

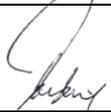
**Laporan Monitoring dan Evaluasi
Kepuasan Layanan Program Studi
Semester Ganjil TA 2022/2023**



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI)
UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM
2023

HALAMAN PENGESAHAN



PERSETUJUAN			
Tanggal	8 Mei 2023		
Diajukan	Ka. Pusat Audit Internal	Stivani Ayuning Suwarlan, S.T., M.T.	
Dikendalikan	Kepala LPMI	Ria Karina, S.E, M.M.	
Diperiksa	Wakil Rektor I	Dr. Meiliana	
Disetujui	Rektor	Dr. Iskandar Itan	

KATA PENGANTAR

Universitas Internasional Batam sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, melalui visi dan misinya yang berkomitmen dalam menghasilkan sumber daya manusia melalui lulusan yang mampu bersaing secara global dan memenuhi tuntutan zaman. Sistem Penjaminan Mutu pada aras Universitas yang dalam hal ini disebut sebagai Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) merupakan salah satu lembaga yang dibentuk oleh Pimpinan Universitas Internasional Batam dengan bertujuan untuk mencapai standar mutu yang diharapkan. Dalam hal menjamin mutu internal di lingkungan Universitas Internasional Batam dalam mencapai standar mutu yang telah ditetapkan, maka salah satu cara yang ditempuh adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna sebagai rangkaian monitoring dan evaluasi (monev) terhadap mutu pelayanan di lingkungan Universitas Internasional Batam melalui survei kepuasan pengguna.

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa, dosen, dan staff terhadap sebelas program studi. Monev dilaksanakan untuk mengukur kinerja seluruh program studi sekaligus mengetahui gambaran mengenai ketercapaian pelaksanaan Tata Pamong dan Tata Kelola. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan dan pengelolaan di Program Studi. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas.

Akhirnya kata, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan manajemen program studi dan fakultas di lingkungan UIB.

Batam, 8 Mei 2023

Lembaga Penjaminan Mutu Internal

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi.....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan	1
1.4 Aspek-Aspek yang Dinilai	1
BAB II	2
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	2
2.1 Metode Pengumpulan Data	2
2.2 Metode Analisis Data	2
2.3 Uji Validitas dan Realibilitas	3
BAB III	6
DESKRIPSI HASIL.....	6
3.1 Kepuasan SDM terhadap Manajemen Universitas.....	6
3.2 Kepuasan Mahasiswa	7
3.3 Kepuasan Dosen.....	8
3.4 Kepuasan Staff.....	10
3.5 Rekap Hasil Kepuasan Layanan.....	11
3.6 Kepuasan SDM terhadap Manajemen Universitas.....	12
3.7 Kepuasan Mahasiswa	13
3.8 Kepuasan Dosen.....	15
3.9 Kepuasan Staff.....	16
3.10 Rekap Hasil Kepuasan Layanan.....	17
3.11 Kepuasan Staff.....	18
3.12 Rekap Hasil Kepuasan Layanan.....	19
BAB IV.....	21
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	21
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Rekomendasi	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan UIB untuk memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*) dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui survei kepuasan layanan yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Kegiatan Monev survei kepuasan pelayanan secara periodik diharapkan memberikan manfaat mendorong partisipasi pengguna sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan, mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Tujuan evaluasi ini dilakukan untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen program studi/ fakultas di UIB untuk kemudian dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan.

1.3 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Monev kepuasan layanan semester Ganjil 2022/2023 dilaksanakan selama satu bulan, dimulai pada bulan 15 Februari 2023 sd 15 Maret 2023. Pengumpulan data dari pengguna melalui hasil kuesioner yang didapatkan pada sistem informasi kuesioner.uib.ac.id pada bulan April 2023, di bulan Mei 2023 dilakukan rekap dan analisis data, penyajian data serta pelaporan.

1.4 Aspek-Aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan pengguna diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana (*tangible*): penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana
2. Keandalan (*reliability*): kemampuan staf dalam memberikan pelayanan
3. Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan staf dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat
4. Kepastian (*assurance*): kemampuan staf untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
5. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian staf untuk memberi perhatian kepada user

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode Pengumpulan Data

Penyelenggaraan dan penyebaran kuesioner kepuasan layanan seluruh unit layanan dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) setiap akhir semester. Seluruh pertanyaan kuesioner sudah tersistem dalam kuesioner.uib.ac.id yang dapat diakses menggunakan *username* dan *password* oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) dan secara terintegrasi masuk ke dalam sistem myportal. Pengguna (civitas akademika) akan mengalami blokir saat mengakses menu yang ada di myportal.uib.ac.id sebelum mengisi kuesioner ini.

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit layanan dengan menggunakan *Skala Likert* sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan

Nilai Bobot	Keterangan
1	Kurang Puas
2	Cukup Puas
3	Baik/Puas
4	Sangat Baik/Puas

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah, data ini yang kemudian diolah sehingga dapat dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan terhadap layanan yang ingin diketahui.

2.2 Metode Analisis Data

Survei kepuasan layanan semester Ganjil 2022/2023 dilakukan dengan mengambil data kuesioner dari website kuesioner.uib.ac.id kepada civitas akademika UIB dan respon yang diterima adalah sebanyak 190 responden untuk dosen, 2991 responden untuk mahasiswa, dan 27 responden untuk staff. Survey menggunakan skala penilaian rerata 4.00 dengan deskripsi rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Tabel 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
0.00 – 1.99	Layanan kurang memuaskan (Kurang)
2.00 – 2.69	Layanan cukup memuaskan (Cukup)
2.70 – 3.19	Layanan memuaskan (Baik)

3.20 – 4.00	Layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)
-------------	--

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat table dan grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan bar chart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

2.3 Uji Validitas dan Realibilitas

Survei kepuasan layanan dilakukan uji validitas dan realibilitas dengan menggunakan aplikasi program statistika yaitu *Statistical Program for Social Science (SPSS)*, hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Item-Total Statistics				
Var	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	245.0867	1637.140	.693	.990
VAR00002	245.1067	1634.002	.741	.990
VAR00003	245.1867	1632.394	.728	.990
VAR00004	245.1867	1631.428	.760	.990
VAR00005	245.1467	1632.529	.727	.990
VAR00006	245.0733	1635.478	.708	.990
VAR00007	245.1267	1636.756	.681	.990
VAR00008	245.0933	1637.750	.728	.990
VAR00009	245.0800	1634.920	.709	.990
VAR00010	245.1800	1632.726	.730	.990
VAR00011	245.2000	1630.255	.719	.990
VAR00012	245.3533	1626.364	.613	.990
VAR00013	245.2133	1626.773	.686	.990
VAR00014	245.0067	1637.899	.659	.990
VAR00015	245.3200	1628.085	.702	.990
VAR00016	245.2667	1625.821	.810	.990
VAR00017	245.1533	1633.674	.696	.990
VAR00018	245.3600	1626.178	.764	.990
VAR00019	245.1867	1631.509	.758	.990

VAR00020	245.2933	1624.021	.737	.990
VAR00021	245.4733	1617.540	.792	.990
VAR00022	245.5000	1616.789	.800	.990
VAR00023	245.4867	1614.694	.798	.990
VAR00024	245.5533	1613.108	.783	.990
VAR00025	245.5133	1614.694	.818	.990
VAR00026	245.5867	1613.734	.778	.990
VAR00027	245.3800	1624.519	.740	.990
VAR00028	245.3800	1625.338	.754	.990
VAR00029	245.3400	1621.863	.803	.990
VAR00030	245.4067	1617.800	.781	.990
VAR00031	245.3200	1629.790	.779	.990
VAR00032	245.3333	1629.244	.789	.990
VAR00033	245.2600	1626.878	.810	.990
VAR00034	245.2533	1631.801	.789	.990
VAR00035	245.2933	1628.168	.787	.990
VAR00036	245.2000	1632.456	.711	.990
VAR00037	245.2400	1628.734	.798	.990
VAR00038	245.1000	1634.064	.675	.990
VAR00039	245.1800	1632.269	.780	.990
VAR00040	245.2733	1627.395	.798	.990
VAR00041	245.1667	1631.321	.790	.990
VAR00042	245.2533	1625.868	.777	.990
VAR00043	245.2600	1626.274	.797	.990
VAR00044	245.2733	1623.502	.811	.990
VAR00045	245.2533	1624.902	.806	.990
VAR00046	245.2400	1629.231	.788	.990
VAR00047	245.2533	1632.687	.757	.990
VAR00048	245.1533	1636.211	.753	.990
VAR00049	245.1933	1635.499	.751	.990
VAR00050	245.1400	1637.034	.742	.990
VAR00051	245.3667	1625.294	.774	.990
VAR00052	245.3000	1626.628	.797	.990
VAR00053	245.3733	1621.712	.791	.990
VAR00054	245.3200	1625.508	.799	.990
VAR00055	245.3733	1621.766	.820	.990
VAR00056	245.3200	1625.870	.722	.990
VAR00057	245.2867	1625.749	.769	.990
VAR00058	245.2400	1631.284	.682	.990
VAR00059	245.2400	1628.533	.764	.990

VAR00060	245.3000	1627.862	.741	.990
VAR00061	245.1933	1633.338	.753	.990
VAR00062	245.0067	1635.000	.748	.990
VAR00063	245.3400	1625.810	.718	.990
VAR00064	245.1533	1629.205	.758	.990
VAR00065	245.0533	1635.339	.702	.990
VAR00066	245.0200	1634.839	.727	.990
VAR00067	245.0867	1636.630	.703	.990
VAR00068	245.0867	1633.623	.767	.990
VAR00069	245.1067	1635.465	.771	.990
VAR00070	245.1267	1635.454	.785	.990
VAR00071	245.0800	1636.356	.752	.990
VAR00072	245.3267	1634.356	.672	.990
VAR00073	245.2733	1635.274	.670	.990
VAR00074	245.4000	1627.933	.650	.990
VAR00075	245.4333	1627.657	.668	.990
VAR00076	245.3067	1631.825	.684	.990
VAR00077	245.3867	1628.078	.669	.990
VAR00078	245.3933	1627.260	.721	.990
VAR00079	245.1133	1631.202	.673	.990
VAR00080	245.0267	1632.939	.672	.990

Nilai Cronbach's alpha yang diterima adalah 0.7; namun, nilai di atas 0.6 juga cukup untuk diterima. Berdasarkan Cronbach's Alpha if Item Deleted sudah diatas 0.7 maka disimpulkan setiap variabel dinyatakan **Reliabel**. Perhatikan nilai Corrected Item Total Correlation, nilai ini juga disebut r hitung. Jika r hitung > r table product moment maka variabel dinyatakan valid. r table product moment untuk tingkat signifikansi 5% dan degree of freedom (150-2) = 148 adalah 0.1603. Semua r hitung > 0.1603, maka dapat disimpulkan semua variabel **Valid**.

BAB III DESKRIPSI HASIL

3.1 Kepuasan Layanan Program Studi Akuntansi

Monev kepuasan layanan ini akan melihat tingkat kepuasan seluruh pengguna baik dosen dan mahasiswa terhadap layanan program studi. Pada semester Ganjil 2022/2023 aktivitas perkuliahan dan pelayanan sudah dilakukan secara tatap muka atau *offline*. Hasil tingkat kepuasan terhadap layanan dinilai pada aspek Sarana Prasarana (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*) dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Akuntansi Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan		
			Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3	4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1 Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,25	3,33	3,29
		2 Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,27	3,50	3,39
		3 Prodi menyediakan layanan online (<i>e-service</i>) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,25	3,17	3,21
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4 Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,15	3,10	3,13
		5 Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,13	3,03	3,08
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6 Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,11	3,03	3,07
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7 Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,14	3,07	3,11
		8 Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,21	3,00	3,11

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,17	3,20	3,19
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,17	3,20	3,19

Pada table 4 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Akuntansi kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,17 dengan kategori layanan memuaskan (Baik). Prodi Akuntansi perlu untuk melakukan peningkatan pada kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah dan keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan.**

3.2 Kepuasan Layanan Program Studi Manajemen

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Manajemen kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 5 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Manajemen Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,20	3,45	3,33
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,24	3,33	3,29
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,17	3,45	3,31
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,08	3,19	3,14

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
	memberikan pelayanan.	5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,04	3,17	3,11
3	Daya tanggap (responsiveness): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,01	3,26	3,14
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,12	3,38	3,25
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,18	3,24	3,21
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,09	3,33	3,21
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,05	3,33	3,19

Pada table 5 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Manajemen kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,22 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi Manajemen perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan dan keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan.

3.3 Kepuasan Layanan Program Studi Pariwisata

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Pariwisata kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 6 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Manajemen Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,31	3,38	3,35
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,34	3,25	3,30
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,36	3,13	3,25
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,19	3,00	3,10
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,17	2,88	3,03
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,13	3,00	3,07
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,26	3,13	3,20
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,29	3,00	3,15
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,18	3,13	3,16
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,21	3,13	3,17

Pada table 6 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Pariwisata kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,17 dengan kategori layanan memuaskan (Baik). Prodi Pariwisata perlu untuk melakukan peningkatan pada kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah serta keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan, dimana menurut para dosen aspek melayani dengan *error free* merupakan aspek penilaian yang paling perlu ditingkatkan.**

3.4 Kepuasan Layanan Program Studi Magister Manajemen

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Magister Manajemen kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 7 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Magister Manajemen Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,31	3,88	3,60
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,37	3,88	3,63
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,42	3,88	3,65
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,23	3,88	3,56
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,16	3,88	3,52
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,23	4,00	3,62
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,25	3,88	3,57
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,26	3,88	3,57
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,26	3,88	3,57
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,28	3,88	3,58

Pada table 7 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Magister Manajemen kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,58 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi Manajemen perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan.

3.5 Kepuasan Layanan Program Studi Teknik Sipil

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Teknik Sipil kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 8 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Teknik Sipil Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,37	3,86	3,62
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,40	3,86	3,63
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,34	3,93	3,64
2	Keandalan (reliability): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,18	3,79	3,49
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,18	3,79	3,49
3	Daya tanggap (responsiveness): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,22	3,71	3,47
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,25	3,71	3,48
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,30	3,79	3,55
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,29	3,71	3,50

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan		
			Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3	4	5	6
		10 Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,31	3,71	3,51

Pada table 8 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Teknik Sipil kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,54 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi Teknik Sipil perlu untuk melakukan peningkatan pada kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah serta peningkatan pengetahuan dari staf Prodi dalam memberikan layanan.

3.6 Kepuasan Layanan Program Studi Arsitektur

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Arsitektur kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 9 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Arsitektur Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan		
			Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3	4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1 Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,23	3,00	3,12
		2 Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,22	3,10	3,16
		3 Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,25	3,00	3,13
2	Keandalan (reliability): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4 Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,12	3,10	3,11
		5 Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,09	3,00	3,05

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,13	3,00	3,07
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,07	2,90	2,99
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,17	2,90	3,04
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,10	3,00	3,05
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,16	2,90	3,03

Pada table 9 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Arsitektur kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,07 dengan kategori layanan memuaskan (Baik). Prodi Arsitektur perlu untuk melakukan peningkatan pada pengetahuan dari staf Prodi dalam memberikan layanan dan empati dalam memahami kebutuhan khusus dosen dan mahasiswa.**

3.7 Kepuasan Layanan Program Studi Ilmu Hukum

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Ilmu Hukum kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 10 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Ilmu Hukum Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan,	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,18	3,36	3,27

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
	aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,21	3,44	3,33
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,18	3,40	3,29
2	Keandalan (reliability): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,17	3,48	3,33
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,11	3,24	3,18
3	Daya tanggap (responsiveness): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,07	3,40	3,24
4	Kepastian (assurance): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,11	3,36	3,24
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,13	3,36	3,25
5	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,11	3,32	3,22
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,07	3,36	3,22

Pada table 10 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Ilmu Hukum kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,25 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi Ilmu Hukum perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan, kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah, dan empati dalam memahami kebutuhan khusus dosen dan mahasiswa.

3.8 Keuasan Layanan Program Studi Magister Hukum

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Magister Hukum kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 11 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Magister Hukum Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan		
			Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3	4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1 Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,20	3,83	3,52
		2 Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,18	4,00	3,59
		3 Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,20	3,83	3,52
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4 Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,24	3,83	3,54
		5 Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,06	3,67	3,37
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6 Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,09	3,83	3,46
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7 Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,13	4,00	3,57
		8 Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,22	3,83	3,53
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9 Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,16	4,00	3,58
		10 Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,19	3,83	3,51

Pada table 11 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Magister Hukum kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,52 dengan kategori layanan sangat**

memuaskan (Sangat Baik). Prodi Magister Hukum perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan.

3.9 Keuasan Layanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBI)

Berikut adalah hasil tingkat keuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi PBI kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 12 Hasil Tingkat Keuasan Layanan Prodi PBI Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Keuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,31	3,57	3,44
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,32	3,64	3,48
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,22	3,50	3,36
2	Keandalan (reliability): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,16	3,36	3,26
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,11	3,14	3,13
3	Daya tanggap (responsiveness): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,07	3,50	3,29
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,10	3,64	3,37
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,20	3,43	3,32
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,10	3,64	3,37
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,18	3,64	3,41

Pada table 12 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi PBI kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,34 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi PBI perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan dan kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah.

3.10 Kepuasan Layanan Program Studi Sistem Informasi

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Sistem Informasi kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 13 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Sistem Informasi Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,25	3,19	3,22
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,32	3,22	3,27
		3	Prodi menyediakan layanan online (e-service) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,26	3,44	3,35
2	Keandalan (reliability): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,28	3,26	3,27
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,22	3,19	3,21
3	Daya tanggap (responsiveness): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,27	3,37	3,32
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,27	3,26	3,27
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,31	3,22	3,27

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,24	3,26	3,25
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,23	3,19	3,21

Pada table 13 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Sistem Informasi kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,26 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi Sistem Informasi perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan, kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah, dan empati dalam memahami kebutuhan khusus dosen dan mahasiswa.

3.11 Kepuasan Layanan Program Studi Teknologi Informasi

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Prodi Teknologi Informasi kepada dosen dan mahasiswa.

Tabel 14 Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Prodi Teknologi Informasi Semester Ganjil 2022/2023

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
1	<i>Tangible</i> : penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1	Ruang layanan Prodi nyaman, bersih, dan rapi	3,23	3,50	3,37
		2	Staf Prodi berpenampilan rapi dan profesional	3,18	3,50	3,34
		3	Prodi menyediakan layanan online (<i>e-service</i>) untuk komunikasi yang mudah diakses (misalnya: WA Group Prodi)	3,18	3,50	3,34

No.	Aspek yang Diukur	Pertanyaan		Tingkat Kepuasan		
				Penilaian Mahasiswa	Penilaian Dosen	Rata-rata Nilai
1	2	3		4	5	6
2	Keandalan (reliability): kemampuan dalam memberikan pelayanan.	4	Prodi memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan	3,11	3,33	3,22
		5	Prodi melayani tanpa ada kesalahan	3,12	3,17	3,15
3	Daya tanggap (responsiveness): kemampuan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat.	6	Kecepatan Prodi dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah	3,16	3,50	3,33
4	Kepastian (assurance): kemampuan untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	7	Staf Prodi memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan	3,18	3,50	3,34
		8	Staf Prodi gesit dan terampil dalam memberikan layanan	3,19	3,50	3,35
5	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada user	9	Prodi memiliki pengertian dan toleransi kepada anda apabila terjadi masalah dan memberikan solusi terbaik	3,12	3,67	3,40
		10	Prodi memahami kebutuhan khusus anda	3,17	3,33	3,25

Pada table 14 di atas, total rata-rata kepuasan layanan yang diberikan Prodi Teknologi Informasi kepada mahasiswa dan dosen **diangka 3,31 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Prodi Teknologi Informasi perlu untuk melakukan peningkatan pada keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan deadline waktu yang dijanjikan dan keandalan Prodi dalam melayani tanpa ada kesalahan.

3.12 Rekap Hasil Kepuasan Layanan

Berikut ini adalah rekap hasil kepuasan layanan setiap prodi yang berasal dari rata-rata penilaian pada pengguna oleh mahasiswa dan dosen. Hasil rekap ini akan memberikan pemeringkatan kualitas layanan pada masing-masing prodi, yang disajikan berikut ini:

Tabel 15 Rekap Hasil Capaian Layanan Prodi Semester Ganjil 2022/2023

No	Prodi	Skor Rata-Rata	Kategori	Grade
1	Akuntansi	3,17	Baik	B
2	Manajemen	3,22	Sangat Baik	A

3	Pariwisata	3,17	Baik	B
4	Magister Manajemen	3,58	Sangat Baik	A
5	Teknik Sipil	3,54	Sangat Baik	A
6	Arsitektur	3,07	Baik	B
7	Ilmu Hukum	3,25	Sangat Baik	A
8	Magister Hukum	3,52	Sangat Baik	A
9	Pendidikan Bahasa Inggris	3,34	Sangat Baik	A
10	Sistem Informasi	3,26	Sangat Baik	A
11	Teknologi Informasi	3,31	Sangat Baik	A

Pada semester Ganjil 2022/2023, rata-rata Prodi telah mencapai kategori Sangat Baik. Untuk prodi lain mencapai kategori Baik dimana layanan yang diberikan sudah memuaskan pengguna. Namun, masih terdapat satu prodi yang perlu mendapat perhatian dan fokus peningkatan layanan karena masih berada di bawah target 3,10 dengan rata-rata skor layanan 3,07 yaitu Prodi Arsitektur, serta terdapat dua prodi yang memerlukan observasi karena merupakan prodi dengan nilai yang tergolong rendah dibandingkan prodi-prodi lain yaitu Prodi Akuntansi dan Pariwisata.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Pencapaian kepuasan pengguna terhadap kepuasan layanan dan fasilitas yang berkaitan dengan unit-unit kerja, merupakan inputan evaluasi kinerja unit dan perbaikan layanan maupun fasilitas di unit kerja. Berdasarkan analisis data survei kepuasan layanan yang dilakukan pada semester Ganjil 2022/2023 terhadap sebelas program studi dapat disimpulkan:

1. Rata-rata layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh seluruh program studi pada semester Ganjil 2022/2023 adalah 3,31 dengan kategori Sangat Baik atau Sangat Memuaskan.
2. Dominasi kategori perolehan kepuasan layanan program studi berada pada kategori Sangat Baik atau Sangat Memuaskan dengan pengertian pengguna merasa Sangat Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh program studi pada semester Ganjil 2022/2023.
3. Terdapat satu program studi yang perlu untuk mendapat perhatian khusus dalam peningkatan layanan di semester depan yaitu Program Studi Arsitektur, serta terdapat dua prodi yang memerlukan observasi yaitu Prodi Akuntansi dan Pariwisata.

4.2 Rekomendasi

Hasil penilaian kepuasan layanan menjadi bahan perbaikan bagi semua pihak. Baik kepada UIB secara umum maupun unit atau program studi terkait, dengan penyediaan layanan yang dinilai dalam monev ini. Hasil monev kepuasan layanan ini masih menemukan beberapa kekurangan. Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan kinerja kualitas layanan perlu terus dilakukan. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari RTL unit penyelenggara pelayanan dan bahan kajian dalam RTM unit. Selanjutnya, RTL yang telah ditindak lanjuti dan dikaji dalam RTM unit akan menjadi materi tinjauan dalam RTM universitas.

Untuk itu, terdapat beberapa ruang rekomendasi perbaikan dan peningkatan terhadap sebelas program studi di lingkungan UIB, sebagai berikut:

Tabel 16 Rekomendasi Perbaikan dan Peningkatan Layanan Program Studi

No	Hasil Evaluasi Layanan Semester Ganjil 2022/2023	Rekomendasi
Rekomendasi Khusus untuk tiga Prodi dengan nilai terendah		
1	Prodi Arsitektur	Penilaian kepuasan lebih kepada perlunya peningkatan pengetahuan, kecepatan, dan keterampilan dari staf prodi dan adanya pemahaman (empaty) dari prodi dalam memahami kebutuhan khusus mahasiswa dan dosen. Untuk, itu rekomendasi kepada Prodi Arsitektur adalah:

No	Hasil Evaluasi Layanan Semester Ganjil 2022/2023	Rekomendasi
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan analisis pekerjaan staf prodi, dan jika pekerjaan berlebih maka dapat mengajukan penambahan staf prodi kepada BAUK dengan rincian pekerjaan dan kebutuhan penambahan staf yang jelas 2. Melakukan pertemuan internal program studi dengan Kaprodi dan seluruh staf terkait program kerja, KPI, dan kebijakan-kebijakan yang dimiliki dan secara aktif mendorong staf prodi untuk mengikuti pengembangan diri. 3. Prodi Arsitektur dapat bekerjasama dengan dosen pembimbing akademik untuk memfasilitasi kebutuhan khusus yang diharapkan oleh mahasiswa, sedangkan untuk menaungi kebutuhan khusus dosen, Prodi Arsitektur perlu untuk melakukan pertemuan internal dengan dosen untuk melakukan pemetaan kebutuhan khusus dosen, selanjutnya Prodi Arsitektur dapat berkomunikasi dengan fakultas terkait pemenuhan kebutuhan khusus tersebut.
2	Prodi Akuntansi	<p>Penilaian kepuasan lebih kepada perlunya peningkatan pengetahuan, kecepatan, dan keterampilan dari staf prodi kecepatan, dan keterampilan dari staf prodi, serta kualitas layanan yang minimal kesalahan (<i>error free</i>). Untuk itu rekomendasi kepada Prodi Akuntansi adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pertemuan internal program studi dengan Kaprodi dan seluruh staf terkait program kerja, KPI, dan kebijakan-kebijakan yang dimiliki untuk membagi pengetahuan kepada staf prodi. 2. Prodi secara aktif mendorong staf prodi untuk mengikuti pengembangan diri dan keterampilan, pelatihan, dan sertifikasi. 3. Kaprodi melakukan <i>breafing</i> pagi untuk mencatat rencana kerja dan <i>deadline</i> kerja dan selalu melakukan <i>double checking</i> terhadap pekerjaan staf.
3	Prodi Pariwisata	<p>Penilaian kepuasan lebih kepada perlunya peningkatan ketepatan waktu penyelesaian sesuai <i>deadline</i>, kecepatan, dan keterampilan dari staf prodi, serta kualitas layanan yang minimal kesalahan (<i>error free</i>). Untuk itu rekomendasi kepada Prodi Pariwisata adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pertemuan internal program studi dengan Kaprodi dan seluruh staf terkait program kerja, KPI, dan kebijakan-kebijakan yang dimiliki untuk membagi pengetahuan kepada staf prodi. 2. Prodi secara aktif mendorong staf prodi untuk mengikuti pengembangan diri dan keterampilan, pelatihan, dan sertifikasi. 3. Kaprodi melakukan <i>breafing</i> pagi untuk mencatat rencana kerja dan <i>deadline</i> kerja dan selalu melakukan <i>double checking</i> terhadap pekerjaan staf.

No	Hasil Evaluasi Layanan Semester Ganjil 2022/2023	Rekomendasi
Rekomendasi Umum seluruh Prodi		
1	Perlu ada nya admin khusus untuk membantu menjawab pertanyaan dosen dan mahasiswa, dikarenakan respond prodi cukup lama	Pembagian kerja di prodi dapat lebih diperjelas untuk layanan pertanyaan dan komplain dari dosen dan mahasiswa. Prodi dapat menugaskan mahasiswa magang untuk bertanggung jawab dalam <i>handling</i> layanan pertanyaan dari dosen dan mahasiswa atau bahkan komplain.
2	Informasi yang disampaikan kepada dosen sebaiknya tidak terlambat atau terlalu mepet dengan waktu yang ditentukan agar dosen dapat mempersiapkan dengan baik khususnya kegiatan atau jadwal mengajar.	Kegiatan dan jadwal yang dilaksanakan di prodi harus terstruktur dan direncanakan jauh hari dan diinformasikan kepada seluruh pihak yang terlibat, minimal satu bulan sebelum kegiatan dimulai.
3	Pembagian mahasiswa bimbingan seharusnya sesuai dengan kemampuan dosen.	Prodi perlu melakukan pemetaan kompetensi dan bidang ilmu dosen dan menyesuaikan dengan mahasiswa bimbingan
4	Prodi perlu memberikan informasi kepada dosen dan mahasiswa secara berimbang/merata agar jika dosen wali mendapatkan pertanyaan dari mahasiswa dapat memberikan jawaban atau mengetahui perihal informasi dari Prodi.	Prodi dapat memaksimalkan aplikasi whatsapp group dosen untuk berbagi informasi dengan para dosen
5	Prodi perlu untuk memberikan jawaban yang pasti dan tegas terhadap hal-hal yang menyangkut keputusan sehingga dosen dan mahasiswa mendapatkan kepastian (<i>assurance</i>)	-
6	Prodi perlu memperkuat komunikasi dan silaturahmi dengan dosen DTI dan DLB	Prodi secara rutin melakukan pertemuan dosen DTI dan DLB setiap semester minimal 1x per semester, dapat dilakukan dalam acara halal bihalal, diskusi kurikulum, penyusunan RPS bersama, atau bahkan rapat dosen sebelum perkuliahan dimulai
7	Prodi belum cukup cepat tanggap dalam menanggapi pertanyaan dari dosen yang memerlukan informasi.	Prodi dapat menugaskan staf prodi sebagai petugas yang menanggapi pertanyaan dari dosen dan mahasiswa. Sehingga, dosen dan mahasiswa dapat direspond dengan cepat selama 1x24 jam.
8	Prodi belum pernah memberikan informasi pedoman yang transparan mengenai besaran honor yang didapat saat dosen diassign untuk mengajar reguler, mengajar sertifikasi, tunjangan, dll.	Prodi perlu melakukan sosialisasi atau pertemuan internal dengan para dosen terkait honor, tunjangan, dll
9	Prodi belum secara rutin melakukan pelatihan menyusun RPS dan bahan ajar	Kegiatan pelatihan RPS dan bahan ajar sebaiknya dilaksanakan oleh Prodi di setiap semester dimana dapat dilakukan sekaligus pembahasan terkait peningkatan/ <i>update</i> kurikulum dan keilmuan dengan para dosen.
10	Prodi perlu untuk lebih meningkatkan kegiatan seminar dan kerjasama internasional.	Prodi bekerjasama dan berkomunikasi aktif dengan IRO terkait kegiatan internasional.

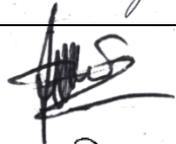
**Laporan Monitoring dan Evaluasi
Kepuasan Layanan Biro
Semester Ganjil TA 2022/2023**



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI)
UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM
2023

HALAMAN PENGESAHAN



PERSETUJUAN			
Tanggal	8 Mei 2023		
Diajukan	Ka. Pusat Audit Internal	Stivani Ayuning Suwarlan, S.T., M.T.	
Dikendalikan	Kepala LPMI	Ria Karina, S.E, M.M.	
Diperiksa	Wakil Rektor I	Dr. Meiliana	
Disetujui	Rektor	Dr. Iskandar Itan	

KATA PENGANTAR

Universitas Internasional Batam sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, melalui visi dan misinya yang berkomitmen dalam menghasilkan sumber daya manusia melalui lulusan yang mampu bersaing secara global dan memenuhi tuntutan zaman. Sistem Penjaminan Mutu pada aras Universitas yang dalam hal ini disebut sebagai Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) merupakan salah satu lembaga yang dibentuk oleh Pimpinan Universitas Internasional Batam dengan bertujuan untuk mencapai standar mutu yang diharapkan. Dalam hal menjamin mutu internal di lingkungan Universitas Internasional Batam dalam mencapai standar mutu yang telah ditetapkan, maka salah satu cara yang ditempuh adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna sebagai rangkaian monitoring dan evaluasi (monev) terhadap mutu pelayanan di lingkungan Universitas Internasional Batam.

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa, dosen, dan staff terhadap biro/lembaga/kantor di lingkungan UIB. Monev dilaksanakan untuk mengukur kinerja seluruh unit penyelenggara layanan. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas.

Batam, 8 Mei 2023

Lembaga Penjaminan Mutu Internal

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi.....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan	1
1.4 Aspek-Aspek yang Dinilai	1
BAB II	2
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	2
2.1 Metode Pengumpulan Data	2
2.2 Metode Analisis Data	2
2.3 Uji Validitas dan Realibilitas	3
BAB III	6
DESKRIPSI HASIL.....	6
3.1 Kepuasan SDM terhadap Manajemen Universitas.....	6
3.2 Kepuasan Mahasiswa	7
3.3 Kepuasan Dosen.....	18
3.4 Kepuasan Staff.....	27
3.5 Rekap Hasil Kepuasan Layanan.....	35
BAB IV	36
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	36
4.1 Kesimpulan.....	36
4.2 Rekomendasi	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan UIB untuk memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*) dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui survei kepuasan layanan yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Kegiatan Monev survei kepuasan pelayanan secara periodik diharapkan memberikan manfaat mendorong partisipasi pengguna sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan, mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi kepuasan layanan bertujuan sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

1.3 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Monev kepuasan layanan semester Ganjil 2022/2023 dilaksanakan selama satu bulan, dimulai pada bulan 15 Februari 2023 sd 15 Maret 2023. Pengumpulan data dari pengguna melalui hasil kuesioner yang didapatkan pada sistem informasi kuesioner.uib.ac.id pada bulan April 2023, di bulan Mei 2023 dilakukan rekap dan analisis data, penyajian data serta pelaporan.

1.4 Aspek-Aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan pengguna diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana (*tangible*): penilaian user terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana
2. Keandalan (*reliability*): kemampuan staf dalam memberikan pelayanan
3. Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan staf dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat
4. Kepastian (*assurance*): kemampuan staf untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
5. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian staf untuk memberi perhatian kepada user

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode Pengumpulan Data

Penyelenggaraan dan penyebaran kuesioner kepuasan layanan seluruh unit layanan dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) setiap akhir semester. Seluruh pertanyaan kuesioner sudah tersistem dalam kuesioner.uib.ac.id yang dapat diakses menggunakan *username* dan *password* oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) dan secara terintegrasi masuk ke dalam sistem myportal. Pengguna (civitas akademika) akan mengalami blokir saat mengakses menu yang ada di myportal.uib.ac.id sebelum mengisi kuesioner ini.

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit layanan dengan menggunakan *Skala Likert* sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan

Nilai Bobot	Keterangan
1	Kurang Puas
2	Cukup Puas
3	Baik/Puas
4	Sangat Baik/Puas

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah, data ini yang kemudian diolah sehingga dapat dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan terhadap layanan yang ingin diketahui.

2.2 Metode Analisis Data

Survei kepuasan layanan semester Ganjil 2022/2023 dilakukan dengan mengambil data kuesioner dari website kuesioner.uib.ac.id kepada civitas akademika UIB dan respon yang diterima adalah sebanyak 190 responden untuk dosen, 2991 responden untuk mahasiswa, dan 27 responden untuk staff. Survey menggunakan skala penilaian rerata 4.00 dengan deskripsi rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Tabel 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
0.00 – 1.99	Layanan kurang memuaskan (Kurang)
2.00 – 2.69	Layanan cukup memuaskan (Cukup)
2.70 – 3.19	Layanan memuaskan (Baik)
3.20 – 4.00	Layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat table dan grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan bar chart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

2.3 Uji Validitas dan Realibilitas

Survei kepuasan layanan dilakukan uji validitas dan realibilitas dengan menggunakan aplikasi program statistika yaitu *Statistical Program for Social Science (SPSS)*, hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Item-Total Statistics				
Var	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	245.0867	1637.140	.693	.990
VAR00002	245.1067	1634.002	.741	.990
VAR00003	245.1867	1632.394	.728	.990
VAR00004	245.1867	1631.428	.760	.990
VAR00005	245.1467	1632.529	.727	.990
VAR00006	245.0733	1635.478	.708	.990
VAR00007	245.1267	1636.756	.681	.990
VAR00008	245.0933	1637.750	.728	.990
VAR00009	245.0800	1634.920	.709	.990
VAR00010	245.1800	1632.726	.730	.990
VAR00011	245.2000	1630.255	.719	.990
VAR00012	245.3533	1626.364	.613	.990
VAR00013	245.2133	1626.773	.686	.990
VAR00014	245.0067	1637.899	.659	.990
VAR00015	245.3200	1628.085	.702	.990
VAR00016	245.2667	1625.821	.810	.990
VAR00017	245.1533	1633.674	.696	.990
VAR00018	245.3600	1626.178	.764	.990
VAR00019	245.1867	1631.509	.758	.990
VAR00020	245.2933	1624.021	.737	.990

VAR00021	245.4733	1617.540	.792	.990
VAR00022	245.5000	1616.789	.800	.990
VAR00023	245.4867	1614.694	.798	.990
VAR00024	245.5533	1613.108	.783	.990
VAR00025	245.5133	1614.694	.818	.990
VAR00026	245.5867	1613.734	.778	.990
VAR00027	245.3800	1624.519	.740	.990
VAR00028	245.3800	1625.338	.754	.990
VAR00029	245.3400	1621.863	.803	.990
VAR00030	245.4067	1617.800	.781	.990
VAR00031	245.3200	1629.790	.779	.990
VAR00032	245.3333	1629.244	.789	.990
VAR00033	245.2600	1626.878	.810	.990
VAR00034	245.2533	1631.801	.789	.990
VAR00035	245.2933	1628.168	.787	.990
VAR00036	245.2000	1632.456	.711	.990
VAR00037	245.2400	1628.734	.798	.990
VAR00038	245.1000	1634.064	.675	.990
VAR00039	245.1800	1632.269	.780	.990
VAR00040	245.2733	1627.395	.798	.990
VAR00041	245.1667	1631.321	.790	.990
VAR00042	245.2533	1625.868	.777	.990
VAR00043	245.2600	1626.274	.797	.990
VAR00044	245.2733	1623.502	.811	.990
VAR00045	245.2533	1624.902	.806	.990
VAR00046	245.2400	1629.231	.788	.990
VAR00047	245.2533	1632.687	.757	.990
VAR00048	245.1533	1636.211	.753	.990
VAR00049	245.1933	1635.499	.751	.990
VAR00050	245.1400	1637.034	.742	.990
VAR00051	245.3667	1625.294	.774	.990
VAR00052	245.3000	1626.628	.797	.990
VAR00053	245.3733	1621.712	.791	.990
VAR00054	245.3200	1625.508	.799	.990
VAR00055	245.3733	1621.766	.820	.990
VAR00056	245.3200	1625.870	.722	.990
VAR00057	245.2867	1625.749	.769	.990
VAR00058	245.2400	1631.284	.682	.990
VAR00059	245.2400	1628.533	.764	.990
VAR00060	245.3000	1627.862	.741	.990

VAR00061	245.1933	1633.338	.753	.990
VAR00062	245.0067	1635.000	.748	.990
VAR00063	245.3400	1625.810	.718	.990
VAR00064	245.1533	1629.205	.758	.990
VAR00065	245.0533	1635.339	.702	.990
VAR00066	245.0200	1634.839	.727	.990
VAR00067	245.0867	1636.630	.703	.990
VAR00068	245.0867	1633.623	.767	.990
VAR00069	245.1067	1635.465	.771	.990
VAR00070	245.1267	1635.454	.785	.990
VAR00071	245.0800	1636.356	.752	.990
VAR00072	245.3267	1634.356	.672	.990
VAR00073	245.2733	1635.274	.670	.990
VAR00074	245.4000	1627.933	.650	.990
VAR00075	245.4333	1627.657	.668	.990
VAR00076	245.3067	1631.825	.684	.990
VAR00077	245.3867	1628.078	.669	.990
VAR00078	245.3933	1627.260	.721	.990
VAR00079	245.1133	1631.202	.673	.990
VAR00080	245.0267	1632.939	.672	.990

Nilai Cronbach's alpha yang diterima adalah 0.7; namun, nilai di atas 0.6 juga cukup untuk diterima. Berdasarkan Cronbach's Alpha if Item Deleted sudah diatas 0.7 maka disimpulkan setiap variabel dinyatakan **Reliabel**. Perhatikan nilai Corrected Item Total Correlation, nilai ini juga disebut r hitung. Jika r hitung > r table product moment maka variabel dinyatakan valid. r table product moment untuk tingkat signifikansi 5% dan degree of freedom (150-2) = 148 adalah 0.1603. Semua r hitung > 0.1603, maka dapat disimpulkan semua variabel **Valid**.

BAB III DESKRIPSI HASIL

3.1 Kepuasan SDM terhadap Manajemen Universitas

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi para pengguna yang ditunjukkan dengan adanya kelayakan pada perguruan tinggi dan akan menjadi promosi baik mengenai layanan UIB.

Monev kepuasan layanan UIB ini akan melihat tingkat kepuasan seluruh pengguna di UIB baik dosen, mahasiswa, dan staff terhadap layanan pada unit-unit pelayanan. Pada semester Ganjil 2022/2023 aktivitas perkuliahan dan pelayanan sudah dilakukan secara tatap muka atau *offline*. Hasil tingkat kepuasan SDM baik dosen dan karyawan terhadap manajemen UIB disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4 Hasil Tingkat Kepuasan SDM terhadap Manajemen Semester Ganjil 2022/2023

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kepuasan SDM (dosen) terhadap manajemen	3,10	3,20	3,19	+	-
2	Kepuasan SDM (karyawan) terhadap Manajemen	3,10	2,92	2,93	-	+

Pada table 4 di atas, terlihat target yang ditetapkan adalah pada nilai 3,10 dengan rata-rata kepuasan SDM terhadap layanan UIB pada semester **Ganjil 2022/2023 diangka 3,06 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Terlihat dari perspektif SDM yaitu dosen sudah merasa puas dengan manajemen UIB, meskipun terdapat sedikit penurunan dari semester sebelumnya. Penurunan ini tidak signifikan serta dapat disebabkan karena jumlah responden yang berbeda. Sedangkan, perspektif SDM yaitu karyawan UIB menilai layanan manajemen UIB perlu untuk ditingkatkan. Catatan yang diterima dari SDM (dosen dan karyawan):

1. Dukungan yang lebih terhadap proyeksi jenjang karier dosen.
2. Terdapatnya seragam jas/blazer khusus dosen (termasuk dosen status DTI) untuk keseragaman dalam berpakaian yang sopan dan rapi.
3. Peningkatan kesejahteraan Sivitas Akademika (Tendik, OB, CS dan Sekurity UIB).
4. Pemberian penghargaan atau hadiah hari raya untuk para dosen DTI dan LB.
5. Peninjauan kembali terkait kesejahteraan dan benefit dosen.

6. Sosialisasi kebijakan-kebijakan baru agar dilakukan lebih komprehensif dan tidak cepat berubah-ubah.
7. Peningkatan sistem terhadap data-data dosen agar tersistem rapi sehingga tidak diminta data yang sama berulang kali oleh Prodi atau Biro/unit terkait, dimana dosen sudah melaporkan data ke SIMLPPM atau prodi.
8. Pencairan dana penelitian dan surat-surat yang memerlukan validasi oleh WR cukup lambat ketika WR tidak berada dikampus, sehingga cukup lama sampai ke dosen.

3.2 Kepuasan Mahasiswa

Responden mahasiswa yang melakukan pengisian survei kuesioner layanan semester Ganjil 2022/2023 adalah sebanyak 2991 responden. Layanan yang diselenggarakan kepada mahasiswa dan dilakukan survei kepuasan adalah unit-unit layanan sebagai berikut:

A. Biro Administrasi Keuangan (BAK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAK kepada mahasiswa.

Tabel 5 Hasil Kepuasan Layanan BAK kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan update data pembayaran yang sudah dilakukan	3,10	3,16	3,13	+	-
2	Informasi rincian tagihan yang detail dan akurat	3,10	3,19	3,17	+	-
3	Kemudahan dalam pengajuan dispensasi pembayaran biaya kuliah	3,10	3,18	3,14	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BAK kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Namun, pelayanan BAK mengalami penurunan kepuasan layanan dibanding dari semester genap pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,15 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. BAK perlu melakukan evaluasi diri dan peningkatan layanan untuk kecepatan update data keuangan, keakuratan rincian tagihan, dan kemudahan proses dispensasi biaya kuliah.

B. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAAK kepada mahasiswa.

Tabel 6 Hasil Kepuasan Layanan BAAK kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketepatan waktu dalam penerbitan KHS	3,10	3,18	3,18	+	+
2	Kemudahan dalam pengisian KRS, pendaftaran sidang (KP, Skripsi, Tesis)	3,10	3,18	3,20	+	+
3	Ketersediaan informasi perkuliahan yang update pada myportal	3,10	3,20	3,20	+	+
4	Kemudahan permintaan dokumen dan penerbitan dokumen <i>online/ e-service</i> (surat, transkrip, khs, lembar pengesahan, ijazah, transkrip, skpi, ktm)	3,10	3,20	3,18	+	-
5	Kemudahan pengajuan perkuliahan (cuti, surat izin perkuliahan, perubahan data mahasiswa, krs) dan ujian bantrol/susunan	3,10	3,19	3,17	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BAAK kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10 dengan rata-rata **diangka 3,19 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun, terdapat penurunan pada 2 (dua) aspek dibandingkan layanan semester genap. **BAAK perlu melakukan evaluasi diri dan peningkatan layanan untuk kemudahan mahasiswa melakukan permintaan dokumen dan penerbitan dokumen secara online (e-service) dan kemudahan dalam pengajuan perkuliahan (cuti, surat izin perkuliahan, perubahan data mahasiswa, krs) dan ujian bantrol/susunan.**

C. Biro Pengembangan Kemahasiswaan dan Alumni (BPKA)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BPKA kepada mahasiswa.

Tabel 7 Hasil Kepuasan Layanan BPKA kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan kegiatan bimbingan karir sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dapat diikuti oleh mahasiswa	3,10	3,19	3,19	+	+
2	Ketersediaan informasi lowongan pekerjaan yang update dan mudah di akses baik <i>online</i> maupun <i>offline</i> dan <i>job fair</i>	3,10	3,20	3,20	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BPKA kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. BAAK dapat mempertahankan kualitas layanan dari semester genap. Pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,20 dengan kategori layanan Sangat Memuaskan (Sangat Baik)**. BPKA perlu meningkatkan lebih banyak lagi informasi lowongan pekerjaan dan *job fair* serta ragam kegiatan bimbingan karir mahasiswa.

D. Biro Pengembangan Mahasiswa (BPM)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BPM kepada mahasiswa.

Tabel 8 Hasil Kepuasan Layanan BPM kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan ruang klinik kesehatan dan asuransi kesehatan mahasiswa	3,10	3,19	3,17	+	+

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
2	Ketersediaan fasilitas untuk mahasiswa melakukan organisasi kemahasiswaan, kegiatan olahraga, pameran, pentas seni dan budaya kerohanian, pengembangan bakat minat (penalaran kreatifitas, aktivitas sosial, dan peduli lingkungan	3,10	3,19	3,17	+	-
3	Ketersediaan layanan konseling dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi masalahnya secara akademik/non akademik	3,10	3,18	3,16	+	-
4	Ketersediaan informasi perlombaan tingkat lokal, nasional dan internasional yang update dan mudah di akses baik online maupun offline	3,10	3,19	3,17	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BPM kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10 meskipun mengalami penurunan pada semua indikator dari capaian semester genap lalu. Rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,17 dengan kategori layanan Memuaskan (Baik)**. **BPKA perlu meningkatkan lebih banyak lagi ketersediaan layanan konseling dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi masalahnya secara akademik/non akademik, fasilitas mahasiswa, dan informasi perlombaan.**

E. Pusat Pengembangan Akademik (*Academic Development Center/ ADC*)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan ADC kepada mahasiswa.

Tabel 9 Hasil Kepuasan Layanan ADC kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Dosen memberikan pengertian dan toleransi terhadap mahasiswa	3,10	3,21	3,22	+	+
2	Dosen berpenampilan rapi dan sopan saat mengajar	3,10	3,24	3,29	+	+
3	Dosen mengajar dengan jelas, mudah dipahami, dan memiliki pengetahuan mendalam sesuai dengan mata kuliah yang diampu	3,10	3,22	3,22	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan ADC adalah layanan dari para dosen kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran, dimana sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Pelayanan ADC (pengajaran dosen) juga mengalami peningkatan layanan dari semester genap pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,24 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. ADC kedepan perlu melakukan evaluasi kualitas bahan ajar dan RPS dari setiap dosen.

F. Pusat Pendidikan Jarak Jauh (PJJ)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat PJJ kepada mahasiswa.

Tabel 10 Hasil Kepuasan Layanan Pusat PJJ kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kemudahan dan kenyamanan dalam akses dan penggunaan elearning.uib.ac.id (LMS UIB)	3,10	3,20	3,15	+	-
2	Kualitas materi atau konten pada elearning.uib.ac.id (LMS)	3,10	3,19	3,15	+	-

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
	UIB) lengkap dan mudah dipahami					

Pada semester Ganjil 2022/2023, layanan yang diberikan Pusat PJJ kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Namun, pelayanan Pusat PJJ mengalami penurunan layanan dibanding semester genap pada seluruh indikator, dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,15 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Pusat PJJ perlu melakukan evaluasi diri dan peningkatan layanan untuk kemudahan dan kenyamanan dalam akses dan penggunaan elearning.uib.ac.id (LMS UIB) serta evaluasi peningkatan kualitas dan kelengkapan materi atau konten pada elearning.uib.ac.id (LMS UIB).

G. Pusat Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat MBKM kepada mahasiswa.

Tabel 11 Hasil Kepuasan Layanan Pusat MBKM kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan MBKM	3,10	3,20	3,19	+	-
2	Kecepatan proses administrasi dan pendaftaran	3,10	3,22	3,17	+	-
3	Ketersediaan layanan konseling dan pendampingan mengikuti MBKM	3,10	3,21	3,17	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023, layanan yang diberikan Pusat MBKM kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Namun, pelayanan Pusat MBKM mengalami penurunan layanan dibanding semester genap pada seluruh indikator, dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa

diangka 3,18 dengan kategori layanan memuaskan (Baik). Pusat MBKM perlu melakukan evaluasi diri dan peningkatan layanan untuk ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan MBKM, kecepatan proses administrasi dan pendaftaran MBKM, serta ketersediaan layanan konseling dan pendampingan mengikuti MBKM.

H. Pusat Sertifikasi

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat Sertifikasi kepada mahasiswa.

Tabel 12 Hasil Kepuasan Layanan Pusat Sertifikasi kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal seminar dan sertifikasi baik offline maupun <i>online</i>	3,10	3,20	3,23	+	+
2	Kelancaran pelaksanaan kegiatan sertifikasi dan seminar mahasiswa	3,10	3,21	3,22	+	+
3	Mekanisme pendaftaran kegiatan yang mudah pada sistem sertifikasi dan seminar	3,10	3,22	3,23	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, layanan yang diberikan Pusat Sertifikasi kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Pelayanan Pusat Sertifikasi juga mengalami peningkatan layanan dari semester genap sebelumnya pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,23 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. **Pusat Sertifikasi perlu terus menjaga kualitas dan lebih meningkatkan layanannya pada kelancaran pelaksanaan kegiatan sertifikasi.**

I. Kantor Urusan Internasional (*International Relation Office/ IRO*)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan IRO kepada mahasiswa.

Tabel 13 Hasil Kepuasan Layanan IRO kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan Informasi program internasional dan rincian biaya yang detail dan akurat	3,10	3,20	3,18	+	-
2	Ketersediaan layanan konseling dan pendampingan mengikuti program internasional	3,10	3,18	3,17	+	-
3	Kecepatan proses administrasi dan pendaftaran program internasional	3,10	3,18	3,17	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan IRO kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Namun, pelayanan IRO mengalami penurunan layanan dibanding semester genap sebelumnya pada seluruh indikator, dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,17 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. IRO perlu melakukan evaluasi diri dan peningkatan layanan untuk ketersediaan informasi program internasional dan rincian biaya yang detail dan akurat, adanya ketersediaan layanan konseling dan pendampingan mengikuti program internasional, serta kecepatan proses administrasi dan pendaftaran program internasional.

J. Perpustakaan

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan kepada mahasiswa.

Tabel 14 Hasil Kepuasan Layanan Perpustakaan kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan dan kemudahan akses koleksi cetak dan non cetak	3,10	3,16	3,20	+	+
2	Kecepatan layanan turnitin (plagiarisme)	3,10	3,11	3,13	+	+

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
3	Kondisi fasilitas perpustakaan (komputer, loker, fotocopy, scan)	3,10	3,16	3,20	+	+
4	Kemudahan akses webiste perpustakaan, Repository Digital UIB, dan Online Public Access Catalogue (OPAC)	3,10	3,17	3,17	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, layanan yang diberikan Perpustakaan kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Pelayanan Perpustakaan juga mengalami peningkatan layanan dari semester genap semester lalu pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,18 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun, **Perpustakaan perlu untuk tetap menjaga kualitas dan meningkatkan layanan secara khusus pada kecepatan layanan turnitin (plagiarisme) yang mendapatkan nilai kepuasan terendah dari seluruh indikator layanan.**

K. Pusat Budaya dan Bahasa UIB (UIB *Culture and Language Center*/UCLC)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan UCLC kepada mahasiswa, dimana UCLC terdiri dari dua layanan pusat Bahasa yaitu bahasa inggris dan bahasa mandarin.

Tabel 15 Hasil Kepuasan Layanan UCLC kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan tes UTEP, UCEPT/HSK, TOEIC/TOEFL, TKBI baik offline maupun <i>online</i>	3,10	3,23	3,24	+	+
2	Pelaksanaan program pelatihan <i>English Enrichment Program</i> atau <i>English Intensive Course</i> bagi mahasiswa	3,10	3,20	3,21	+	+

3	Pelaksanaan pelatihan Mandarin <i>Intensive Course</i> (HSK Prediction) bagi mahasiswa baik offline maupun <i>online</i>	3,10	3,20	3,19	+	-
---	--	------	------	------	---	---

Pada semester Ganjil 2023/2024, layanan yang diberikan UCLC (Bahasa Inggris dan Bahasa Mandarin) kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Pelayanan UCLC juga mengalami peningkatan layanan dari semester genap dengan rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,21 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, UCLC perlu untuk tetap menjaga kualitas dan meningkatkan layanan secara khusus pada Pelaksanaan pelatihan Mandarin *Intensive Course* (HSK Prediction) bagi mahasiswa baik *offline* maupun *online*.

L. Hubungan Masyarakat dan Kerjasama (HUMAS)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan HUMAS kepada mahasiswa.

Tabel 16 Hasil Kepuasan Layanan HUMAS kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan beasiswa membantu mahasiswa dalam keringanan biaya kuliah	3,10	-	3,18	+	+
2	Panduan pendaftaran jelas dan mudah diakses secara online dan offline	3,10	3,21	3,21	+	+
3	Kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan di website UIB dan media sosial Humas UIB	3,10	3,22	3,20	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan HUMAS kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,20 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, HUMAS tetap perlu melakukan peningkatan dalam layanan ketersediaan beasiswa dan kelengkapan informasi di website dan media sosial.

M. IT Center

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan IT Center kepada mahasiswa.

Tabel 17 Hasil Kepuasan Layanan IT Center kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan dan kelancaran jaringan internet	3,10	-	3,01	-	+
2	Kemudahan mengakses sistem informasi UIB (myportal, SA, daftar sidang, daftar KP)	3,10	3,20	3,14	+	-
3	Kualitas fasilitas Laboratorium (PC, monitor, keyboard, mouse, software)	3,10	-	3,14	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, layanan yang diberikan IT Center kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa **diangka 3,10 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. IT Center perlu melakukan evaluasi diri dan peningkatan layanan untuk kecepatan dan kelancaran jaringan internet, kemudahan mahasiswa dalam mengakses sistem informasi UIB (myportal, SA, daftar sidang, daftar KP), dan kualitas fasilitas Laboratorium (PC, monitor, keyboard, mouse, software).

N. Biro Administrasi Kepegawaian (BAUK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAUK kepada mahasiswa.

Tabel 18 Hasil Kepuasan Layanan BAUK kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kondisi fasilitas gedung dan ruang kelas (Penerangan, Meja, Kursi, AC, LCD, Papan tulis)	3,10	-	3,18	+	+

2	Kesopanan, keramahan dan kecepatan staf security dalam membantu mahasiswa	3,10	3,23	3,21	+	+
3	Kebersihan dan kerapian ruang kelas, laboratorium, gedung, taman, koridor, kantin, toilet, dan discussion area	3,10	-	3,24	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, layanan yang diberikan BAUK kepada mahasiswa sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Rata-rata kepuasan layanan kepada mahasiswa diangka **3,21 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, BAUK perlu tetap mempertahankan kualitas layanan dan peningkatan secara khusus pada kondisi fasilitas gedung dan ruang kelas (**Penerangan, Meja, Kursi, AC, LCD, Papan tulis**).

3.3 Kepuasan Dosen

Responden dosen yang melakukan pengisian survei kuesioner layanan semester Ganjil 2022/2023 adalah sebanyak 190 responden. Layanan yang diselenggarakan kepada dosen dan dilakukan survei kepuasan adalah unit-unit layanan sebagai berikut:

A. Biro Administrasi Keuangan (BAK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAK kepada dosen.

Tabel 19 Hasil Kepuasan Layanan BAK kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan pencairan dana	3,10	3,25	3,23	+	-
2	Slip penggajian yang cepat, detail, dan akurat	3,10	3,26	3,26	+	+
3	Keamanan dan kerahasiaan data keuangan	3,10	3,38	3,41	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BAK kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,30 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, BAK perlu meningkatkan satu layanan yaitu

'Kecepatan pencairan dana' karena merupakan layanan dengan pencapaian terendah dari semua indikator.

B. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAAK kepada dosen.

Tabel 20 Hasil Kepuasan Layanan BAAK kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan informasi perkuliahan yang update pada myportal	3,10	3,19	3,29	+	+
2	Kecepatan dan Keakuratan dalam pencetakan SK dan dokumen yang dibutuhkan	3,10	3,18	3,19	+	+
3	Kemudahan dalam penginputan nilai mahasiswa, pengajuan layanan perkuliahan (ijin mengajar/ kelas pengganti), dan verifikasi sidang (KP, Skripsi, Tesis)	3,10	3,20	3,32	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BAAK kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Pelayanan BAAK juga mengalami peningkatan layanan dari semester genap sebelumnya pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,27 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, BAAK perlu meningkatkan satu layanan yaitu 'Kecepatan dan Keakuratan dalam pencetakan SK dan dokumen yang dibutuhkan dosen' karena merupakan layanan dengan pencapaian terendah dari semua indikator.

C. Pusat Pengembangan Akademik (*Academic Development Center/ ADC*)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan ADC kepada dosen, dimana ADC terdiri dari layanan terkait pembelajaran, program MBKM, pelaksanaan pembelajaran *online*, serta layanan sertifikasi dan seminar.

Tabel 21 Hasil Kepuasan Layanan ADC kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan Pedoman Akademik yang detail dan jelas	3,10	3,17	3,19	+	+
2	Ketersediaan Pedoman Etika Dosen yang detail dan jelas	3,10	3,2	3,11	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, rata-rata kepuasan layanan ADC kepada dosen diangka 3,15 dengan kategori layanan memuaskan (Baik). Namun, terdapat layanan yang diberikan ADC kepada dosen yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan yaitu terkait 'ketersediaan Pedoman Etika Dosen yang detail dan jelas' dimana merupakan layanan dengan pencapaian terendah dari semua indikator.

D. Pusat Pusat Pendidikan Jarak Jauh (PJJ)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat PJJ kepada dosen.

Tabel 22 Hasil Kepuasan Layanan Pusat PJJ kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan Pedoman PJJ yang detail dan jelas	3,10	3,09	3,08	-	-
2	Kemudahan dan kenyamanan dalam akses dan penggunaan elearning.uib.ac.id (LMS UIB)	3,10	3,24	3,21	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, rata-rata kepuasan layanan Pusat PJJ kepada dosen diangka 3,15 dengan kategori layanan memuaskan (Baik). Namun, terdapat layanan yang diberikan Pusat PJJ kepada dosen yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan yaitu terkait 'ketersediaan Pedoman MBKM dan PJJ yang detail dan jelas' dimana merupakan layanan dengan pencapaian terendah dari semua indikator.

E. Pusat Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) kepada dosen.

Tabel 23 Hasil Kepuasan Layanan Pusat MBKM kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan sebagai Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) MBKM	3,10	-	3,13	+	+
2	Kecepatan proses administrasi dan pendaftaran Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) MBKM	3,10	-	3,15	+	+
3	Ketersediaan Pedoman PJJ yang detail dan jelas	3,10	3,09	3,08	-	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, rata-rata kepuasan layanan Pusat MBKM kepada dosen **diangka 3,12 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun, terdapat layanan yang diberikan Pusat MBKM kepada dosen yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan yaitu terkait 'ketersediaan Pedoman MBKM dan PJJ yang detail dan jelas serta informasi pelaksanaan kegiatan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) MBKM'.

F. Pusat Sertifikasi

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat Sertifikasi kepada dosen.

Tabel 24 Hasil Kepuasan Layanan Pusat Sertifikasi kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan seminar atau	3,1	3,25	3,31	+	+

	workshop baik offline maupun <i>online</i>					
2	Mekanisme pendaftaran yang mudah pada sistem even	3,1	3,24	3,25	+	+
3	Kelancaran pelaksanaan Kegiatan Seminar dan Sertifikasi	3,1	3,27	3,29	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, rata-rata kepuasan layanan Pusat Sertifikasi kepada dosen **diangka 3,28 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, Pusat Sertifikasi perlu tetap mempertahankan kualitas layanan dan peningkatan dalam kemudahan pendaftaran pada sistem.

G. Kantor Urusan Internasional (*International Relation Office/ IRO*)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan IRO kepada dosen.

Tabel 25 Hasil Kepuasan Layanan IRO kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan kegiatan Internasional mobility bagi dosen dan tendik	3,10	3,17	3,10	+	-
2	Pelaksanaan kerjasama pendidikan, penelitian/ joint research, dan PKM dengan mitra internasional	3,10	3,21	3,13	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, rata-rata kepuasan layanan IRO kepada dosen **diangka 3,12 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun, terdapat layanan yang diberikan IRO kepada dosen yang belum memuaskan dan bahkan mengalami penurunan yaitu terkait 'ketersediaan kegiatan Internasional mobility bagi dosen dan tendik dan pelaksanaan kerjasama pendidikan, penelitian/ joint research, dan PKM dengan mitra internasional'.

H. Perpustakaan

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan kepada dosen.

Tabel 26 Hasil Kepuasan Layanan Perpustakaan kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan dan kemudahan akses koleksi cetak dan non cetak	3,10	3,24	3,24	+	+
3	Kondisi fasilitas perpustakaan (komputer, loker, fotocopy, scan)	3,10	3,16	3,35	+	+
4	Kemudahan akses webiste perpustakaan, Repository Digital UIB, dan Online Public Access Catalogue (OPAC)	3,10	3,26	3,27	+	+

Pada semester Ganjil2021/2022 ini, layanan yang diberikan Perpustakaan kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10. Pelayanan Perpustakaan juga mengalami peningkatan layanan dari semester genap pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,29 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik). Namun, perpustakaan perlu tetap meningkatkan dalam layanan ketersediaan dan kemudahan akses koleksi cetak dan non cetak.**

I. Pusat Budaya dan Bahasa UIB (UIB *Culture and Language Center/UCLC*)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan UCLC kepada dosen, dimana UCLC terdiri dari dua layanan pusat Bahasa yaitu bahasa inggris dan bahasa mandarin.

Tabel 27 Hasil Kepuasan Layanan UCLC kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan tes TOEIC/TOEFL official baik offline maupun <i>online</i> bagi dosen dan karyawan	3,10	3,28	3,26	+	-

2	Pelaksanaan program pelatihan <i>English Enrichment Program</i> atau <i>Intensive Course</i> bagi dosen dan karyawan	3,10	3,25	3,17	+	-
---	--	------	------	------	---	---

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan UCLC kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10 dengan rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,22 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, UCLC perlu untuk melakukan peningkatan pada layanan pelaksanaan program pelatihan *English Enrichment Program* atau *Intensive Course* bagi dosen dan karyawan.

J. IT Center

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan IT Center kepada dosen.

Tabel 28 Hasil Kepuasan Layanan IT Center kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
	Kecepatan dan kelancaran jaringan internet	3,10	-	3,14	+	+
1	Kemudahan mengakses sistem informasi UIB (myportal, daftar sidang, daftar KP, simlppm)	3,10	3,38	3,32	+	-
2	Kualitas fasilitas laboratorium (PC, monitor, keyboard, mouse, software)	3,10	-	3,22	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan IT Center kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10 dengan rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,23 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, perpustakaan perlu tetap meningkatkan dalam layanan kecepatan dan kelancaran jaringan internet.

K. Biro Administrasi Kepegawaian (BAUK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAUK kepada dosen.

Tabel 29 Hasil Kepuasan Layanan BAUK kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kesopanan, keramahan dan kecepatan staf security dalam membantu para dosen	3,10	3,34	3,35	+	+
2	Kebersihan dan kerapian ruang kelas, ruang dosen, laboratorium, gedung, taman, koridor, kantin, toilet, dan	3,10	-	3,34	+	+
3	Kondisi fasilitas gedung, ruang kelas, dan ruang dosen (penerangan, meja, kursi, AC, LCD, papan tulis)	3,10	-	3,32	+	+
4	Proses penerimaan, kenaikan pangkat, dan pemberhentian dosen jelas dan transparan	3,10	3,24	3,20	+	-
5	Kepuasan pengelolaan SDM (kesejahteraan, kesehatan, dll)	3,10	3,22	3,17	+	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BAUK kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10 dengan rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,27 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. BAUK perlu untuk meningkatkan layanan terkait **pengelolaan SDM (kesejahteraan, kesehatan, dll) dan proses penerimaan, kenaikan pangkat, dan pemberhentian dosen jelas dan transparan**.

L. Biro Pengembangan Karier (BPK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BPK kepada dosen.

Tabel 30 Hasil Kepuasan Layanan BPK kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kepuasan pengelolaan SDM (pengembangan karier, studi lanjut)	3,10	3,22	3,24	+	+

2	Proses NIDN, Jabatan Akademik, dan Serdos mudah dan terkawal dengan baik	3,10	3,27	3,22	+	-
---	--	------	------	------	---	---

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, layanan yang diberikan BPK kepada dosen sudah mencapai target yang ditetapkan bahkan melampaui target 3,10 dengan rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,23 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. BPK perlu untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan layanan terkait layanan pengembangan karier dosen.

M. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan LPPM kepada dosen.

Tabel 31 Hasil Kepuasan Layanan LPPM kepada Dosen

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan waktu persetujuan proposal penelitian dan PkM	3,10	3,14	2,98	-	-
2	Dokumen kontrak penelitian detail, jelas dan mudah dipahami	3,10	3,29	3,29	+	+
3	Pencairan dana penelitian, publikasi dan reward penelitian mudah, cepat dan transparan	3,10	3,21	3,12	+	-
4	Ketersediaan kerjasama penelitian dan PkM mitra internasional	3,10	3,09	2,99	-	-
5	Kecepatan proses pendaftaran HKI dan Paten	3,10	3,12	3,07	-	-

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, pelayanan LPPM mengalami penurunan kualitas layanan dibandingkan dari semester genap sebelumnya. Rata-rata kepuasan layanan kepada dosen **diangka 3,09 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Terdapat beberapa layanan yang diberikan LPPM kepada dosen yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan yaitu terkait kecepatan waktu persetujuan proposal penelitian dan PkM, ketersediaan kerjasama penelitian dan PkM mitra internasional, dan kecepatan proses pendaftaran HKI dan Paten.

3.4 Kepuasan Staf/ Karyawan

Layanan yang diselenggarakan kepada staf dan dilakukan survei kepuasan adalah unit-unit layanan sebagai berikut:

A. Biro Administrasi Keuangan (BAK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAK kepada staff.

Tabel 32 Hasil Kepuasan Layanan BAK kepada Staf

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan pencairan dana	3,10	2,92	2,93	-	+
2	Slip penggajian yang cepat, detail, dan akurat	3,10	2,61	2,37	-	-
4	Keamanan dan kerahasiaan data keuangan	3,10	3,23	3,41	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023 ini, pelayanan BAK kepada staf memiliki rata-rata kepuasan layanan **diangka 2,90 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun sayangnya angka capaian ini cukup rendah dan tidak mencapai angka 3,00. Terdapat beberapa layanan yang diberikan **BAK kepada staf yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan yaitu terkait kecepatan pencairan dana dan slip penggajian yang cepat, detail, dan akurat, dimana kedua indikator tersebut memiliki nilai cukup rendah bahkan tidak mencapai angka 3,00.**

B. Pusat Pengembangan Akademik (*Academik Development Center/ ADC*)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan ADC kepada staf.

Tabel 33 Hasil Kepuasan Layanan ADC kepada Staf

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan Pedoman Akademik yang detail dan jelas	3,10	2,62	2,85	-	+
2	Ketersediaan Pedoman MBKM dan PJJ yang detail dan jelas	3,10	2,31	2,44	-	+
3	Ketersediaan Pedoman Etika Dosen yang detail dan jelas	3,10	2,69	3,04	-	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, pelayanan ADC kepada staff **diangka 2,95 dengan kategori layanan masih dalam kategori memuaskan (Baik)**. Namun sayangnya angka capaian ini cukup rendah dan tidak mencapai angka 3,00. **Selain itu, terdapat layanan yang diberikan ADC kepada staf yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan terkait ketersediaan Pedoman Akademik yang detail dan jelas, dan ketersediaan Pedoman Etika Dosen yang detail dan jelas, dimana kedua indikator tersebut memiliki nilai cukup rendah.**

C. Pusat Pendidikan Jarak Jauh (PJJ)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat PJJ kepada staf.

Tabel 34 Hasil Kepuasan Layanan Pusat PJJ kepada Staf

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan Pedoman PJJ yang detail dan jelas	3,10	2,31	2,44	-	+
2	Kemudahan dan kenyamanan dalam akses dan penggunaan elearning.uib.ac.id (LMS UIB)	3,10	3,24	3,26	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, pelayanan Pusat PJJ kepada staff **diangka 2,85 dengan kategori layanan masih dalam kategori memuaskan (Baik)**. Namun sayangnya angka capaian ini cukup rendah dan tidak mencapai angka 3,00. **Selain itu, terdapat layanan yang diberikan Pusat Sertifikasi kepada staf yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan terkait ketersediaan Pedoman PJJ yang detail dan jelas, dimana indikator tersebut memiliki nilai cukup rendah.**

D. Pusat Sertifikasi

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Pusat Sertifikasi kepada staff.

Tabel 35 Hasil Kepuasan Layanan Pusat Sertifikasi kepada Staf

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan seminar atau workshop baik offline maupun online	3,10	2,62	3,22	+	+
2	Mekanisme pendaftaran yang mudah pada sistem event	3,10	-	3,07	-	+
3	Kelancaran pelaksanaan Kegiatan Seminar dan Sertifikasi	3,10	3,15	3,26	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, rata-rata kepuasan layanan Pusat Sertifikasi kepada staff **diangka 3,18 dengan kategori layanan dalam kategori memuaskan (Baik)**. Pusat Sertifikasi perlu untuk meningkatkan layanan kemudahan dalam mekanisme pendaftaran pada sistem.

E. Kantor Urusan Internasional (*International Relation Office* IRO)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan IRO kepada staff.

Tabel 36 Hasil Kepuasan Layanan IRO kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan kegiatan Internasional mobility bagi dosen dan tendik	3,10	2,69	2,63	-	-
2	Kecepatan proses administrasi (pembuatan MoU, MoA dan surat-surat ke mitra Internasional)	3,10	3,15	2,96	-	-
3	Pelaksanaan kerja sama pendidikan, penelitian/ joint research, dan PkM dengan mitra Internasional	3,10	3,15	2,85	-	-

Pada semester Ganjil 20212/2023 ini, pelayanan IRO mengalami penurunan layanan pada seluruh indikator dengan rata-rata kepuasan layanan kepada staff **diangka 2,81 dengan kategori layanan masih memuaskan (Baik)**. Namun sayangnya angka capaian ini cukup rendah dan tidak mencapai angka 3,00. **IRO perlu untuk melakukan peningkatan layanan terkait ketersediaan kegiatan Internasional mobility bagi dosen dan tendik, kecepatan proses administrasi, dan pelaksanaan kerja sama pendidikan, penelitian/ joint research, dan PkM dengan mitra Internasional karena belum dapat mencapai target yang ditetapkan.**

F. Perpustakaan

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan kepada staff.

Tabel 37 Hasil Kepuasan Layanan Perpustakaan kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan dan kemudahan akses koleksi cetak dan non cetak	3,10	2,92	3,07	-	+

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
2	Kondisi fasilitas perpustakaan (komputer, loker, fotocopy, scan)	3,10	-	3,30	+	+
3	Kemudahan akses website perpustakaan, repository digital UIB, dan Online Public Access Catalogue (OPAC)	3,10	2,92	3,07	-	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, pelayanan Perpustakaan mengalami peningkatan layanan dibandingkan dari semester genap lalu. Rata-rata kepuasan layanan Perpustakaan kepada staff **diangka 3,15 dengan kategori layanan dalam kategori memuaskan (Baik)**. Perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan pada ketersediaan dan kemudahan akses koleksi cetak dan non cetak dan kemudahan akses website perpustakaan, repository digital UIB, dan Online Public Access Catalogue (OPAC).

G. Pusat Budaya dan Bahasa UIB (UIB Culture and Language Center/UCLC)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan UCLC kepada staff.

Tabel 38 Hasil Kepuasan Layanan UCLC kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan update informasi jadwal pelaksanaan tes TOEIC/TOEFL official baik offline maupun <i>online</i> bagi dosen dan karyawan	3,10	3,15	2,96	-	-
2	Pelaksanaan program pelatihan <i>English Enrichment Program</i> atau <i>Intensive Course</i> bagi dosen dan karyawan	3,10	3,23	3,07	-	-

Pada semester Ganjil 2022/2023, pelayanan UCLC kepada staff **diangka 3,02 dengan kategori layanan dalam kategori memuaskan (Baik)**. Namun sayangnya angka capaian ini cukup rendah dan tidak mencapai target yang ditetapkan. **Selain itu, terdapat layanan yang diberikan UCLC kepada staf yang belum memuaskan dan mencapai target yang ditetapkan terkait ketersediaan informasi jadwal pelaksanaan tes TOEIC/TOEFL official baik offline maupun online bagi dosen dan karyawan yang selalu update dan perlu peningkatan dalam pelaksanaan program pelatihan English Enrichment Program atau Intensive Course bagi dosen dan karyawan.**

H. Hubungan Masyarakat dan Kerjasama (HUMAS)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan HUMAS kepada staff.

Tabel 39 Hasil Kepuasan Layanan HUMAS kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan proses administrasi (pembuatan MoU, MoA dan surat-surat ke mitra lokal dan nasional)	3,10	2,77	2,85	-	+
2	Pelaksanaan Promosi dan Open House Penjaringan Mahasiswa Baru	3,10	3,15	3,33	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, pelayanan HUMAS mengalami peningkatan layanan dari semester genap dengan rata-rata kepuasan layanan kepada staff **diangka 3,09 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun sayangnya angka capaian ini cukup rendah dan tidak mencapai target yang ditetapkan. **HUMAS perlu untuk meningkatkan layanan karena belum mencapai target 3,1 yang ditetapkan yaitu pada layanan kecepatan proses administrasi (pembuatan MoU, MoA dan surat-surat ke mitra lokal dan nasional).**

I. IT Center

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan IT Center kepada staff.

Tabel 40 Hasil Kepuasan Layanan IT Center kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan dan kelancaran jaringan internet	3,10	3,08	2,81	-	-
2	Kecepatan Pelayanan dari IT (WO)	3,10	3,23	3,52	+	+
3	Kualitas fasilitas PC, monitor, keyboard, mouse dan software	3,10	3,12	3,22	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, rata-rata kepuasan layanan IT Center kepada staff diangka **3,18** dengan kategori layanan memuaskan (**Baik**). Namun, terdapat indikator yang belum mencapai target 3,1 dan perlu untuk diperhatikan yaitu layanan terkait kecepatan dan kelancaran jaringan internet.

J. Biro Administrasi Kepegawaian (BAUK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAUK kepada staff.

Tabel 41 Hasil Kepuasan Layanan BAUK kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kesopanan, keramahan dan kecepatan staf security dalam membantu karyawan	3,10	3,23	3,22	+	-
2	Kesopanan dan kenyamanan mengemudi driver saat berkendara	3,10	3,38	3,41	+	+
3	Kebersihan dan kerapian ruang kerja, gedung, taman, koridor, kantin, toilet, dan discussion area	3,10	3,15	3,26	+	+
4	Kondisi fasilitas gedung, ruang kerja, dan ruang ibadah (penerangan, meja, kursi, AC, LCD, papa tulis)	3,10	3,09	3,22	+	+

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
5	Layanan perbaikan kerusakan dan pengadaan barang	3,10	3,07	3,26	+	+
6	Kepuasan pengelolaan SDM (kesejahteraan, kesehatan, dll)	3,10	2,75	3,25	+	+
7	Proses penerimaan, kenaikan pangkat, dan pemberhentian pegawai jelas dan transparan	3,10	2,91	3,00	-	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, rata-rata kepuasan layanan BAUK kepada staff **diangka 3,23 dengan kategori layanan sangat memuaskan (Sangat Baik)**. Namun, terdapat indikator yang belum mencapai target 3,1 dan perlu untuk diperhatikan peningkatannya yaitu proses penerimaan, kenaikan pangkat, dan pemberhentian pegawai yang jelas dan transparan.

K. Biro Pengembangan Karir (BPK)

Berikut adalah hasil tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan BPK kepada staff.

Tabel 42 Hasil Kepuasan Layanan BPK kepada Staff

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Perbandingan Capaian Semester Ganjil 2022/2023	
		Target 2022/2023	Baseline Semester Genap 2021/2022	Capaian Semester Ganjil 2022/2023	Target	Baseline
1	2	3	4	5	6	7
1	Kepuasan pengelolaan SDM (pengembangan karier)	3,10	2,75	3,11	+	+

Pada semester Ganjil 2022/2023, kepuasan layanan BPK kepada staff **diangka 3,11 dengan kategori layanan memuaskan (Baik)**. Namun, BPK tetap perlu memperhatikan peningkatan terhadap kepuasan pengelolaan SDM (pengembangan karier).

3.5 Rekap Hasil Kepuasan Layanan

Berikut ini adalah rekap hasil kepuasan layanan setiap biro yang berasal dari rata-rata penilaian pada pengguna oleh mahasiswa, dosen, dan staff di lingkungan UIB. Hasil rekap ini akan memberikan pemeringkatan kualitas layanan pada masing-masing unit layanan (biro), yang disajikan berikut ini:

Tabel 43 Rekap Hasil Capaian Layanan Biro Semester Ganjil 2022/2023

No	Biro	Skor Rata-Rata	Kategori	Grade
1	BAK	3,12	Baik	B
2	BAAK	3,23	Sangat Baik	A
3	BPKA	3,20	Sangat Baik	A
4	BPM	3,17	Baik	B
5	ADC	3,11	Baik	B
6	Pusat PJJ	3,05	Baik	B
7	Pusat MBKM	3,15	Baik	B
8	Pusat Sertifikasi	3,23	Sangat Baik	A
9	IRO	3,03	Baik	B
10	Perpustakaan	3,20	Sangat Baik	A
11	UCLC	3,19	Baik	B
12	HUMAS	3,15	Baik	B
13	IT Center	3,17	Baik	B
14	BAUK	3,24	Sangat Baik	A
15	BPK	3,17	Baik	B
16	LPPM	3,09	Baik	B

Pada semester Ganjil 2022/2023, unit-unit layanan (biro) yang telah mencapai kategori Sangat Baik adalah BAAK, BPKA, Pusat Sertifikasi, Perpustakaan, dan BAUK yang berarti unit-unit layanan ini telah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada pengguna selama semester Ganjil 2022/2023 ini. Untuk unit layanan lain sudah mencapai kategori Baik dimana layanaan yang diberikan sudah memuaskan pengguna. Namun, masih terdapat satu unit layanan (biro) yang perlu mendapat perhatian dan fokus peningkatan layanan karena masih berada di bawah target 3,10 yaitu Pusat PJJ, IRO, dan LPPM.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Pencapaian kepuasan pengguna terhadap kepuasan layanan dan fasilitas yang berkaitan dengan unit-unit kerja, merupakan inputan evaluasi kinerja unit dan perbaikan layanan maupun fasilitas di unit kerja. Berdasarkan analisis data survei kepuasan layanan yang dilakukan pada semester Ganjil 2022/2023 terhadap enam belas unit layanan dapat disimpulkan:

1. Rata-rata layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh seluruh unit layanan (biro) pada semester Ganjil 2022/2023 mengalami sedikit peningkatan nilai kepuasan menjadi 3,16 dengan kategori Baik atau Memuaskan, dibandingkan semester Genap 2021/2022 sebesar 3,15. Hal ini berarti kegiatan monev yang dilakukan di semester Genap 2022/2023 mendapatkan *output* yang baik dengan adanya peningkatan hasil.
2. Dominasi kategori perolehan kepuasan layanan biro berada pada kategori Baik atau Memuaskan dengan pengertian pengguna merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh biro pada semester Ganjil 2022/2023.
3. Terdapat tiga biro yang perlu untuk mendapat perhatian khusus dalam peningkatan layanan di semester depan yaitu Pusat PJJ, IRO, dan LPPM.

4.2 Rekomendasi

Hasil penilaian kepuasan layanan menjadi bahan perbaikan bagi semua pihak. Baik kepada UIB secara umum maupun unit-unit layanan (biro) terkait, dengan penyediaan layanan yang dinilai dalam monev ini. Hasil monev kepuasan layanan ini masih menemukan beberapa kekurangan. Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan kinerja kualitas layanan perlu terus dilakukan. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari RTL unit penyelenggara pelayanan dan bahan kajian dalam RTM unit. Selanjutnya, RTL yang telah ditindak lanjuti dan dikaji dalam RTM unit akan menjadi materi tinjauan dalam RTM universitas.

Untuk itu, terdapat beberapa ruang rekomendasi perbaikan dan peningkatan terhadap enam belas unit layanan (biro) di lingkungan UIB, sebagai berikut:

Tabel 44 Rekomendasi Perbaikan dan Peningkatan Unit Layanan (Biro)

No	Biro	Hasil Evaluasi Layanan Semester Ganjil 2022/2023	Rekomendasi
1	BAK	Mekanisme sistem klaim atau pencairan dana masih cukup sulit dan	Perlu adanya penyederhanaan sistem klaim dan peningkatan kecepatan pencairan dana
2	BAAK	Pengajuan surat masih lama, penerbitan dokumen lambat, dan pengambilan dokumen masih sulit	Peningkatan kualitas layanan terkait proses penerbitan surat/dokumen dan mekanisme pengambilan dokumen yang lebih sederhana.

No	Biro	Hasil Evaluasi Layanan Semester Ganjil 2022/2023	Rekomendasi
3	BPKA	Informasi jobfair perlu diperbanyak	Perlu adanya peningkatan dalam penyebaran informasi lowongan karier atau penyelenggaraan jobfair
4	BPM	List kegiatan lomba <i>online/offline</i> yang bisa diikuti mahasiswa perlu diinformasikan secara lebih luas	Perlu adanya peningkatan dalam penyebaran informasi lomba agar informasi lebih luas, dapat melalui sosial media, prodi, dan group himpunan mahasiswa.
		Pemasukan sertifikat untuk SA masih sulit	Sistem pelaporan sertifikat SA dapat lebih dipermudah lagi
5	ADC	Pedoman dosen maupun pelaksanaan terkait akademik lainnya masih sangat kurang	Pedoman harus dapat diakses secara mudah lewat <i>online</i> .
6	Pusat PJJ	Materi di LMS (<i>website e-learning</i>) masih kurang lengkap bahkan tidak terisi	Perlu peningkatan kelengkapan materi di LMS (<i>website e-learning</i>)
		Pedoman akademik maupun pelaksanaan terkait akademik lainnya masih sangat kurang seperti PJJ	Perlu segera melengkapi dan mensosialisasika pedoman pedoman PJJ. Pedoman harus dapat diakses secara mudah lewat <i>online</i> .
7	Pusat MBKM	Pedoman akademik maupun pelaksanaan terkait akademik lainnya masih sangat kurang seperti MBKM	Perlu segera melengkapi dan mensosialisasika pedoman pedoman MBKM. Pedoman harus dapat diakses secara mudah lewat <i>online</i> .
		Informasi MBKM kepada dosen seperti dosen DPL kurang tersosialisasikan	Perlu melakukan pertemuan dengan seluruh dosen untuk sosialisasi MBKM dan dosen DPL
8	Pusat Sertifikasi	Terdapat banyak seminar yang telah dilaksanakan namun belum ada sertifikat yang diberikan	Melakukan listing seminar yang telah terlaksana dan belum memiliki sertifikat, serta melakukan monitoring pengecekan penerbitan sertifikat H+1 setelah seminar terlaksana.
		Sistem sertifikasi sangat tidak <i>user fireindly</i> , khususnya bagi non-UIB	<i>Upgrade</i> sistem sertifikasi sehingga lebih <i>user friendly</i>
		Sertifikat Dosen atas Sertifikasi yang diikuti tidak segera diterbitkan/diterima bahkan terdapat case hingga 6 bulan sertifikat sertifikasi belum diterima	Perbaikan dan peningkatan mekanisme pembagian sertifikat sertifikasi
9	IRO	Informasi untuk beasiswa pertukaran pelajar belum cukup diberikan	Pemberikan informasi beasiswa dan pertukaran pelajar pada kampus luar negeri setiap semester atau setiap bulan perlu untuk dilakukan
		Pelaksanaan <i>joint research</i> dan PKM dengan mitra internasional masih kurang keberadaannya dan luaran yang dihasilkan	Perlu adanya kajian dan monitoring luaran hasil <i>joint research</i> dan PKM dengan mitra internasional yang telah dilaksanakan serta menambah program dan mitra internasional untuk kedua kegiatan tersebut
10	Perpustakaan	Ketersediaan <i>e-jurnal</i> untuk penelitian dosen dan mahasiswa khususnya jurnal bereputasi dan <i>free access</i> jurnal internasional belum memadai	Langgan <i>e-jurnal</i> internasional bereputasi dan <i>free access</i>
		Jumlah koleksi buku per prodi belum memadai	Penambahan jumlah koleksi buku setiap prodi
		Kecepatan layanan turnitin (<i>plagiarisme</i>) lambat, bahkan dapat mencapai 1 bulan sejak pengajuan	Perbaikan dan peningkatan layanan Turnitin perpustakaan dan perlu adanya IK untuk proses turnitin
		Akses website Perpustakaan, penggunaan fasilitas Online Public	Peningkatan dan perbaikan akses website Perpustakaan, penggunaan fasilitas Online

No	Biro	Hasil Evaluasi Layanan Semester Ganjil 2022/2023	Rekomendasi
		Access Catalogue (OPAC), dan akses Repository Digital UIB masih cukup sulit/ akses kurang mudah	Public Access Catalogue (OPAC), dan akses Repository Digital UIB agar mudah diakses oleh pengguna
11	UCLC	Pelatihan dan test TOEFL/TOEIC untuk para dosen masih belum rutin dilakukan setiap semester	Pelatihan dan test TOEFL/TOEIC secara regular di setiap semester
		Informasi penggantian jadwal masih kurang jelas diterima oleh mahasiswa	Baiknya informasi penggantian jadwal dapat diinformasikan seminggu sebelum tes atau pelatihan dimulai melalui pengiriman email dan whatsapp mahasiswa peserta secara langsung.
12	HUMAS	Validasi MoU dan MoA PKM cukup lambat dan sangat sulit	Peningkatan percepatan validasi MoU dan MoA pengajuan mahasiswa dan kemudahan dalam mekanisme persetujuan MoU dan MoA pada sistem
		Permintaan pembuatan dokumen perjanjian kerjasama masih belum akurat/ <i>error free</i> dan kecepatan proses administrasi (pembuatan MoU, MoA dan surat-surat ke mitra) masih cukup lambat	Peningkatan kecepatan dalam pembuatan dokumen kerjasama dan keakuratan dari dokumen kerjasama perlu ditingkatkan
		Kerjasama penelitian dengan mitra lokal dan nasional masih kurang keberadaannya	Peningkatan jumlah kerjasama penelitian mitra lokal dan nasional
13	IT Center	Stabilitas jaringan internet sering terganggu	Peningkatan Stabilitas jaringan internet pada seluruh Gedung UIB (Gedung A, B, dan S), perlu melakukan pengecekan dan monev berkala
		Sistem yang beraneka ragam membingungkan bagi dosen	Pengembangan sistem yang terintegrasi
		Ukuran file untuk submit ujian terlalu kecil bagi tugas project dengan ukuran file besar	Memperbesar ukuran file dokumen ujian/tugas project pada LMS
14	BAUK	Belum adanya transparansi kenaikan honor dalam hal jenjang karir dosen DTI	Personalia dan prodi perlu melakukan sosialisasi terkait honor dan jenjang karir dosen DTI
		Belum adanya transparansi kenaikan pangkat dan pemberhentian pegawai	Mekanisme dan informasi kenaikan pangkat dan pemberhentian pegawai perlu untuk lebih jelas dan transparan
15	BPK	Perlu adanya sosialisasi jenjang kepangkatan dosen khusus pada dosen DTI	Melakukan pertemuan untuk sosialisasi jenjang kepangkatan bagi dosen DTI dan dosen-dosen baru
16	LPPM	Kerjasama dengan pengelola jurnal internasional belum cukup terlihat	LPPM perlu memperluas dan memperkuat kerjasama dengan pengelola jurnal internasional
		Proses pencairan dana penelitian cukup lama	LPPM perlu mempertimbangkan kecepatan proses pencairan dana penelitian
		Pedoman pengajuan HKI tidak jelas sehingga sering <i>direct</i>	Perlu adanya sosialisasi pengajuan HKI secara rutin setiap semester, dan pedoman pengajuan HKI dapat di publish secara <i>online</i> pada myportal
		Pengurusan HKI cukup lama	Perbaiki mekanisme proses pengurusan HKI dan adanya IK terkait durasi waktu proses pengurusan HKI
		Kegiatan penelitian dan PKM dengan mitra nasional dan internasional masih kurang keberadaannya	Peningkatan jumlah kerjasama penelitian dan PKM mitra internasional