Kementerian Keuangan
Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan
Badan Layanan Umum

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta

HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN
BLU PENDIDIKAN TAHUN 2025

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**

Politeknik Manufaktur Negeri Bandung

Total Jumlah Responden	
Internal	64 orang
Eksternal	38 orang

I. Rekapitulasi Kuesioner Internal

Dimensi	Indikator	Rata-Rata
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	1. Pimpinan telah mensosialisasikan visi secara terbuka visi, misi, dan strategi kampus.	4,14
	2. Pimpinan Kampus telah berupaya secara konsisten mewujudkan visi, misi, dan tujuan kampus dalam berbagai program strategi yang telah ditetapkan	3,95
	3. Program kerja kampus lebih difokuskan pada aspek pelayanan publik.	3,84
	Rata-Rata	**3,97**
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	4. Struktur organisasi di tempat saya bekerja ramping sehingga lebih efisien dan efektif dalam memberikan layanan.	3,84
	5. Atasan saya mampu menjalankan fungsi kepemimpinan dengan baik.	3,97
	6. Rekan kerja saya selalu mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.	4,30
	7. Pimpinan saya kompeten dan profesional dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.	4,27
	8. Kampus minimal 1 x dalam satu tahun melakukan review kelayakan sistem penjaminan mutu pelayanan publik	3,84
	Rata-Rata	**4,04**
Kemahasiswaan	9. Sistem Seleksi Penerimaan Mahasiswa (SPMB) telah dijalankan secara profesional	4,46
	10. Kampus telah menyediakan akses jurnal berbayar, e-library, data penelitian bagi mahasiswa.	3,62

dan Lulusan	11. Kampus menyediakan channel komunikasi dengan alumni seperti portal alumni, sisten informasi pengelolaan alumni, Grup media sosial (WAG, Telegram, dll)	4,00
	Rata-Rata	**4,03**
Sumber Daya Manusia	12. Telah tersedia sistem informasi Rekrutmen dan pengembangan pegawai.	3,46
	13. Sistem insentif/renumerasi saat ini telah menjamin kebutuhan dasar dan kesejahteraan pegawai.	2,57
	14. Penerapan Sistem insentif/remunerasi saat ini mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai.	2,73
	15. Pegawai didorong untuk terus belajar dan meningkatkan kualitas pelayanan.	4,05
	Rata-Rata	**3,20**
Proses Bisnis Pendidikan	16. Institusi memfasilitasi pelaksanaan kegiatan pendidikan sesuai harapan pemangku kepentingan.	3,84
	17. Sarana pendidikan telah tersedia secara baik dan memadai dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran.	4,11
	18. Kampus telah menyediakan sarana akomodasi/asrama yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan.	3,62
	Rata-Rata	**3,86**
Keuangan, dan Sarana Prasarana	19. Pengelolaan keuangan di institusi dilakukan secara efisien dan transparan	3,41
	20. Sarana prasarana kampus disediakan dan dipelihara dengan memperhatikan aspek lingkungan yang berkelanjutan.	3,86
	21. Fasilitas ibadah di institusi terawat dengan baik, bersih, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna.1	4,19
	22. Fasilitas olahraga di kampus terawat dengan baik, bersih, dan mudah diakses oleh dosen1	3,81
	23. Fasilitas ruang kelas saat ini nyaman dalam mendukung kegiatan pembelajaran.	4,05
	24. Fasilitas laboratorium, studio, atau bengkel telah tersedia dalam kondisi baik dan sesuai kebutuhan pembelajaran.	4,19
	25. Fasilitas akomodasi/asrama disediakan dalam kondisi layak dan mudah diakses oleh mahasiswa atau peserta diklat.	3,62
	26. Fasilitas toilet di kampus ini bersih dan tersedia dengan jumlah yang memadai	3,86
	27. Fasilitas kantin menyediakan makanan dan minuman yang layak serta harga yang terjangkau.1	3,95
	28. Fasilitas perpustakaan mendukung kebutuhan belajar dengan koleksi bahan ajar dan akses yang memadai.1	4,08
	29. Fasilitas umum lainnya (misalnya musala, ruang tunggu) tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	4,05
	Rata-Rata	**3,92**
Kualitas Sistem	30. Layanan kampus berbasis Digital telah tersedia sesuai kebutuhan tenaga kependidikan	3,78
	31. Layanan kampus berbasis Digital mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.	3,78
	32. Layanan kampus berbasis Digital dapat Saya akses setiap saat	3,92
	33. Sistim layanan kampus berbasis Digital tersedia secara lengkap dan mudah dimengerti.	3,81
	34. Saya tidak mengalami kendala berarti saat menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital.1	3,73
	35. Instruksi penggunaan dalam Aplikasi Pelayanan Digital mudah dipahami.	3,76
	36. Kecepatan akses Aplikasi Pelayanan Digital memadai dan tidak menghambat proses layanan.	3,86
	Rata-Rata	**3,81**

Kualitas Informasi	37. Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital disampaikan secara ringkas dan sistematis.	3,78
	38. Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital selalu diperbarui secara tepat waktu (real-time).	3,68
	39. Informasi yang disediakan Aplikasi Layanan kampus berbasis Digital mudah dipahami.	3,81
	40. Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital akurat dan bebas dari kesalahan.	3,70
	41. Informasi yang tersedia di Aplikasi layanan kampus berbasis Digital relevan dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan	3,70
	42. Keamanan informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital terjaga dengan baik.	3,92
	Rata-Rata	**3,77**
Perceived Usefulness	43. Pekerjaan saya akan lebih sulit diselesaikan tanpa adanya Aplikasi Pelayanan Digital.	3,76
	44. Aplikasi Layanan Kampus berbasis Digital membantu menyelesaikan sebagian besar pekerjaan saya.	3,73
	45. Penggunaan Aplikasi Pelayanan Digital meningkatkan kinerja saya dalam melaksanakan tugas dan pelayanan.	3,81
	46. Aplikasi Pelayanan Digital mampu memenuhi kebutuhan saya dalam menjalankan tugas pekerjaan.1	3,92
	47. Dengan Aplikasi Pelayanan Digital, saya dapat menyelesaikan pekerjaan dan layanan secara lebih cepat.1	3,89
	48. Aplikasi Pelayanan Digital membantu saya menyelesaikan pekerjaan lebih banyak dari yang biasanya.	3,86
	49. Penggunaan Aplikasi Pelayanan Digital membantu saya mengurangi waktu untuk pekerjaan yang kurang produktif.1	3,89
	Rata-Rata	**3,84**

II. Rekapitulasi Kuesioner Eksternal

Dimensi	Indikator	Rata-Rata
Academic Advising Effectiveness	1. Bimbingan akademik dilakukan minimal 2x dalam 1 Tahun oleh dosen pembimbing akademik	4,13
	2. Bimbingan akademik dilaksanakan secara interaktif bersama dosen pembimbing akademik	4,24
	3. Bimbingan akademik sesuai dengan kebutuhan studi	4,29
	Rata-Rata	**4,22**
Campus Climate	4. Lokasi kampus mudah dijangkau mahasiswa	4,63
	5. Lingkungan kampus nyaman untuk mendukung suasana belajar	4,26
	Rata-Rata	**4,45**
Campus Life	6. Saya dapat berinteraksi dengan sesama mahasiswa di dalam dan di luar kelas secara harmonis.	4,68
	7. Dosen saya menunjukkan sikap yang ramah terhadap mahasiswa.	4,32
	8. Tenaga kependidikan bersikap ramah kepada mahasiswa.	4,37
	Rata-Rata	**4,46**

Campus Support Service	9. Fasilitas ibadah di kampus memadai dan mudah diakses.	4,37
	10. Ruang kelas memiliki fasilitas fisik dan penunjang belajar yang memadai.	4,24
	11. Fasilitas praktikum (laboratorium/studio/bengkel) mendukung kegiatan pembelajaran saya.	4,26
	12. Asrama mahasiswa kampus tersedia dalam kondisi layak dan memadai.	3,47
	13. Fasilitas toilet kampus memadai dan terjaga kebersihannya.	3,61
	14. Kantin kampus menyediakan makanan sehat, bersih dengan harga yang terjangkau	3,92
	15. Perpustakaan kampus menyediakan koleksi buku dan akses digital yang memadai.	4,24
	16. Fasilitas Kesehatan kampus memadai dan mudah diakses saat dibutuhkan.	3,58
	17. Tersedia Fasilitas umum penunjang aktivitas perkuliahan saya seperti ruang diskusi, taman, dan internet	3,66
	Rata-Rata	**3,93**
Concern for the Individual	18. Saya tidak pernah mengalami perlakuan diskriminatif selama perkulihan	4,55
	19. Kampus menyediakan fasilitas untuk kebutuhan mahasiswa disabilitas.	3,21
	Rata-Rata	**3,88**
Institutional Effectiveness	20. Saya tidak pernah mengalami perlakuan diskriminatif dalam mengakses layanan kampus	4,55
	21. Layanan administrasi di kampus simpel dan mudah	4,00
	22. Secara umum pimpinan beserta jajarannya berjiwa inspiratif untuk kemajuan kampus.	4,16
	23. Jumlah Dosen dan Tenaga kependidikan sudah memadai sesuai kebutuhan akademik.	4,05
	24. Dosen di kampus saya memiliki kompetensi sesuai dengan bidang yang diajarkan.	4,50
	Rata-Rata	**4,25**
Recruitment and Financial Aid Effectiveness	25. Tenaga Kependidikan di kampus saya memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.	4,45
	26. Layanan Informasi seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas dan mudah diakses.	4,24
	Rata-Rata	**4,34**
	27. Layanan beasiswa tersedia mudah diakses mahasiswa.	3,79
	28. Saya merasakan proses registrasi secara cepat dan efisien.	4,05
	29. Hak dan kewajiban mahasiswa disampaikan sejak awal perkuliahan.	4,26
	Rata-Rata	**4,04**
Campus Safety and Security	29. Hak dan kewajiban mahasiswa disampaikan sejak awal perkuliahan.	4,53
	30. Jumlah petugas keamanan mencukupi untuk menjamin rasa aman di kampus.	4,39
	31. Petugas keamanan kampus kompeten dan bertindak secara profesional.	4,08
	Rata-Rata	**4,33**

Service Excellence	32. Kampus telah dilengkapi fasilitas keamanan seperti CCTV dan sistem informasi darurat yang mudah diakses.	4,21
	33. Dosen di kampus saya memberikan pelayanan pembelajaran secara maksimal dan responsif.	4,37
	Rata-Rata	**4,29**
Personal and Course Details	34. Tenaga kependidikan kampus memberikan pelayanan dengan cepat, ramah, dan membantu.	4,26
	35. Sistem informasi akademik menyediakan data profil dan kinerja mahasiswa secara lengkap	4,21
	36. Informasi kegiatan akademik di kampus tersedia lengkap dalam sistem informasi akademik.	4,18
	37. Saya memperoleh silabus dan rencana pembelajaran semester di awal kuliah.	4,24
	Rata-Rata	**4,22**
Teaching and Learning	38. Silabus dan rencana pembelajaran diperbarui sesuai kebutuhan dan perkembangan materi pembelajaran.	4,32
	39. Kelas dilengkapi fasilitas perkuliahan seperti proyektor dan koneksi internet.	4,42
	40. Dosen menggunakan berbagai metode dan fasilitas untuk menunjang efektivitas pembelajaran.	4,29
	Rata-Rata	**4,34**
Kualitas Sistem	41. Metode dan fasilitas pengajaran yang digunakan di kelas mendukung pencapaian tujuan pembelajaran.	4,00
	42. Layanan kampus berbasis Digital mudah diakses mahasiswa.	4,00
	43. Layanan kampus berbasis Digital disajikan mudah digunakan.	4,00
	44. Layanan kampus berbasis Digital dapat diakses setiap saat.	3,92
	45. Layanan kampus berbasis Digital menyediakan informasi yang lengkap bagi mahasiswa.	3,68
	46. Layanan kampus berbasis Digital jarang mengalami kendala teknis.	4,08
	47. Layanan kampus berbasis Digital telah dilengkapi Petunjuk teknis yang jelas dan mudah dipahami.	3,66
	Rata-Rata	**3,91**
Kualitas Informasi	48. Akses layanan kampus berbasis Digital cepat dan tidak terputus-putus koneksinya.	4,05
	49. Layanan kampus berbasis Digital menyajikan informasi secara ringkas, sistematis, dan tidak membingungkan.	3,82
	50. Informasi Layanan kampus berbasis Digital selalu diperbarui secara real-time.	4,05
	51. Informasi pada layanan kampus berbasis digital mudah dipahami Mahasiswa.	3,97
	52. Informasi yang tersedia pada layanan kampus berbasis Digital tersedia secara akurat.	3,92
	53. Informasi yang saya dapatkan pada layanan kampus berbasis Digital relevan dan sesuai kebutuhan akademik saya.	4,05
	Rata-Rata	**3,98**

Perceived Usefulness	54. Saya yakin informasi pribadi saya aman saat menggunakan Layanan kampus berbasis Digital.	4,21
	55. Layanan kampus berbasis Digital sangat membantu saya sebagai mahasiswa	4,05
	56. Layanan kampus berbasis Digital membantu memenuhi kebutuhan akademik dan non akademik saya	4,11
	57. Dengan Layanan kampus berbasis Digital, proses administrasi menjadi lebih cepat.	4,16
	58. Layanan kampus berbasis Digital membuat saya lebih efisien dalam melaksanakan proses administrsi dan perkuliahan.	4,08
	Rata-Rata	**4,12**
Rata-Rata Total		**4,04**

Jakarta, 29 Desember 2025
Direktur Pembinaan Pengelolaan
Keuangan Badan Layanan Umum

Ditandatangani secara elektronik
Meirijal Nur