

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN
MAHASISWA, DOSEN DAN TENDIK
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU
SEMESTER GENAP 2024/2025**



Oleh

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU**

TAHUN 2025

I. Pendahuluan

Untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palu, maka dipandang perlu untuk dilakukan Survey Kepuasan untuk semua stakeholder yang meliputi:

A. Mahasiswa

1. Layanan Manajemen
2. Layanan Kemahasiswaan
3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana
4. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

B. Dosen

1. Layanan Manajemen
2. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana
4. Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian
5. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

C. Tendik

1. Layanan Manajemen
2. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana

Aspek yang diukur

- Keandalan (reliability):
- Daya tanggap (responsiveness):
- Kepastian (assurance):
- Empati (empathy)
- Tangible (Kecukupan, Aksesibilitas, Teknologi Informasi Pendukung)

II. Tujuan Survey

Tujuan dilaksanakannya survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dari Mahasiswa, Dosen dan Tendik terhadap berbagai layanan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palu

III. Kuesioner

MAHASISWA

Link : <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp74g9CwqcKx-FSZG1sewXvThqvDi528P5jfZmdn7B5EMsfA/viewform?usp=header>

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Manajemen					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll).				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.				
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
Layanan Kemahasiswaan					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya)				
2	Daya tanggap (responsiveness) Kemauan/kesediaan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya)				
3	Kepastian (assurance): Staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan				
4	Empati (empathy) Kepedulian staff dan dosen di bidang				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	kemahasiswaan dalam memberikan perhatian pada layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya)				
5	Tangible Layanan kemahasiswaan sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.				
2	Daya tanggap (responsiveness) Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.				
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pendidikan Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan proses pendidikan				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5	Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas (termasuk sistim IT), dan kualitas dari sarana dan prasarana Pendidikan.				
Saran dan Masukan Terkait					
1	Layanan Manajemen				
2	Layanan Kemahasiswaan				
3	Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana				
4	Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan				

DOSEN

Link : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSduiEB35pJSIZ-EtOW_-ZGZBZWc1GiYFkk-xLXYXuMu9S-qCA/viewform?usp=header

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Manajemen					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen.				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	cepat.				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.				
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen				
2	Daya tanggap (responsiveness) Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan				
4	Empati (empathy) Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir dosen				
5	Tangible Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	keuangan, sarana dan prasarana.				
2	Daya tanggap (responsiveness) Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.				
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses penelitian				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses penelitian				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses penelitian yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses penelitian				
5	Tangible: Layanan proses penelitian sudah menggunakan sarana dan prasarana				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	(termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna				
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses pengabdian kepada masyarakat				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses pengabdian kepada masyarakat				
5	Tangible: Layanan proses pengabdian kepada masyarakat sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna				
Saran dan Masukan Terkait					
1	Layanan Manajemen				
2	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM				
3	Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana				
4	Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian				
5	Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat				

TENDIK

Link :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6o3BtyQ8eWlhTBExrOx1bLj7P9TUPYG1-0ovZEK9LBt8D5Q/viewform?usp=header>

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tendik			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Manajemen					
1	Keandalan (reliability)				

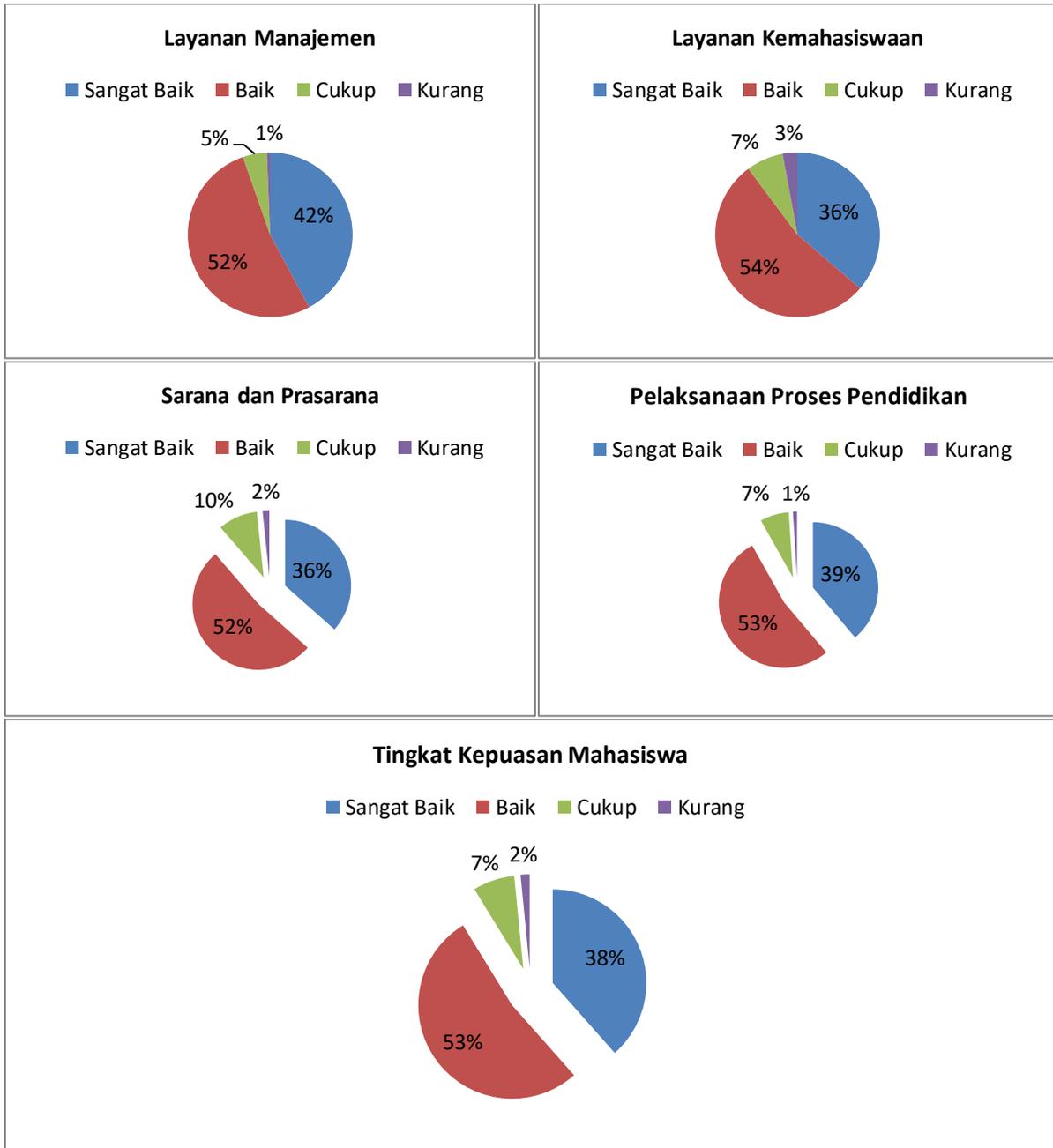
No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tendik			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan				
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian				
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna				
Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik				
2	Daya tanggap (responsiveness) Kemauan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah sesuai dengan SOP/ketentuan				
4	Empati (empathy) Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir tendik				
5	Tangible Layanan pengelolaan dan pengembangan				

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tendik			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	kompetensi dan karir tendik sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna				
Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana					
1	Keandalan (reliability) Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana				
2	Daya tanggap (responsiveness) Kemauan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam membantu tendik untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi keyakinan kepada tendik bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi perhatian kepada tendik dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana				
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna				
Saran dan Masukan Terkait					
1	Layanan Manajemen				
2	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM				
3	Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana				

IV. Hasil Survey dan Analisa

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Program Studi	Mahasiswa Aktif	Responden
1	Teknik Sipil	99	62
2	Informatika	122	95
Jumlah		221	157



No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
Layanan Manajemen									
1	Keandalan (Reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan Staf Administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen Seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat, dll)	72	45.86%	79	50.32%	4	2.55%	2	1.27%
2	DayaTanggap (Responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.	61	38.85%	92	58.60%	4	2.55%	0	0.00%
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan	66	42.04%	83	52.87%	7	4.46%	1	0.64%
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan	74	47.13%	77	49.04%	6	3.82%	0	0.00%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.								
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	58	36.94%	81	51.59%	16	10.19%	2	1.27%
Kepuasan Layanan Manajemen		331	42.17%	412	52.48%	37	4.71%	5	0.64%
Layanan Kemahasiswaan									
6	Keandalan (reliability): Kemampuan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya)	58	36.94%	85	54.14%	7	4.46%	7	4.46%
7	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya)	55	35.03%	85	54.14%	10	6.37%	7	4.46%
8	Kepastian (assurance): Staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan	55	35.03%	85	54.14%	14	8.92%	3	1.91%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan								
9	Empati (empathy): Kepedulian staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan perhatian pada layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya)	62	39.49%	82	52.23%	9	5.73%	4	2.55%
10	Tangible: Layanan kemahasiswaan sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	55	35.03%	83	52.87%	17	10.83%	2	1.27%
Kepuasan Layanan Kemahasiswaan		285	36.31%	420	53.50%	57	7.26%	23	2.93%
Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana									
11	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.	61	38.85%	78	49.68%	16	10.19%	2	1.27%
12	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa untuk	59	37.58%	78	49.68%	17	10.83%	3	1.91%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.								
13	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	59	37.58%	78	49.68%	17	10.83%	3	1.91%
14	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.	57	36.31%	83	52.87%	15	9.55%	2	1.27%
15	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	51	32.48%	92	58.60%	11	7.01%	3	1.91%
Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana		287	36.56%	409	52.10%	76	9.68%	13	1.66%
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan									
16	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pendidikan	62	39.49%	84	53.50%	10	6.37%	1	0.64%

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
17	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan proses pendidikan	63	40.13%	81	51.59%	12	7.64%	1	0.64%
18	Kepastian (assurance): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan.	59	37.58%	84	53.50%	13	8.28%	1	0.64%
19	Empati (empathy): Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan	61	38.85%	84	53.50%	10	6.37%	2	1.27%
20	Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas (termasuk sistim IT), dan kualitas dari sarana dan prasarana Pendidikan.	60	38.22%	83	52.87%	11	7.01%	3	1.91%
Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan		305	38.85%	416	52.99%	56	7.13%	8	1.02%
Tingkat Kepuasan Mahasiswa		1208	38.47%	1657	52.77%	226	7.20%	49	1.56%

A	Saran dan Masukan terkait Layanan Manajemen
1	Lebih di tingkatkan lagi
2	Pertahankan dan terus kembangkan
3	Semoga kedepannya lebih baik lagi
4	Setiap pengajuan di urus dgn cepat
5	Sebagai mahasiswa, saya berharap layanan manajemen lebih responsif, terintegrasi secara digital, serta transparan dan ramah.
6	Membantu mahasiswa dalam menghubungi dosen dalam penandatanganan KRS/KHS karna ada beberapa pembimbing sangat sulit unruk di hubungi
7	Diharapkan pihak manajemen kampus bisa lebih terbuka dalam menyampaikan informasi

	penting, serta meningkatkan koordinasi antarbagian agar pelayanan terhadap mahasiswa lebih terarah dan cepat.
8	Jaga fleksibilitas dan adaptabilitas dalam menghadapi perubahan.
9	Layanan manajemen harus lebih sigap dalam melayani mahasiswa
10	saya menyarankan agar komunikasi antar pihak manajemen dan mahasiswa lebih di tingkatkan
11	sudah baik tetap konsisten dan lebih ber inovasi kedepannya
12	Pihak manajemen diharapkan lebih responsif terhadap keluhan mahasiswa dan meningkatkan transparansi informasi terkait kebijakan kampus, agar mahasiswa merasa lebih dihargai dan didengar.
13	Mohon agar pihak manajemen lebih transparan dalam menyampaikan informasi terkait kebijakan kampus, serta meningkatkan respon terhadap pertanyaan atau keluhan mahasiswa melalui media komunikasi resmi.
14	Mungkin ada beberapa yang harus di sekalar proritaskan terlebih dahulu
15	Saran saya sebagai mahasiswa dalam hal manajemen saya berharap manajemen pelayanan lebih baik dan sangat baik sekali untuk mahasiswa ² berikut ny
16	peningkatan efisiensi dan responsivitas layanan, penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, serta peningkatan kualitas layanan soft skill
17	membantu meningkatkan kinerja individu, tim, dan organisasi secara keseluruhan. Masukan yang konstruktif dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta memberikan solusi potensial.
18	Beberapa dosen sering datang terlambat atau membatalkan kelas dan lambat memberitahukan ke mahasiswa nya
19	Baik,Laboratorium informatika harus selalu up-to-date: Komputer, software, dan jaringan harus mendukung pembelajaran.
20	Saran saya adalah layanan manejemen yang di berikan sangat baik
21	Menurut saya untuk layanan manajemen sudah baik, cuman kalau bisa tambah di tingkatkan lagi
22	Pastikan komunikasi yang efektif antara tim manajemen dan pelanggan untuk memastikan kebutuhan dan harapan terpenuhi. Komunikasi yang efektif dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan, dan mengurangi kesalahpahaman.
23	Mahasiswa berharap ada komunikasi yang lebih terbuka antara pihak manajemen dan mahasiswa, termasuk melibatkan perwakilan mahasiswa dalam rapat penting yang menyangkut kebijakan akademik.
24	Tolong untuk lebih memperhatikan keluhan dan pendapat mahasiswa
25	Saran saya untuk layanan manajemen untuk lebih cepat tanggap lagi
26	Di maksimalkan lagi
27	Tingkatkan Kinerja
28	sebaiknya terfokus pada peningkatan kualitas layanan,efisiensi proses dan kepuasan pengguna
29	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
30	Info penting kayak jadwal atau pengumuman tolong lebih cepat dan jelas, jangan mepet waktunya
31	Tingkatkan frekuensi dan kualitas komunikasi antara manajemen dan staf. Alasan: Komunikasi yang efektif akan mempercepat pengambilan keputusan dan meminimalkan miskomunikasi.
B	Saran dan Masukan terkait Layanan Kemahasiswaan
1	lebih di tingkatkan lagi agar mahasiswa merasa nyaman
2	Setiap pengajuan di urus dgn cepat

3	Sebagai mahasiswa, saya menyarankan agar layanan kemahasiswaan lebih cepat, komunikatif, dan mudah diakses, serta aktif menampung aspirasi mahasiswa.
4	Lebih sering membuat kegiatan kemahasiswaan diluar jam mata kuliah, seperti bedah buku sesuai prodi masing- masing, adakan pelatihan rutin sesuai prodi mahasiswa dan Sediakan pembimbing akademik yang aktif serta layanan konseling untuk mendukung mental dan motivasi mahasiswa
5	Saran lebih memperhatikan mahasiswa dan selalu memberikan kepedulian ke mahasiswa agar mahasiswa juga betah dan nyaman berada di kampus agar tidak datang pulng saja.
6	Layanan kemahasiswaan sebaiknya memperbanyak sosialisasi kegiatan kampus dan memperbaiki sistem pelayanannya, agar mahasiswa mudah mengakses bantuan, informasi lomba, atau program pengembangan diri.
7	Berikan dukungan yang lebih untuk mahasiswa berprestasi.
8	Jaga komunikasi efektif dengan mahasiswa
9	Saya harap untuk layanan kemahasiswaan dapat lebih di tingkatkan dari sebelumnya
10	Diharapkan layanan kemahasiswaan lebih aktif dalam mendukung kegiatan organisasi dan pengembangan
11	Layanan kemahasiswaan sebaiknya lebih aktif memberikan informasi terkait beasiswa, kegiatan organisasi, dan layanan konseling, serta meningkatkan kecepatan respon terhadap pertanyaan mahasiswa.
12	Diharapkan layanan kemahasiswaan lebih aktif dalam mendukung kegiatan mahasiswa dan memberikan informasi mengenai program beasiswa, lomba, maupun kegiatan pengembangan diri secara berkala dan merata.
13	Sedikit masukan dari saya sebagai mahasiswa untuk layanan kemahasiswaan kalau bisa di permudah jangan di persulit
14	jangan dibebankan ke kaprodi semua administrasi
15	sebaiknya difokuskan pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan, serta memastikan akses informasi yang mudah dan merata.
16	Buat sistem informasi yang terpadu dan mudah diakses oleh mahasiswa untuk berbagai keperluan, seperti pengajuan beasiswa, pendaftaran kegiatan, informasi akademik, dan lainnya.
17	Dana kegiatan organisasi mahasiswa sering terlambat cair, sehingga kegiatan terhambat atau batal.
18	Saya menyarankan agar layanan mahasiswa lebih responsif dan mudah diakses.
19	Saran adalah layanan trrkait kemahasiswaan sangat baik pelayanan terhadap apa yang telah di berikan kepada kami
20	Pastikan layanan kemahasiswaan mendengarkan dan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan.
21	Tim kemahasiswaan Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan staf kemahasiswaan agar lebih ramah, cepat, dan solutif terhadap kebutuhan mahasiswa.
22	Tolong untuk lebih memperhatikan keluhan dan pendapat mahasiswa
23	Untuk layanan kemahasiswaan saya rasa sudah cukup baik
24	peningkatan efisiensi layanan administrasi ,penguatan dukungan kesejahteraan mahasiswa
25	Dosen agar lebih aktif dalam proses pembelajaran serta tidak sering alpa dalam jadwal mk
26	Perbarui dan optimalkan media informasi (website, media sosial, papan pengumuman).
C	Saran dan Masukan terkait Layanan Pengelolaan Keuangan dan Saprass
1	Demi menunjang kenyamanan dan kelancaran kegiatan akademik, saya berharap pengelolaan keuangan dan fasilitas kampus dapat lebih optimal, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.
2	Menurut saya sistem kuanngan fakultas teknik sdh baik dan tidak memberatkan mahasiwa

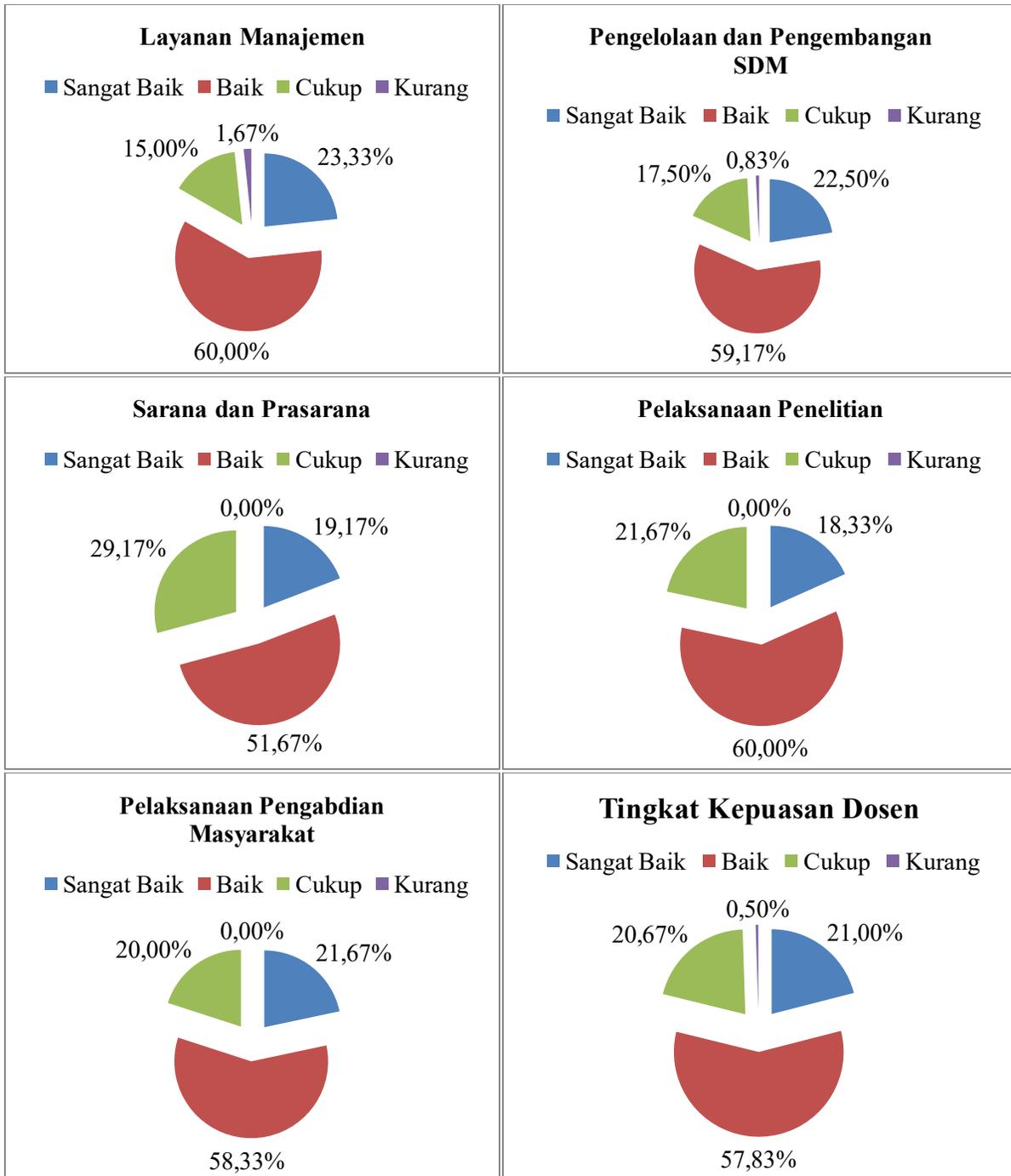
3	Pengelolaan dana dan fasilitas kampus perlu ditingkatkan, baik dari segi transparansi maupun kualitas. Mahasiswa berharap fasilitas penunjang belajar lebih lengkap dan terawat dengan baik.
4	Pantau dan evaluasi kinerja sapras secara berkala.
5	Saran saya kalau bisa pengelola keuangan dapat menggunakan keuangan tersebut dengan baik contohnya memfasilitasi tiap tiap kelas
6	mengadakan ac di kelas informatika
7	Proses administrasi keuangan diharapkan dibuat lebih praktis dan efisien. Selain itu, sarana dan prasarana kampus perlu dijaga dan ditingkatkan kualitas serta aksesibilitasnya.
8	Agar sistem pembayaran dan pelaporan keuangan lebih mudah diakses serta transparan. Untuk sarana dan prasarana, mohon dilakukan perawatan rutin dan pembaruan fasilitas yang sering digunakan mahasiswa seperti proyektor, AC, dan kursi.
9	Perbaiki infokus , penambahan komputer , dan pemasangan ac di kelas untuk menambah mutu belajar mahasiswa
10	Untuk layanan keuangan saran saya sebagai salah satu mahasiswa lebih baik lagi kedepannya
11	Diharapkan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di kampus dapat lebih baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi mahasiswa.
12	Akses Informasi: Sediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai pengelolaan keuangan dan pengadaan sarpras. Pelaporan Keuangan: Lakukan pelaporan keuangan secara berkala dan transparan, serta sampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan. Sistem Pengaduan: Sediakan sistem pengaduan yang mudah diakses dan responsif terhadap keluhan pengguna terkait pengelolaan keuangan dan sarpras.
13	Sebaiknya pihak fakultas menyediakan jaringan Wi-Fi gratis untuk mahasiswa
14	pengelolaan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan, seperti perawatan fasilitas kampus, ketersediaan ruang belajar yang nyaman, dan pengadaan peralatan pendukung kegiatan belajar mengajar yang memadai.
15	Kalau untuk keuangan saya rasa kalau bisa lebih di perbaiki lagi agar kedepannya mahasiswa membutuhkan dana dalam melakukan kegiatan itu tidak terhambat.
16	Pastikan perencanaan dan pengawasan yang baik dalam pengelolaan keuangan dan sapras untuk menghindari kesalahan dan memastikan penggunaan sumber daya yang efektif.
17	Saran saya untuk pengelolaan keuangan untuk memperbaiki fasilitas umum seperti toilet, laboratorium
18	Disarankan agar sarana dan prasarana kampus diperbaiki secara berkala serta tersedia sistem pelaporan kerusakan yang cepat dan berbasis digital.
19	Tolong untuk memperhatikan kebutuhan keuangan yang menyangkut dengan mahasiswa
20	Menerapkan perencanaan yang matang, prosedur jelas
21	Masih ada kebingungan soal pengembalian SPP bagi penerima KIP Kuliah. Prosedurnya kurang jelas, kapan waktunya, dan bagaimana cara klaim-nya. Kami harap ada panduan atau pengumuman resmi dari bagian keuangan biar mahasiswa tidak bolak-balik tanya. Untuk sarana kampus seperti toilet, ruang kelas, dan koneksi Wi-Fi juga perlu lebih diperhatikan, terutama di jam-jam padat kuliah.
22	Beberapa fasilitas kelas udah rusak, kayak proyektor dan kursi. Tolong segera diperbaiki. Dan juga tolong di kelas ft01 dan ft02 dipasangkan aseh atau kipas anginnya di tambah. Pembayaran juga dibikin lebih gampang
23	Tingkatkan keterbukaan dalam pelaporan penggunaan anggaran, terutama untuk kegiatan mahasiswa dan unit kerja.
D	Saran dan Masukan terkait Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan
1	Diharapkan untuk pelaksanaan proses pendidikan di kampus Donggala lebih baik lagi dan dosen lbih rajin lagi masuk karena dari semester ² sebelumnya banyak dosen yg jarang masuk

	tapi mendekati ujian minta absen nya di isi penuh dengan kehadiran nya beliau jadi sangat diharapkan HARUS/WAJIB ebih baik lagi kedepannya. TERIMA KASIH 🙏
2	saran saya, khususnya di kampus 2 donggala proses pendidikannya perlu di perhatikan lagi, karena dosen dosen nya jarang masuk, karna untuk semester ini dosennya jarang masuk selama semester ada yang masuk hanya 3 kali dan ada yang hanya sekali, tolong saran dari saya agar lebih diperhatikan, terima kasih
3	Sangat baik, hanya saja untuk dosen yang jarang masuk, bisa lebih rajin lagi masuk, agar ketika libur, libur kami tidak tertunda, yang menghasilkan banyak mahasiswa yang mau pulang kampung, jadi tertahan karena dosen belum ada kejelasan untuk uas dan tugas akhirnya.
4	Lebih di tingkatkan,tolong pak di tambah dosen jalan pak.terima kasih
5	Sebagai mahasiswa, saya berharap agar dosen dapat lebih konsisten dalam kehadiran dan ketepatan waktu mengajar, sehingga proses pembelajaran dapat berjalan optimal dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
6	Saran untuk semua tenaga pengajar, lebih memperhatikan jadwal mahasiswa agar sering masuk, karna banyak tenaga pengajar yg jarang masuk, dan sebaiknya jika berhalangan masuk tatap muka sebaiknya zoom saja agar mahasiswa mendapatkan ilmu juga, karna mahasiswa kuliah ini membayar untuk mendapatkan ilmu pengetahuan.
7	Perlunya sistem pengawasan jadwal kehadiran dosen yang terintegrasi dengan sistem informasi akademik (SIKAD). Evaluasi dosen secara rutin berdasarkan kedisiplinan dan kepatuhan terhadap jadwal.
8	Proses belajar mengajar perlu diperbarui dengan pendekatan yang lebih interaktif. Materi kuliah juga perlu disesuaikan dengan perkembangan zaman agar lebih relevan dan aplikatif.
9	Dalam pelaksanaan proses pendidikan untuk di kampus II donggala cukup baiklah
10	Fasilitasi kegiatan ekstrakurikuler untuk pengembangan mahasiswa
11	Tingkatkan kualitas pengajaran dan memperbanyak metode pembelajaran interaktif
12	lebih banyak berinteraksi dengan mahasiswa
13	Proses pembelajaran perlu dievaluasi secara berkala agar kualitasnya meningkat. Dosen juga diharapkan lebih tepat waktu dan menggunakan metode yang variatif agar pembelajaran lebih efektif.
14	Untuk pelaksanaan proses pendidikan sangatlah baik. Namun satu kendala kami dari mahasiswa kampus 2 donggala dalam layanan pendidikan belum 100%, dikarenakan fasilitas kampus cabang donggala belum memadai. Terima kasih.
15	Saran saya untuk dosen yang mengajar apabila ada kendala untuk membatalkan kelas agar memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas dan tepat waktu
16	Sudah baik cuma ada beberapa fasilitas yang mungkin harus di tambahkan seperti leb kom,infokus yang bagus di setiap ruangan, dan ac di setiap ruang untuk menunjang aktivitas ngajar mengajar
17	Saya rekomendasikan untuk ke depannya semoga prodi informatika ini lebih baik dan menghasilkan mahasiswa yg banyak berkontribusi di dalam kehidupan masyarakat
18	peningkatan kualitas pengajaran, metode pembelajaran yang lebih menarik, fasilitas yang memadai, dan peningkatan komunikasi antara tenaga pendidik dan siswa
19	Metode Pembelajaran yang Lebih Interaktif: Saran untuk menggunakan variasi metode pembelajaran seperti diskusi kelompok, studi kasus, presentasi, atau pembelajaran berbasis proyek agar siswa lebih aktif dan tidak bosan.
20	Dosen pembimbing jarang ditemui atau susah dihubungi.
21	Sya mohon dosen bimbingannya untuk mata kuliah yang di ajarkan lebih baik untuk kampus 2 Donggala
22	Suda baik, tinggal di perbanyak dosen yg ahli di bidang bidang tertentu yg ada di informatika,

	biar bisa di kembangkan ilmunya jika dosen yang tepat.
23	Layanan tersebut dalam proses pendidikan in memberikan inspiratif yang baik dalam memberikan pelajaran
24	Kalau bisa dosen-dosen yang jarang masuk itu bisa lebih bisa diperhatikan lagi, agar jangan sampai satu semester mahasiswa tidak ada masuk-masuk. Mengakibatkan kita itu ketinggalan materi, setidaknya adalah sedikit materi yang diberikan biar kita tau dan kalau ketemu dengan kampus lain atau jurusan yang sama dengan kita, kita tidak merasa minder.
25	Saran : agar adanya (RPS) tiap-tiap mata kuliah. Dengan Tidak adanya (RPS)antara materi yang diajarkan dengan capaian pembelajaran program studi. kami bingung terhadap topik yang akan dipelajari, tugas yang harus diselesaikan, dan cara penilaiannya. Terimakasih
26	semoga kedepannya lebih sering masuk secara tatap muka
27	selain mahasiswa sebaiknya dosen juga harus tepat waktu terhadap jadwal
28	Saya rasa sudah baik namun untuk daya tanggap dan kepastian harus lebih diperhatikan ataupun lebih ditingkatkan, terimakasih.
29	Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran sangat dipengaruhi oleh kompetensi dosen dan penggunaan teknologi dalam kelas.
30	Tolong untuk lebih memperjelas pelaksanaan proses pendidikan
31	Untuk tugas terstruktur mungkin dipercepat agar kita(mahasiswa) tidak kalangkabut untuk pengerjaan tugas terstruktur
32	Fokus pada metode pembelajaran yang beragam dan interaktif
33	Ada beberapa dosen yang sering tidak hadir tanpa info jelas, jadi perkuliahan jadi tertunda dan kadang digabung di akhir semester. Ini bikin proses belajar jadi berat dan nggak efisien. Harapannya ada sistem pemantauan kehadiran dosen, dan kalau dosennya berhalangan, ada pengganti atau kelas online. Selain itu, materi kuliah jangan terlalu banyak teori saja, tapi juga diperbanyak praktik dan contoh nyata di lapangan.
34	dalam pelaksanaan proses pendidikan kendalanya hanya melaksanakan proses pendidikan yang terkadang tidak berjalan secara maksimal. karena jarak kampus II yang lumayan jauh dari kampus induk, menjadikan proses perkuliahan sebagian besar dilakukan secara online. untuk online maupun offline tidak menjadi masalah hanya saja proses perkuliahan tidak bisa berlangsung karena beberapa kendala salah satunya gangguan jaringan. atau terkadang kami juga butuh praktek langsung dari beberapa materi yang di ajarkan untuk pemahaman yang lebih mendalam, namun pihak fakultas juga sudah memberikan solusi untuk hal tersebut seperti kami bisa saja datang ke kampus induk untuk menggunakan Lab. Komputer, hanya saja jarak yang lumayan jauh sehingga kami tidak bisa terlalu sering untuk datang.
35	Dosen tolong konsisten ngajar, jangan sering kosong. Jadwal kuliah juga biar nggak berubah-ubah terus, itu yang membuat kami lambat libur.
36	Sesuaikan kurikulum agar relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan dunia kerja.

Tingkat Kepuasan Dosen

No	Program Studi	Dosen Tetap	Dosen Luar Biasa
1	Teknik Sipil	10	4
2	Informatika	7	3
Jumlah		17	7



No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
Layanan Manajemen									
1	Keandalan (Reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi	6	25.00%	15	62.50%	2	8.33%	1	4.17%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	dalam memberikan layanan manajemen								
2	Daya Tanggap (Responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.	6	25.00%	15	62.50%	3	12.50%	0	0.00%
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.	5	20.83%	14	58.33%	5	20.83%	0	0.00%
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.	5	20.83%	16	66.67%	3	12.50%	0	0.00%
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	6	25.00%	12	50.00%	5	20.83%	1	4.17%
Kepuasan Layanan Manajemen		28	23.33%	72	60.00%	18	15.00%	2	1.67%
Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM									
6	Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen	6	25.00%	15	62.50%	2	8.33%	1	4.17%
7	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan	5	20.83%	15	62.50%	4	16.67%	0	0.00%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen.								
8	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan	5	20.83%	14	58.33%	5	20.83%	0	0.00%
9	Empati (empathy): Kesiapan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir dosen	6	25.00%	14	58.33%	4	16.67%	0	0.00%
10	Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	5	20.83%	13	54.17%	6	25.00%	0	0.00%
Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM		27	22.50%	71	59.17%	21	17.50%	1	0.83%
Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana									
11	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.	5	20.83%	11	45.83%	8	33.33%	0	0.00%
12	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses	5	20.83%	13	54.17%	6	25.00%	0	0.00%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	layanan keuangan, sarana dan prasarana.								
13	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	4	16.67%	13	54.17%	7	29.17%	0	0.00%
14	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.	5	20.83%	12	50.00%	7	29.17%	0	0.00%
15	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna	4	16.67%	13	54.17%	7	29.17%	0	0.00%
Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana		23	19.17%	62	51.67%	35	29.17%	0	0.00%
Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian									
16	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses penelitian	4	16.67%	14	58.33%	6	25.00%	0	0.00%
17	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses penelitian	4	16.67%	14	58.33%	6	25.00%	0	0.00%

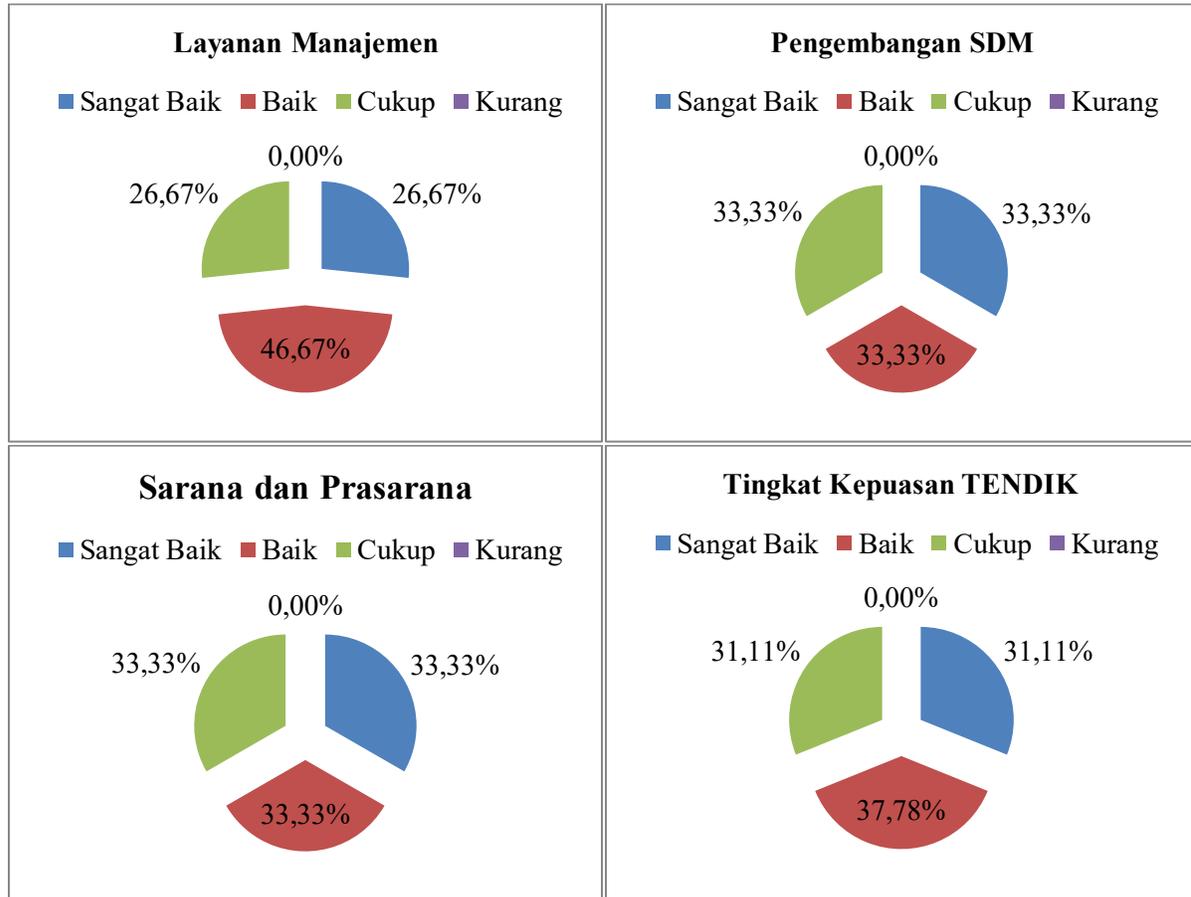
No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
18	Kepastian (assurance) : Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses penelitian yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan .	4	16.67%	16	66.67%	4	16.67%	0	0.00%
19	Empati (empathy) : Kesiapan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses penelitian	5	20.83%	14	58.33%	5	20.83%	0	0.00%
20	Tangible : Layanan proses penelitian sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna .	5	20.83%	14	58.33%	5	20.83%	0	0.00%
Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian		22	18.33%	72	60.00%	26	21.67%	0	0.00%
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat									
21	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat	6	25.00%	14	58.33%	4	16.67%	0	0.00%
22	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses pengabdian kepada masyarakat	5	20.83%	15	62.50%	4	16.67%	0	0.00%
23	Kepastian (assurance) : Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen	5	20.83%	15	62.50%	4	16.67%	0	0.00%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	bahwa pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan .								
24	Empati (empathy) : Kesiapan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses pengabdian kepada masyarakat	5	20.83%	14	58.33%	5	20.83%	0	0.00%
25	Tangible : Layanan proses pengabdian kepada masyarakat sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna .	5	20.83%	12	50.00%	7	29.17%	0	0.00%
Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat		26	21.67%	70	58.33%	24	20.00%	0	0.00%
Tingkat Kepuasan Dosen		126	21.00%	347	57.83%	124	20.67%	3	0.50%

A	Layanan Manajemen
2	Perlu diperhatikan oleh pimpinan fakultas demi pengembangan fakultas teknik
3	Koordinasi dan info ke dosen kadang lambat, mohon lebih responsif dan tertata
4	Lebih baik kedepannya
5	Lebih ditingkatkan lagi
6	cukup
7	lebih baik lagi
8	Sangat baik
9	Cukup
B	Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan SDM
1	Baik
2	Pimpinan fakultas dan prodi agar menghimbau dan memperhatikan tenaga pengajar dan dosen dalam pengembangan SDM
3	Pengembangan SDM udah bagus
4	Lebih baik kedepannya
5	Perlu pemerataan Pengembangan SDM
6	cukup baik
7	lebih baik lagi

8	Sangat baik
9	Pelayanan perlu di tingkatkan lagi agar mutu kinerja kita lebih baik dan perbanyak bermitra
10	Cukup
C	Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana
1	Baik
2	Cukup
3	Pimpinan fakultas(dekan) dan wakil dekan bagian administrasi dan keuangan agar memperhatikan dan transparansi dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana demi pengembangan fakultas teknik kedepan.
4	Sarpras masih kurang maksimal, Harap lebih diperhatikan
5	Lebih baik kedepannya
6	Pengelolaan Keuangan harus lebih baik dan ditingkatkan
7	lebih baik lagi
8	Saran saya, agar bisa menyediakan jaringan internet/wifi bagi tiap tiap prodi ataupun fakultas teknik
9	Sangat baik
10	Layanan perlu ditingkatkan lagi mutu dan kesejahteraan
D	Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian
1	Baik
2	Sudah baik
3	Lebih baik kedepannya
4	Sebaiknya kedepan ada juga dana penelitian ditingkat fakultas
5	cukup baik
6	lebih baik lagi
7	Sangat baik
8	Layanan perlu ditingkatkan lagi agar mutu lebih baik lagi dan karier menjadi sejahtera
9	Cukup
E	Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat
1	Baik
2	Sudah baik
3	Lebih baik kedepannya
4	Sebaiknya kedepan ada juga dana pkm ditingkat fakultas
5	cukup baik
6	lebih baik lagi
7	Sangat baik
8	Layanan perlu ditingkatkan lagi agar mutu lebih baik lagi

Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan



No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan							
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Manajemen									
1	Keandalan (Reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	DayaTanggap (Responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.	1	33.33%	0	0.00%	2	66.67%	0	0.00%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
Kepuasan Layanan Manajemen		4	26.67%	7	46.67%	4	26.67%	0	0.00%
Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM									
6	Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
7	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik .	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
8	Kepastian (assurance): memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah sesuai dengan SOP/ketentuan	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
9	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
	pengembangan kompetensi dan karir tendik								
10	Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna .	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM		5	33.33%	5	33.33%	5	33.33%	0	0.00%
Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana									
11	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana .	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
12	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam membantu tendik untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
13	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi keyakinan kepada tendik bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
14	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi perhatian kepada tendik dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
15	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%
Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana		5	33.33%	5	33.33%	5	33.33%	0	0.00%
Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan		14	31.11%	17	37.78%	14	31.11%	0	0.00%

Berdasarkan hasil survey yang telah disampaikan dalam laporan ini, menunjukkan bahwa proses dan pelaksanaan seluruh kegiatan baik unsur pimpinan sebagai penanggung jawab, pelaksana akademik program studi teknik sipil maupun informatika dan BAUK, secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, ada beberapa bagian pelayanan yang masih menunjukkan penilaian kategori KURANG walaupun sangat kecil, agar pelayanan tetap maksimum baik dari sisi kualitas maupun kuantitas kami dari gugus mutu fakultas merekomendasikan pelayanan agar dapat lebih di tingkatkan lagi

Demikian laporan Survey Kepuasan Semester Genap 2024/2025 yang telah dilaksanakan, hasil laporan survey ini agar kiranya dapat digunakan untuk memperbaiki kuliatas dan kuantitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah.

Palu, 17 Juli 2025

Gugus Mutu Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palu
Ketua

Budi Mulyono, S.Kom., M.Kom
NBM :

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik



Ir. H. Wahiduddin Basri, ST., MT.
NBM : 1177224