



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PRODUKSI DAN INDUSTRI (JTPI)**

2022

**INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
JL. TERUSAN RYACUDU, WAY HUI, KECAMATAN JATI AGUNG
TELEPON: (0721) 8030188
LAMPUNG SELATAN**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PRODUKSI DAN INDUSTRI (JTPI) TAHUN 2022

Lampung Selatan, 1 Februari
2023

Ketua Jurusan Teknologi
Produksi dan Industri



Hadi Teguh Yudistira, S.T.,
Ph.D
NIP. 198709122019031012

Sekretaris Jurusan Teknologi
Produksi dan Industri
Bidang 2



Dr. Jabosar R. H. Panjaitan,
S.T., M.T.
NIP. 199009182019031012

Ketua Gugus Kendali



Angga Jati Widiatama, S.T.,
M.T.
NIP. 199110302022031005

Daftar isi

Halaman sampul	1
Lembar pengesahan	2
Daftar isi	3
Pendahuluan.....	5
Hasil survei kepuasan layanan	6
1. Prosedur pelayanan akademik di JTPI yang jelas, mudah, cepat dan efektif	6
2. Staf akademik di JTPI menunjukkan kedisiplinan yang tinggi.....	6
3. Staf akademik di JTPI melayani dengan ramah, sopan, jujur, adil dan dipercaya.....	6
4. Staf akademik di JTPI berpakaian rapi dan sopan	7
5. Staf akademik di JTPI melayani sesuai waktu yang dibutuhkan	7
6. Sistem informasi akademik di JTPI yang ada bekerja handal	7
7. Pelayanan Surat Tugas, SK dan Surat Cuti dibuat dengan baik	8
8. Informasi dan layanan mengenai kenaikan jenjang karir yang jelas.....	8
9. Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/magang yang dibutuhkan.....	8
10. Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/magang yang dibutuhkan.....	9
11. Adanya dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi	9
12. Sistem rekrutmen SDM dengan baik.....	9
13. Adanya dukungan terhadap dosen/tendik untuk studi lanjut	10
14. Pembinaan SDM dengan pemberian penghargaan dan hukuman.....	10
15. Adanya penilaian dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.....	10
16. Informasi dan dukungan untuk meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya sudah tersedia	11
17. Adanya dukungan jaminan kesehatan dan sosial	11
18. Adanya sarana pelayanan di JTPI untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan.....	11
19. Adanya tindak lanjut dan tanggapan dari JTPI terhadap kritik, saran dan keluhan yang saya sampaikan	12
20. Pelayanan keuangan di JTPI cepat dan tepat	12
21. Pelayanan keuangan di JTPI yang memuaskan sesuai kebutuhan anda.....	12
22. Staf keuangan di JTPI menunjukkan kemampuan, pengetahuan, dan disiplin tinggi dalam menjalankan tugasnya	13
23. Penyampaian informasi pelayanan keuangan di JTPI yang jelas dan mudah dimengerti	13
24. Pelayanan keuangan di JTPI memberikan perlakuan yang adil terhadap setiap pengguna layanan	13
25. Lingkungan perkuliahan yang kondusif dan nyaman.....	14
26. Tersedianya sarana pengembangan ekstrakurikuler.....	14
27. Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi.....	14
28. ITERA menyediakan ruang kerja yang bersih.....	15
29. ITERA mempunyai perpustakaan yang memadai.....	15

30. ITERA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	15
31. ITERA mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)	16
32. ITERA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	16
33. ITERA mempunyai fasilitas ibadah yang memadai.....	16
34. Tersedianya layanan kesehatan bagi civitas akademika ITERA.....	16
Kesimpulan.....	20
Penutup.....	20

A. Pendahuluan

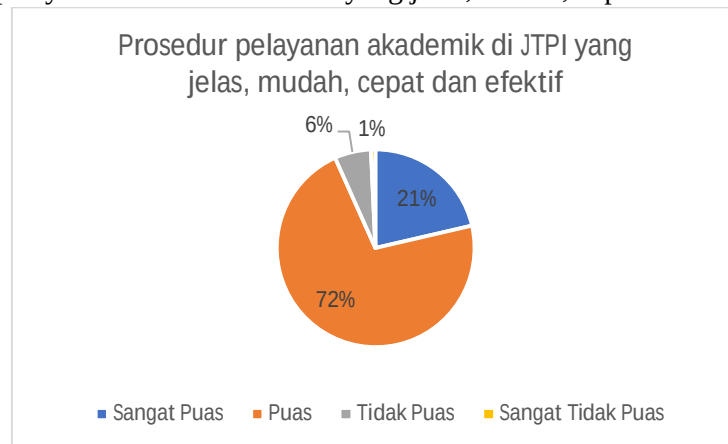
Jurusan Teknologi Produksi dan Industri secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada stakeholders yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. JTPI melalui bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sarannya sesuai fungsi struktur organisasi.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan JTPI, kami mengadakan Survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari Survei kepuasan layanan JTPI yang diadakan tahun 2022. Hal yang akan dibahas dalam laporan Survei kepuasan layanan BKAL tahun 2020 meliputi sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan, dsb. Hasil dari Survei kepuasan layanan JTPI ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu Survei ini berguna sebagai feedback BKAL untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi pelayanan JTPI berjalan secara maksimal.

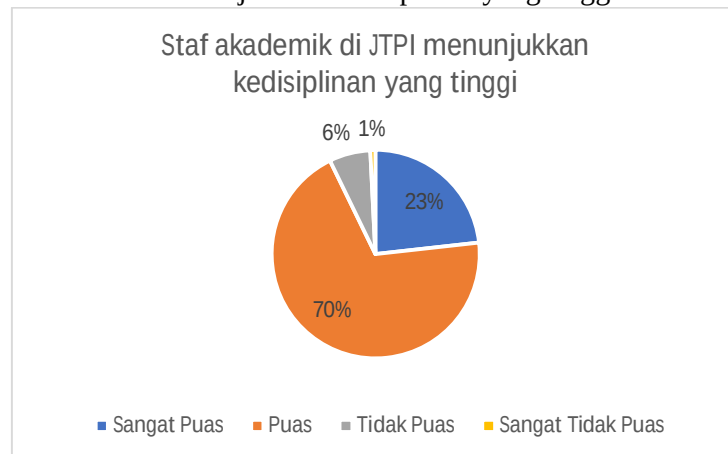
Populasi dalam Survei ini merupakan mahasiswa aktif, tenaga kependidikan, dan dosen JTPI yang berasal dari dua puluh program studi di JTPI. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah metode Survei dengan kuesioner online sebagai alat. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan terdiri dari pertanyaan terbuka. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarkan baik melalui email maupun media sosial. Terdapat 748 responden yang mewakili jumlah populasi civitas akademik JTPI yang berjumlah 9118 orang

B. Hasil survei kepuasan layanan

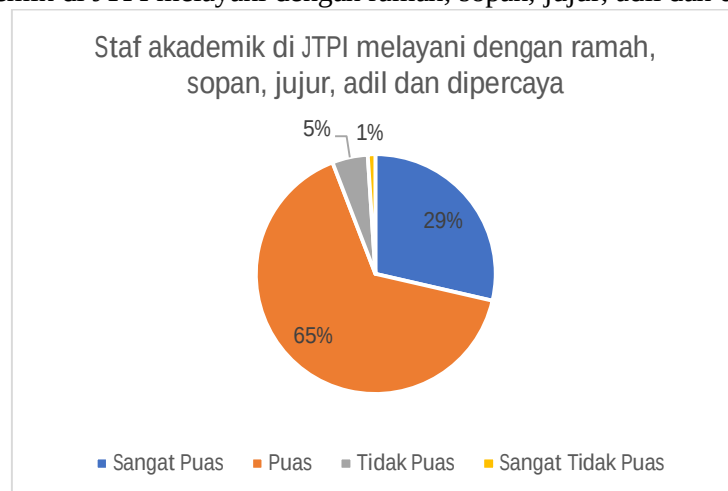
1. Prosedur pelayanan akademik di JTPI yang jelas, mudah, cepat dan efektif



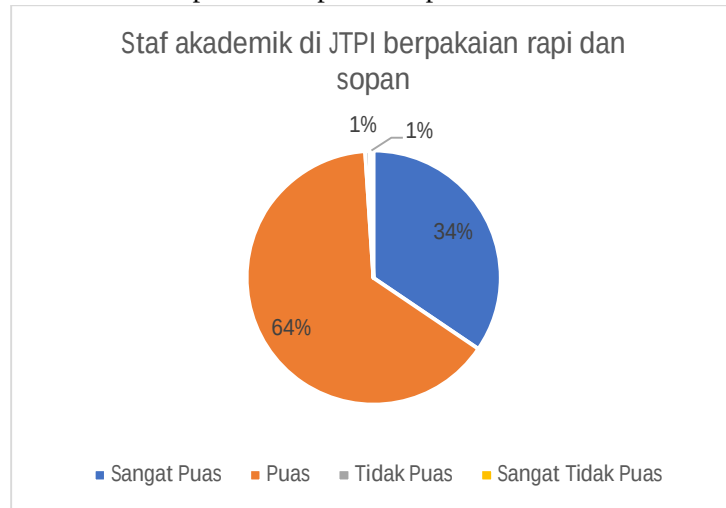
2. Staf akademik di JTPI menunjukkan kedisiplinan yang tinggi



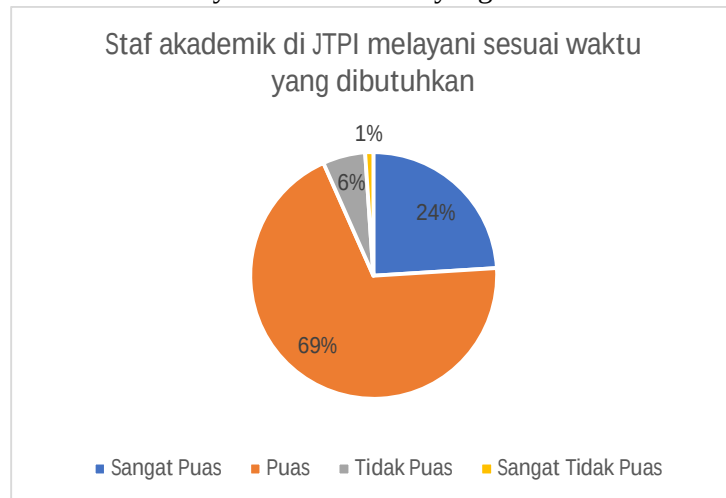
3. Staf akademik di JTPI melayani dengan ramah, sopan, jujur, adil dan dipercaya



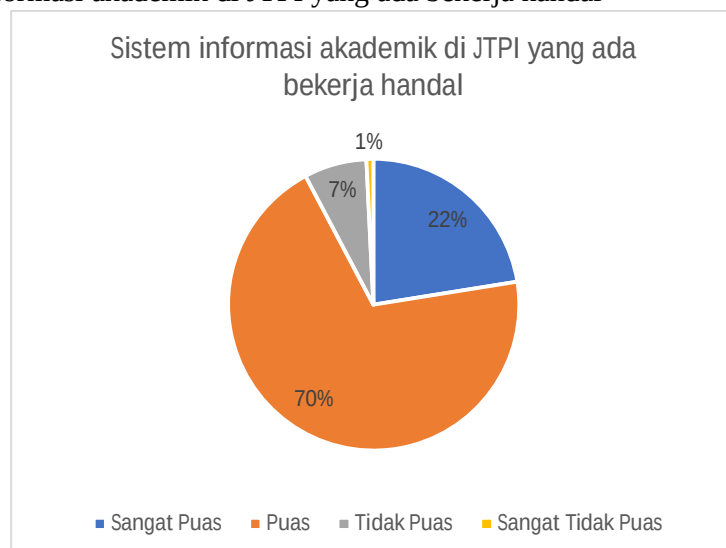
4. Staf akademik di JTPI berpakaian rapi dan sopan



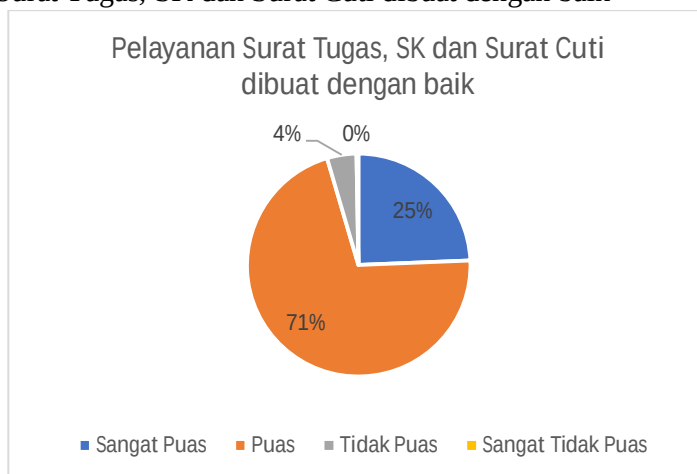
5. Staf akademik di JTPI melayani sesuai waktu yang dibutuhkan



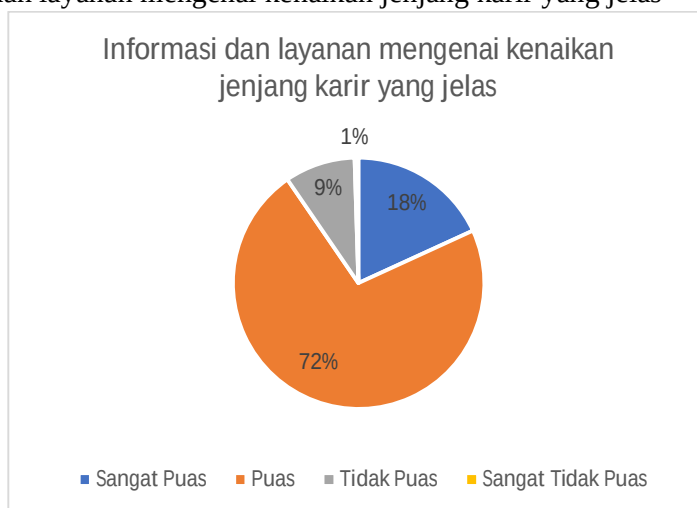
6. Sistem informasi akademik di JTPI yang ada bekerja handal



7. Pelayanan Surat Tugas, SK dan Surat Cuti dibuat dengan baik



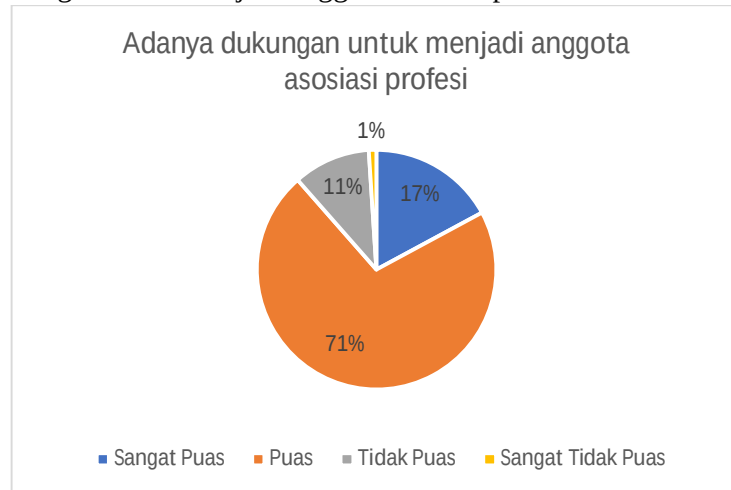
8. Informasi dan layanan mengenai kenaikan jenjang karir yang jelas



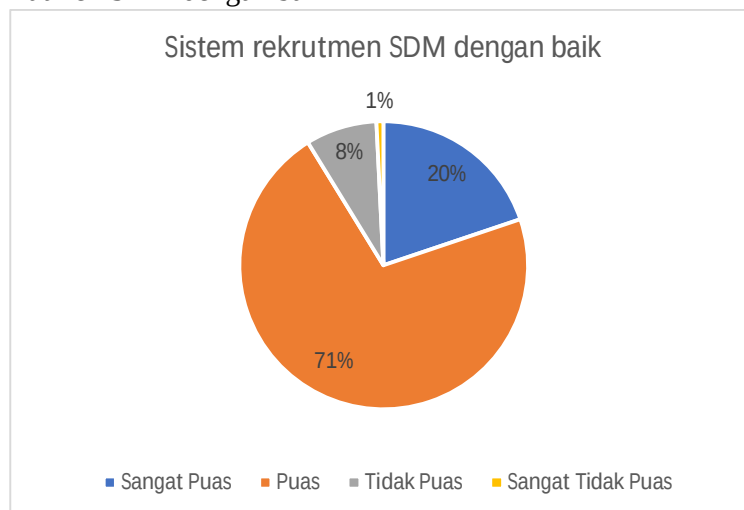
9. Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/magang yang dibutuhkan



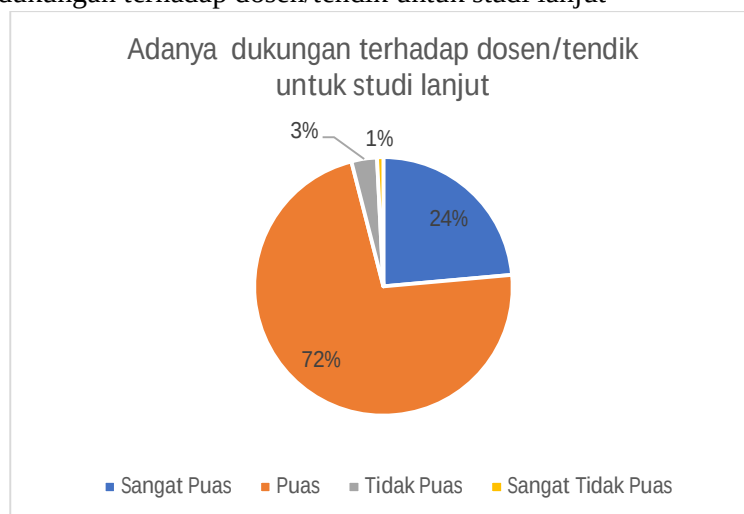
10. Adanya dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi



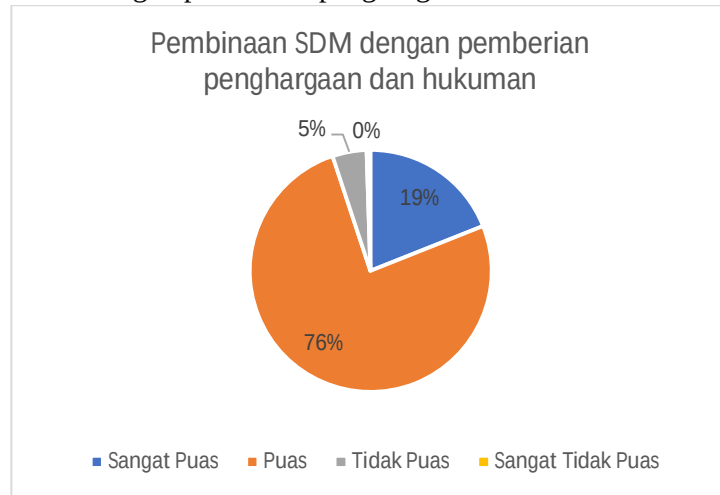
11. Sistem rekrutmen SDM dengan baik



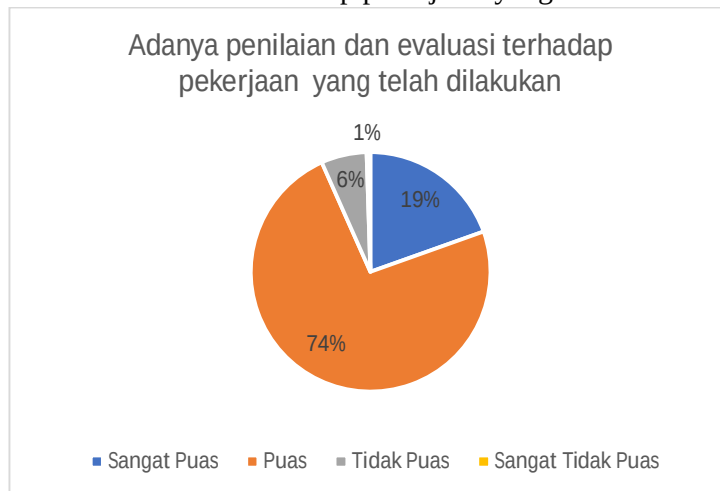
12. Adanya dukungan terhadap dosen/tendik untuk studi lanjut



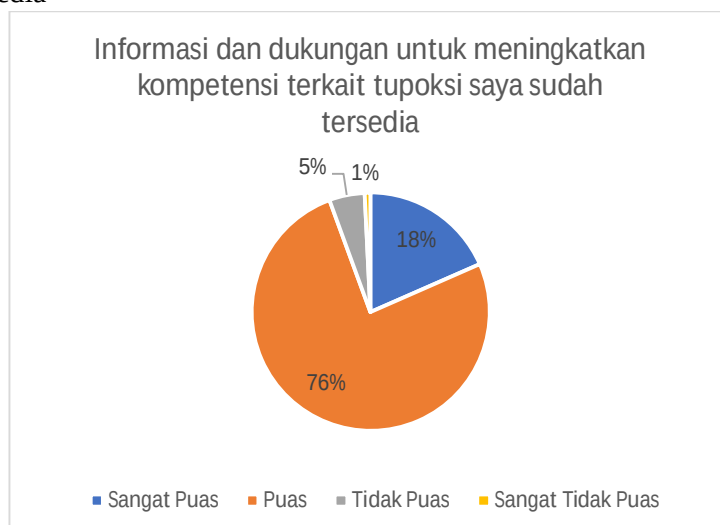
13. Pembinaan SDM dengan pemberian penghargaan dan hukuman



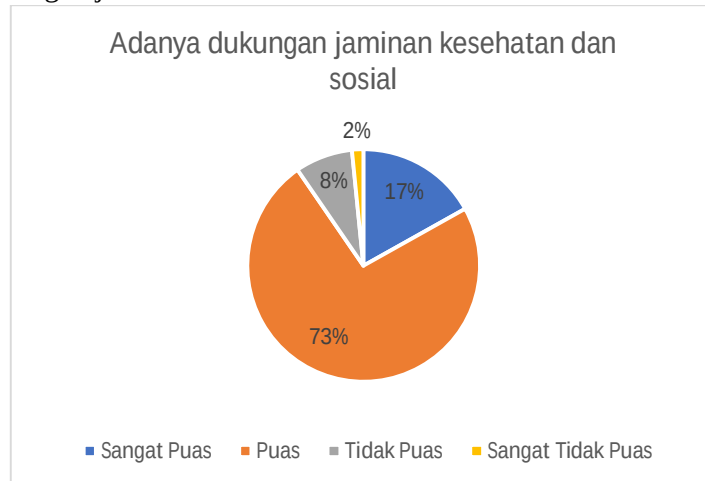
14. Adanya penilaian dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan



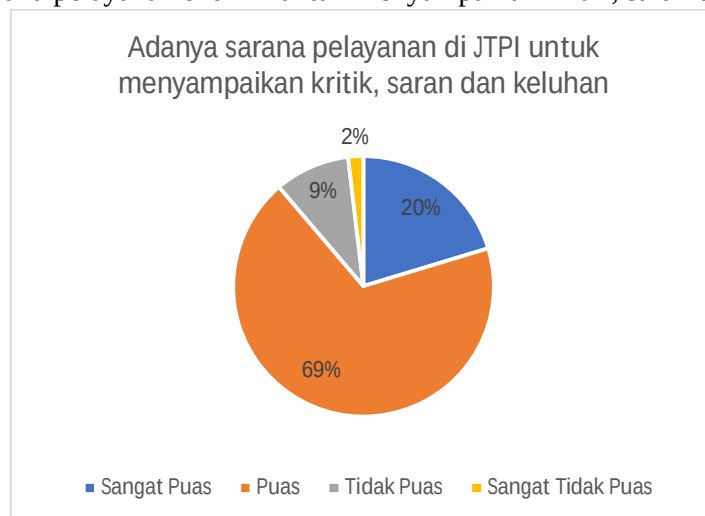
15. Informasi dan dukungan untuk meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya sudah tersedia



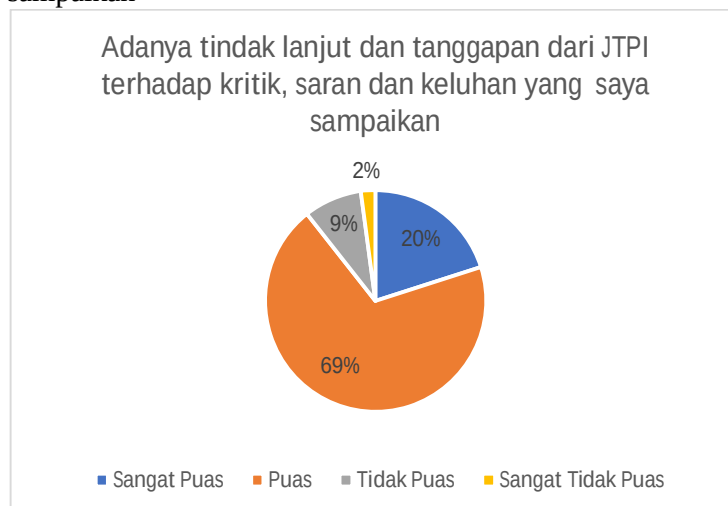
16. Adanya dukungan jaminan kesehatan dan sosial



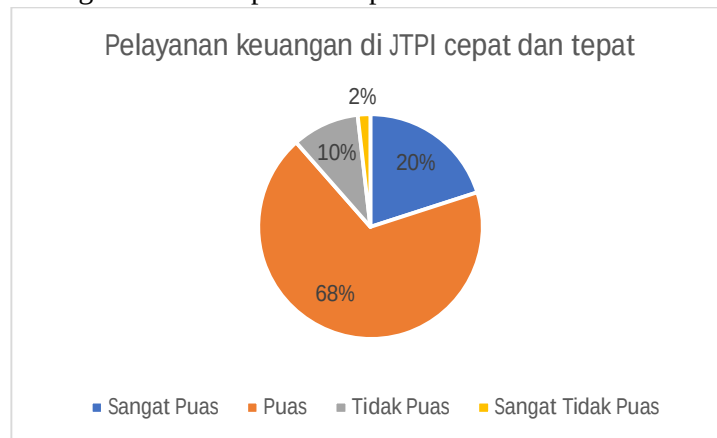
17. Adanya sarana pelayanan di JTPI untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan



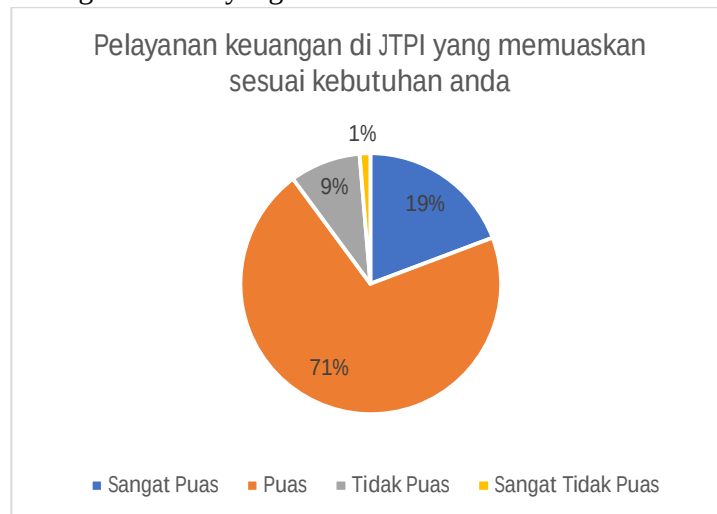
18. Adanya tindak lanjut dan tanggapan dari JTPI terhadap kritik, saran dan keluhan yang saya sampaikan



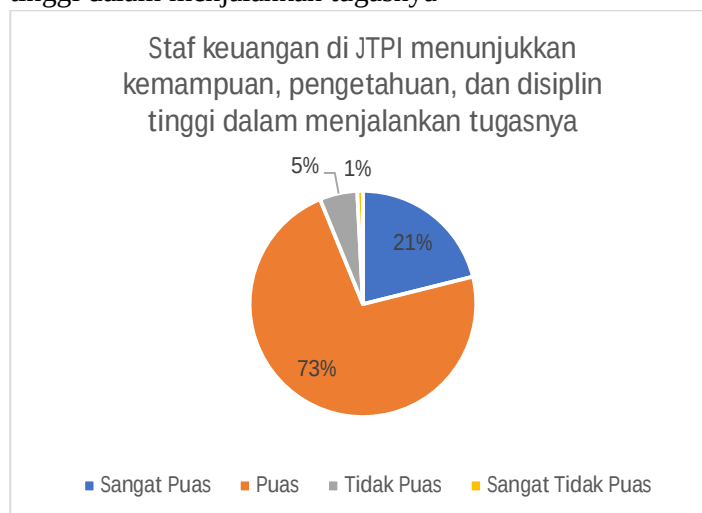
19. Pelayanan keuangan di JTPI cepat dan tepat



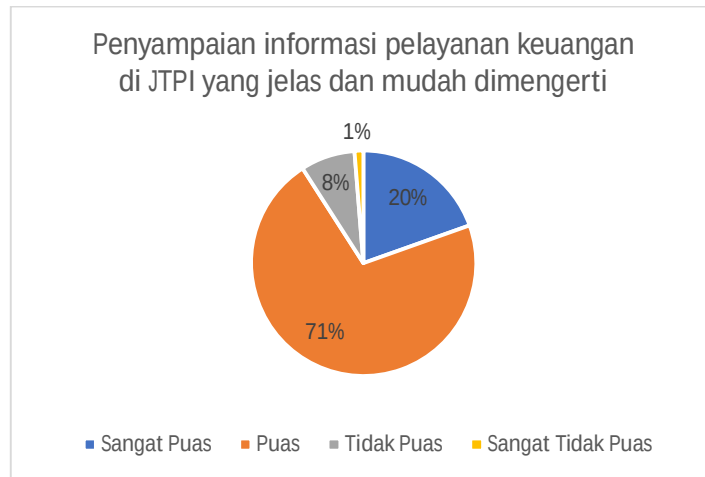
20. Pelayanan keuangan di JTPI yang memuaskan sesuai kebutuhan anda



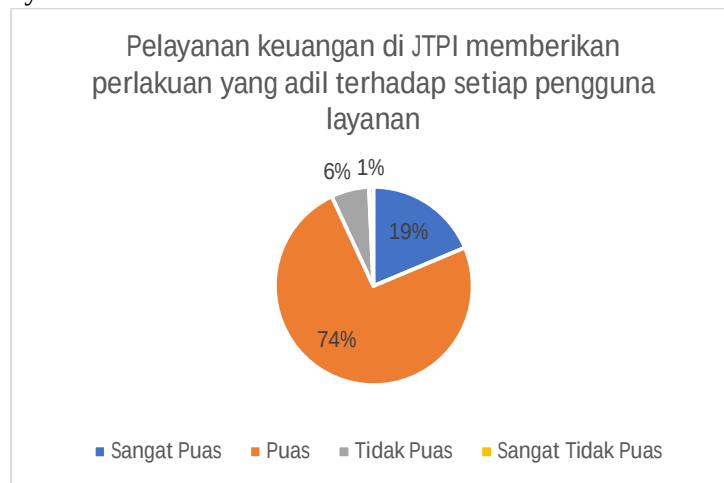
21. Staf keuangan di JTPI menunjukkan kemampuan, pengetahuan, dan disiplin tinggi dalam menjalankan tugasnya



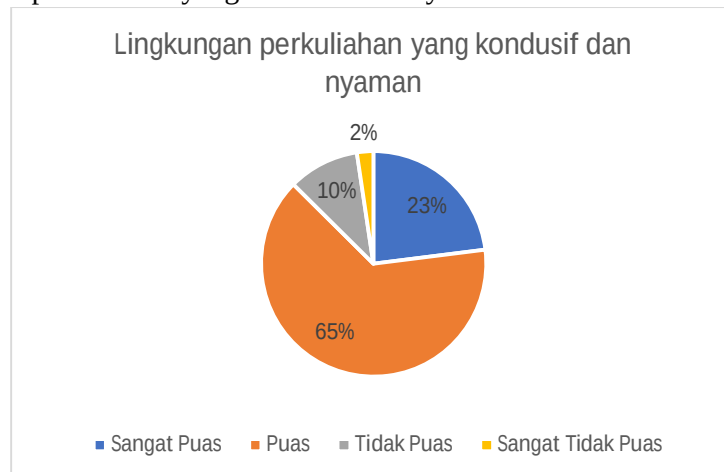
22. Penyampaian informasi pelayanan keuangan di JTPI yang jelas dan mudah dimengerti



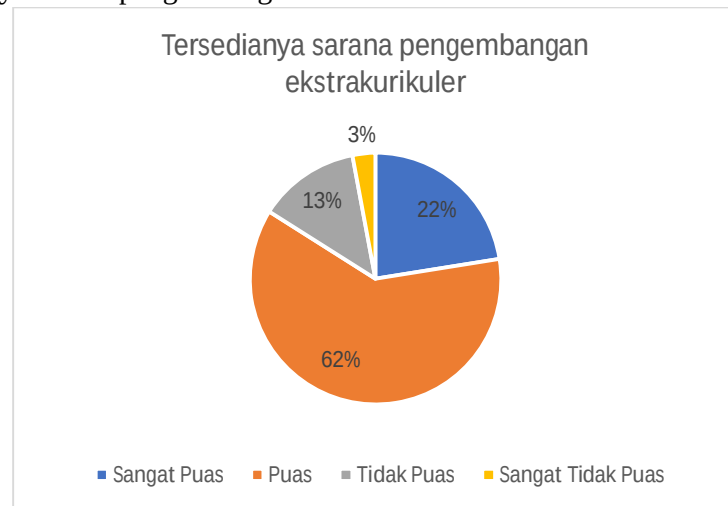
23. Pelayanan keuangan di JTPI memberikan perlakuan yang adil terhadap setiap pengguna layanan



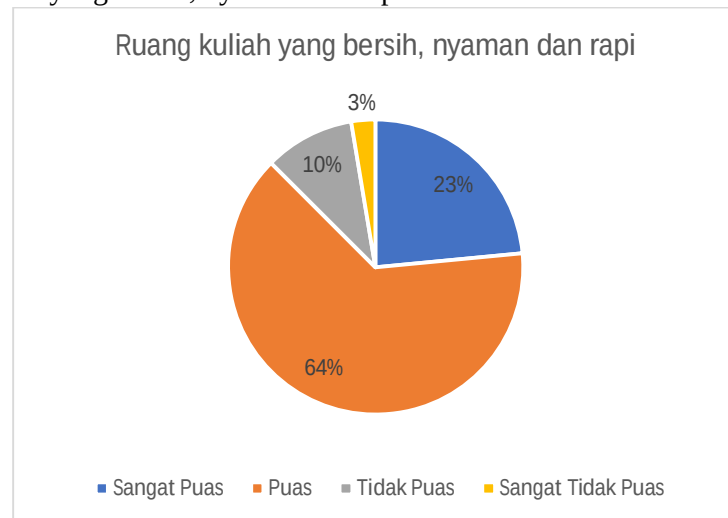
24. Lingkungan perkuliahan yang kondusif dan nyaman



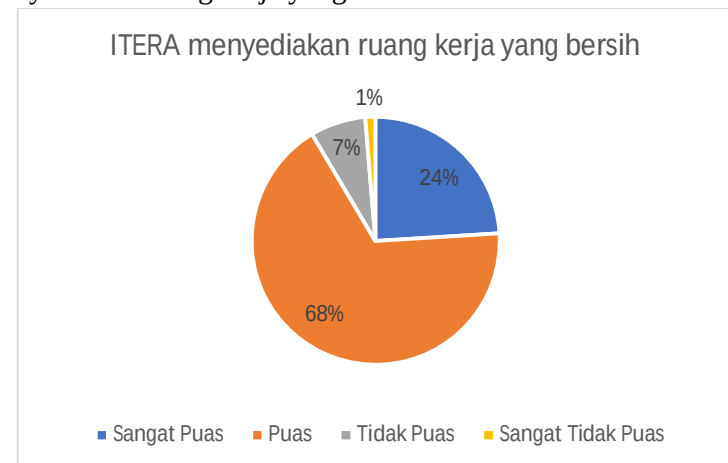
25. Tersedianya sarana pengembangan ekstrakurikuler



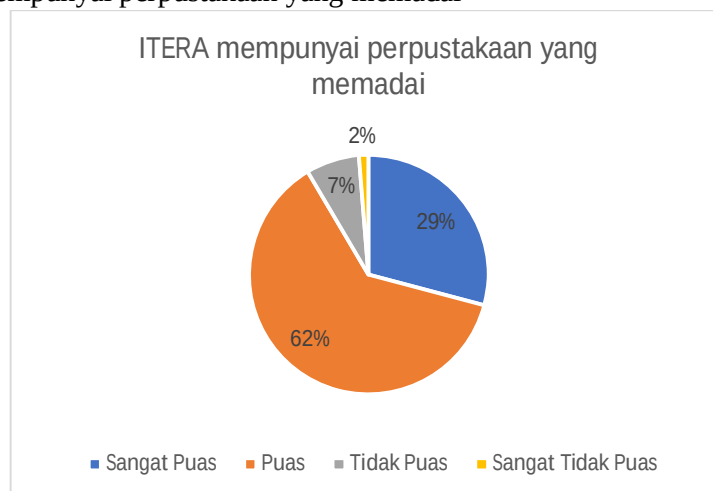
26. Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi



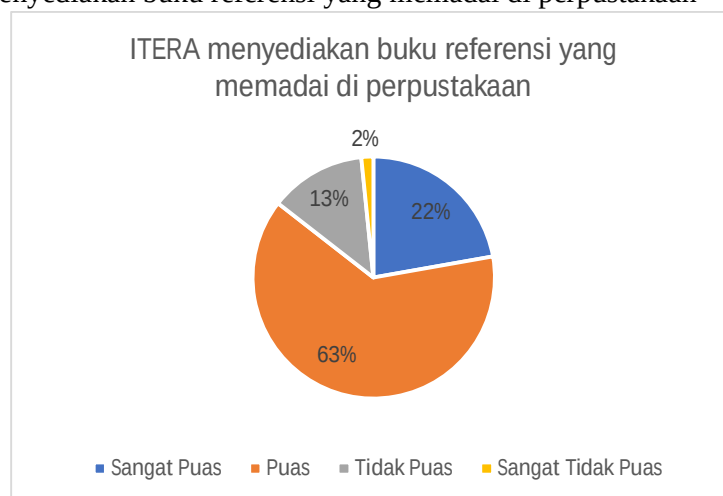
27. ITERA menyediakan ruang kerja yang bersih



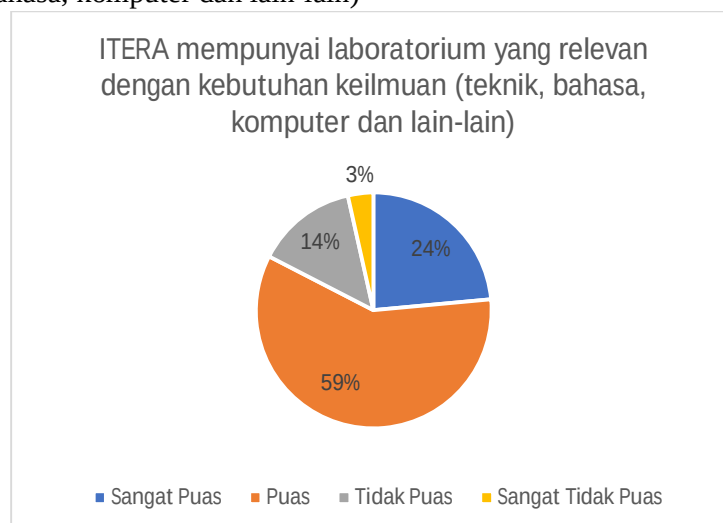
28. ITERA mempunyai perpustakaan yang memadai



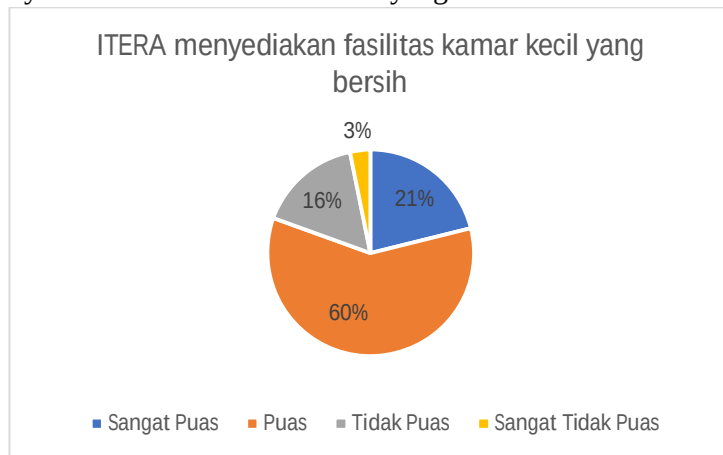
29. ITERA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan



30. ITERA mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)



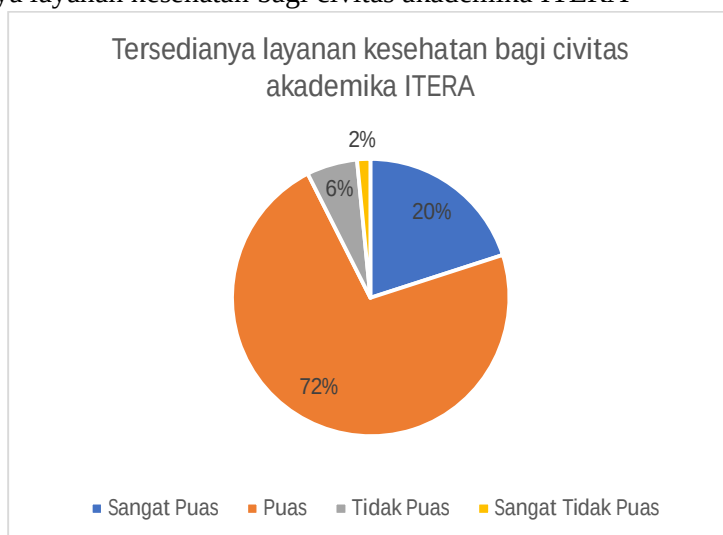
31. ITERA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih



32. ITERA mempunyai fasilitas ibadah yang memadai



33. Tersedianya layanan kesehatan bagi civitas akademika ITERA



No	Paramter Kepuasan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Indeks
1	Prosedur pelayanan akademik di JTPI yang jelas, mudah, cepat dan efektif	80	269	22	3	1,07
2	Staf akademik di JTPI menunjukkan kedisiplinan yang tinggi	87	260	24	3	1,08
3	Staf akademik di JTPI melayani dengan ramah, sopan, jujur, adil dan dipercaya	107	245	18	4	1,16
4	Staf akademik di JTPI berpakaian rapi dan sopan	129	241	2	2	1,32
5	Staf akademik di JTPI melayani sesuai waktu yang dibutuhkan	90	259	21	4	1,10
6	Sistem informasi akademik di JTPI yang ada bekerja handal	84	261	26	3	1,06
7	Pelayanan Surat Tugas, SK dan Surat Cuti dibuat dengan baik	91	266	16	1	1,15
8	Informasi dan layanan mengenai kenaikan jenjang karir yang jelas	68	270	34	2	0,98
9	Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/magang yang dibutuhkan	85	262	23	4	1,07
10	Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/magang yang dibutuhkan	83	260	28	3	1,05
11	Adanya dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi	64	267	39	4	0,93
12	Sistem rekrutmen SDM dengan baik	74	267	30	3	1,01
13	Adanya dukungan terhadap dosen/tendik untuk studi lanjut	88	271	12	3	1,15

14	Pembinaan SDM dengan pemberian penghargaan dan hukuman	71	284	17	2	1,08
15	Adanya penilaian dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan	73	276	23	2	1,06
16	Informasi dan dukungan untuk meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya sudah tersedia	69	284	18	3	1,06
17	Adanya dukungan jaminan kesehatan dan sosial	63	275	30	6	0,96
18	Adanya sarana pelayanan di JTPI untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan	76	256	35	7	0,96
19	Adanya tindak lanjut dan tanggapan dari JTPI terhadap kritik, saran dan keluhan yang saya sampaikan	75	259	32	8	0,97
20	Pelayanan keuangan di JTPI cepat dan tepat	75	256	36	7	0,95
21	Pelayanan keuangan di JTPI yang memuaskan sesuai kebutuhan anda	72	264	33	5	0,98
22	Staf keuangan di JTPI menunjukkan kemampuan, pengetahuan, dan disiplin tinggi dalam menjalankan tugasnya	79	272	20	3	1,08
23	Penyampaian informasi pelayanan keuangan di JTPI yang jelas dan mudah dimengerti	73	267	29	5	1,00
24	Pelayanan keuangan di JTPI memberikan perlakuan yang adil terhadap setiap pengguna layanan	70	278	23	3	1,04
25	Lingkungan perkuliahan yang kondusif dan nyaman	86	241	38	9	0,95

26	Tersedianya sarana pengembangan ekstrakurikuler	84	230	49	11	0,87
27	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	88	239	37	10	0,96
28	ITERA menyediakan ruang kerja yang bersih	90	252	27	5	1,06
29	ITERA mempunyai perpustakaan yang memadai	109	233	27	5	1,11
30	ITERA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	83	237	48	6	0,92
31	ITERA mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)	88	221	52	13	0,85
32	ITERA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	79	222	61	12	0,79
33	ITERA mempunyai fasilitas ibadah yang memadai	98	226	42	8	0,97
34	Tersedianya layanan kesehatan bagi civitas akademika ITERA	75	271	22	6	1,03

C. Kesimpulan

1. Dari 33 parameter layanan yang ada di JTPI secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap layanan JTPI
2. Kemampuan ITERA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih menjadi kepuasan yang paling rendah dibandingkan layanan lainnya sehingga perlu ditingkatkan
3. Keberadaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (teknik, bahasa, komputer dan lain-lain) menjadi kepuasan terendah kedua sehingga perlu ditingkatkan
4. Tersedianya sarana pengembangan ekstrakurikuler menjadi kepuasan terendah ketiga sehingga perlu ditingkatkan

D. Penutup

Demikian laporan kepuasan layanan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagai sarana peningkatan layanan dan memberikan pelayanan prima bagi stakeholder JTPI.