



Direktorat Pembinaan dan Pengelolaan
Keuangan BLU
Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Kementerian Keuangan



Pusat Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Padjadjaran

HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANDUNG

Total Jumlah Responden	
Dosen & Tenaga Kependidikan	82 orang
Mahasiswa	189 orang

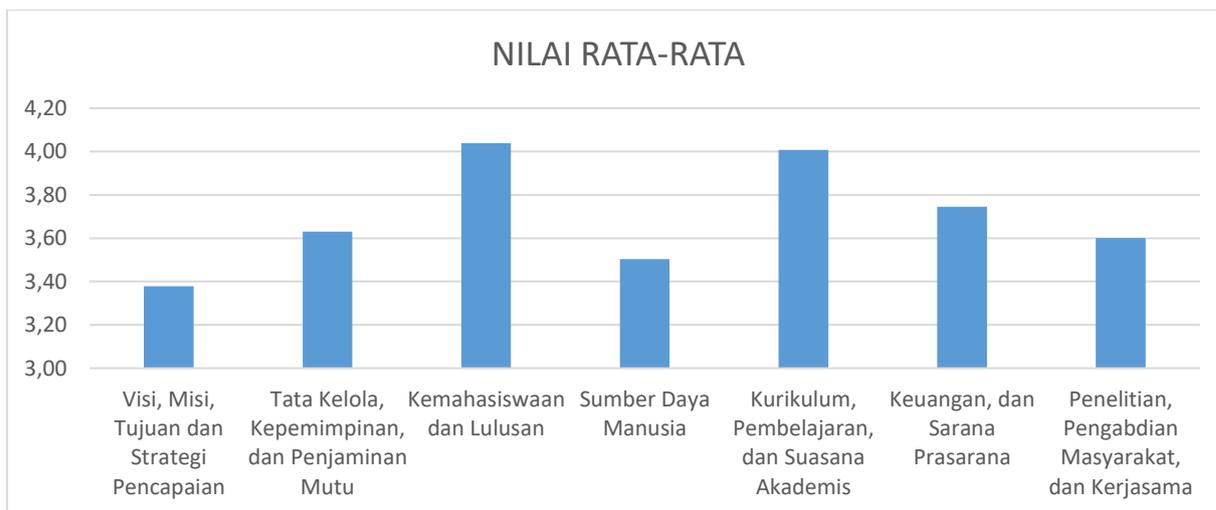
Panduan Skala

1.00 - 1.80	tidak baik
1.81 - 2.60	kurang baik
2.61 - 3.40	cukup baik
3.41 - 4.20	baik
4.21 - 5.00	sangat baik

I. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen dan Tenaga Pendidikan

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	3.38
		Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	3.38
		Rata-rata Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	3.38
2	Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	StrUKTur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	3.46
		Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	3.66
		Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4.29
		Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	3.40
		Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	3.44
		Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari	3.52
Rata-rata Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	3.63		
3	Kemahasiswaan dan Lulusan	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	4.01
		Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	4.06
		Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan	4.24
		Terdapat unit yang mengelola alumni	4.05
		Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik	3.83

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Rata-rata Kemahasiswaan dan Lulusan	4.04
4	Sumber Daya Manusia	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	4.06
		Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.49
		Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.48
		Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	2.91
		Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	3.07
		Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	4.01
		Rata-rata Sumber Daya Manusia	3.50
5	Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum	3.77
		Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran	4.15
		Institusi memfasilitasi suasana akademis	4.11
		Rata-rata Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	4.01
6	Keuangan dan Sarana Prasarana	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	3.27
		Fasilitas ibadah	4.40
		Fasilitas olahraga	4.10
		Fasilitas ruang kelas	4.11
		Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	4.39
		Fasilitas aula	4.11
		Fasilitas transportasi dalam kampus	3.26
		Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	3.22
		Fasilitas toilet	3.83
		Fasilitas kantin	3.65
		Fasilitas perpustakaan	3.89
		Fasilitas kesehatan	2.93
		Fasilitas umum lainnya	3.55
		Rata-rata Keuangan dan Sarana Prasarana	3.75
7	Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik	3.59
		Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik	3.67
		Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik	3.55
		Rata-rata Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	3.60
RATA - RATA TOTAL			3.70

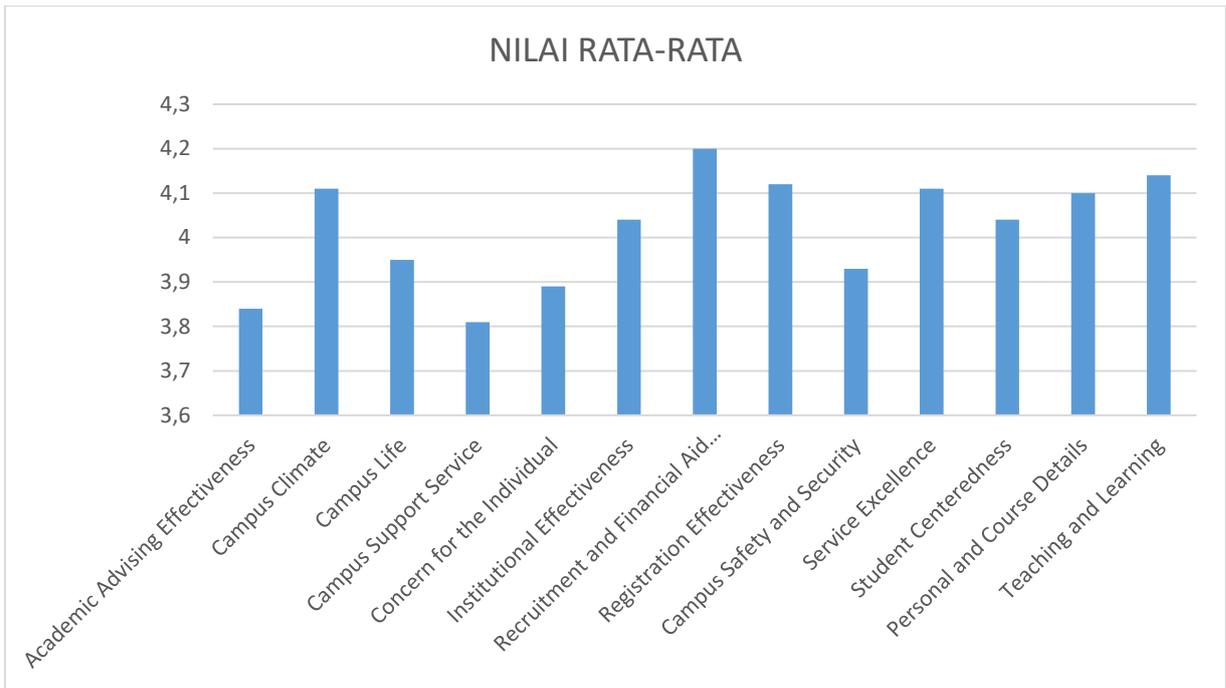


II. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa/Peserta

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	<i>Academic Advising Effectiveness</i>	Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	3.93
		Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif	3.77
		Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	3.79
		Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran	3.87
		Rata-rata <i>Academic Advising Effectiveness</i>	3.84
2	<i>Campus Climate</i>	Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	4.28
		Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	3.95
		Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat	4.11
		Rata-rata <i>Campus Climate</i>	4.11
3	<i>Campus Life</i>	Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas	4.04
		Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	4.21
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah dan melayani	4.13
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi ramah dan melayani	4.04
		Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	3.65
		Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif (diisi khusus mahasiswa perguruan tinggi, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	3.62
		Rata-rata <i>Campus Life</i>	3.95
4	<i>Campus Support Service</i>	Fasilitas ibadah memadai	4.48
		Fasilitas olahraga memadai	3.88
		Fasilitas ruang kelas memadai	4.12
		Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	4.54
		Fasilitas aula memadai	4.20
		Fasilitas transportasi dalam kampus memadai	3.15
		Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	3.25

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Fasilitas toilet memadai	3.61
		Fasilitas kantin memadai	3.75
		Fasilitas perpustakaan memadai	4.00
		Fasilitas kesehatan memadai	3.14
		Fasilitas umum lainnya memadai	3.66
		Rata-rata Campus Support Service	3.81
5	Concern for the Individual	Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	4.29
		Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	3.02
		Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama	4.16
		Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	4.10
		Rata-rata Concern for the Individual	3.89
6	Institutional Effectiveness	Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis	3.80
		Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	4.08
		Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / pusdiklat	4.11
		Jumlah Dosen/widyaiswara/pengajar dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	3.72
		Jumlah Tenaga Kependidikan/tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	3.78
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya	4.48
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya	4.29
		Rata-Rata Institutional Effectiveness	4.04
7	Recruitment and Financial Aid Effectiveness	Informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4.23
		Pelayanan informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4.12
		Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis	4.05
		Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	4.41
		Rata-Rata Recruitment and Financial Aid Effectiveness	4.20
8	Registration Effectiveness	Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	4.08
		Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas	4.15
		Rata-Rata Registration Effectiveness	4.12
9	Campus Safety and Security	Tenaga keamanan berjumlah cukup	4.24
		Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	4.25
		Di kampus saya merasa aman	4.26
		Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus	3.01
		Sistem informasi kampus berjalan dengan baik	3.75
		Keamanan sistem informasi kampus sudah baik	3.80
		Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	4.15

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Rata-Rata Campus Safety and Security	3.93
10	Service Excellence	Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.15
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar transparan dan terbuka menerima umpan balik	4.07
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.10
		Pimpinan / koordinator melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.13
		Rata-Rata Service Excellence	4.11
11	Student Centeredness	Mahasiswa/peserta diklat diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara pembelajaran	3.89
		Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4.14
		Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep Pembelajaran Berpusat Kepada Mahasiswa	4.10
		Mahasiswa/peserta diklat mendapatkan pemahaman / penjelasan mengenai teknik belajar Pembelajaran Berpusat Kepada mahasiswa/peserta diklat	4.05
		Rata-Rata Student Centeredness	4.04
12	Personal and Course Details	Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa/peserta diklat	4.10
		Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan	4.10
		Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa/peserta diklat	4.00
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester tersedia secara lengkap	4.15
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	4.19
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4.11
		Rata-rata Personal and Course Details	4.10
13	Teaching and Learning	Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap	4.18
		Teknik pengajaran Dosen/Widyaiswara/Pengajar bervariasi	4.20
		Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran	4.20
		Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau Pembelajaran Jarak Jauh	3.97
		Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran	4.11
		Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa/peserta diklat	4.17
		Rata-rata Teaching and Learning	4.14
RATA - RATA TOTAL			4.02



III. Resume Jawaban Pertanyaan Terbuka

No	Pertanyaan	Jawaban
Dosen & Tendik		
1	Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemi Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi?	<ul style="list-style-type: none"> • Menjalankan sistem WFO dan WFH • Menurunnya efektifitas pratikum dan Kerjasama pengabdian masyarakat • Layanan menjadi tidak maksimal dan menurun • Pelayanan sudah memadai • Pelayanan lebih ketat dan teratur • Pendidikan menjadi tidak maksimal • Pelayanan menjadi tidak tepat waktu • Pelayanan dan pembelajaran dengan cara online (daring) • Kegiatan akademik menjadi tertunda • Ruang dan waktu terbatas • Koordinasi kerja menjadi sulit • Menjalankan protokol kesehatan • Berpengaruh terhadap jadwal yang sudah ditentukan • Kurang kondusif
2	Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemi Covid-19?	<ul style="list-style-type: none"> • Online servis ditingkatkan • Penambahan fasilitas yang mendukung pelayanan dan pembelajaran online seperti jaringan internet, kuota, aplikasi, software dan hardware • Menambah fasilitas kesehatan dan alat-alat kesehatan untuk mencegah penularan virus

No	Pertanyaan	Jawaban
		<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan sudah sesuai • Lebih diperketat lagi protokol kesehatan dan pengawasan • Pengalokasian anggaran • Menyediakan sarana dan prasarana untuk menjalankan kelas praktek yang sesuai dengan protokol kesehatan dan disertai dengan pengawasan • Klinik kesehatan • Sistem informasi, layanan yang Tangguh dan media pembelajarn daring (e-learning) • Pusat informasi terpadu • Batasan jam tatap muka dengan mahasiswa • Tunjangan • Koordinasi kerjaan • Pemeriksaan (rapid/swab) secara rutin • SDM
Mahasiswa/Peserta		
1	Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemi Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk pelayanan dalam pembelajaran cukup baik dan bagus • Pembelajaran teori yang dilakuakn secara daring telah dilakukan dengan baik. • Untuk layanan administrasi dll tidak banyak berubah • Layanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kesehatan • Institusi memberikan keringanan dalam pembayaran UKT • Sering tutup pelayanan administrasi • Institusi merubah jadwal hingga hanya sebagian dari mahasiswa yang masuk pada tiap hari • Ada bantuan kuota, namun bantuan kuota sering terlambat\Mahasiswa tidak bisa sepenuhnya memakai fasilitas yang ada • Kesulitan mengurus surat-surat administrasi • Pembelajaran praktik masih kurang efektif karena cukup sulit untuk dilaksanakan secara daring
2	Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemi Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> • Call center, atau pusat informasi • Perbanyak tutorial ketika praktikum • Kantin sehat dan klinik kesehatan • Masker medis, face shield, dan hand sanitizer gratis • Perbanyak tempat cuci tangan • Pengembangan berbasis aplikasi cerdas dengan fitur sederhana/mudah digunakan untuk dioperasikan melalui smartphone • Website pembelajaran • Layanan kesehatan, rapid, vitamin, Penyemprotan setiap seminggu sekali • AC di semua ruangan • Ruang sterilisasi

No	Pertanyaan	Jawaban
		<ul style="list-style-type: none">• Perpustakaan online• Konsultasi keuangan• Layanan sikad polman ditingkatkan

Bandung, Desember 2020

**Tim Pelaksana Survey
PSA FEB UNPAD**