



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP
LAYANAN FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI (FTI)**

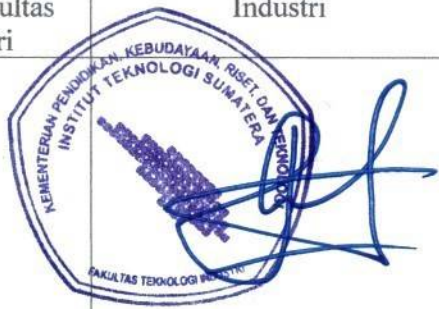
2023

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP LAYANAN FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI (FTI) TAHUN 2023

Lampung Selatan, 4 Maret 2024

Ketua Gugus Kendali Mutu Fakultas (GKMF)	Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Teknologi Industri	Dekan Fakultas Teknologi Industri
		
Khoryfatul Munawaroh, S.Hut., M.Si.	Dr. Jabosar R. H. Panjaitan, S.T., M.T.	Hadi Teguh Yudistira, S.T., Ph.D
NIP. 199004102022032011	NIP. 199009182019031012	NIP. 198709122019031012

A. Pendahuluan

Fakultas Teknologi Industri (FTI) secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada civitas akademik FTI yaitu dosen dan tendik. FTI melalui bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sasarnya sesuai fungsi struktur organisasi.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan FTI, kami mengadakan Survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari Survei kepuasan layanan FTI yang diadakan tahun 2023. Hasil dari Survei kepuasan layanan FTI ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu Survei ini berguna sebagai feedback untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi pelayanan FTI berjalan secara maksimal.

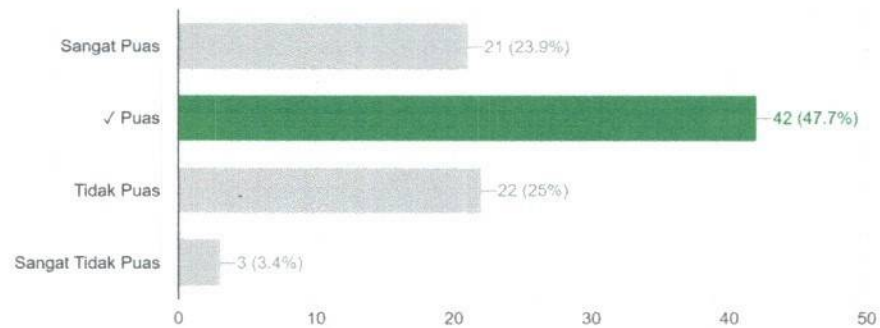
Populasi dalam Survei ini merupakan dosen dan tendik FTI yang berasal dari dua puluh satu program studi di FTI. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah metode Survei dengan kuesioner online sebagai alat. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarkan baik melalui email maupun media sosial. Terdapat 88 responden telah mengisi dan mewakili jumlah dosen (68 dosen) dan tendik (20 tendik) yang ada di FTI.

B. Hasil survei kepuasan layanan

1. Informasi dan layanan mengenai kenaikan jenjang karir yang jelas

informasi dan layanan mengenai kenaikan jenjang karir yang jelas

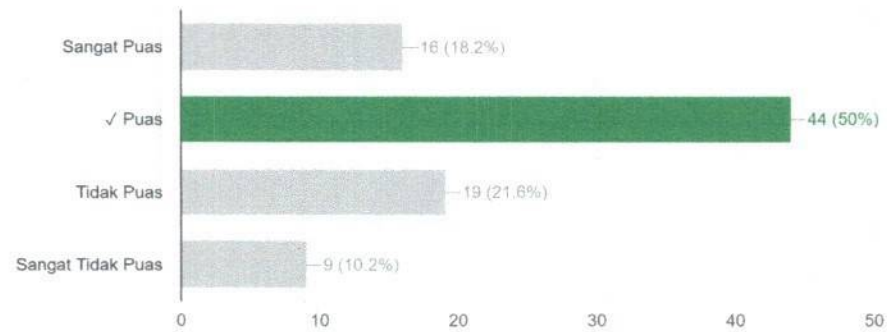
42 / 88 correct responses



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

Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/magang yang dibutuhkan

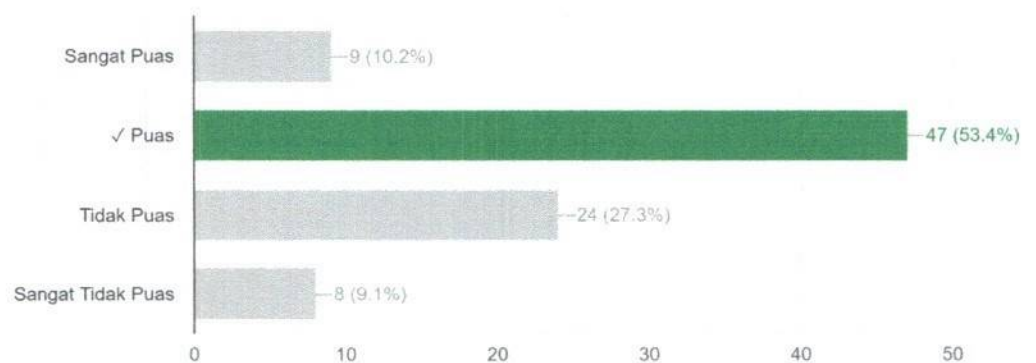
44 / 88 correct responses



3. Adanya dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi

Adanya dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi

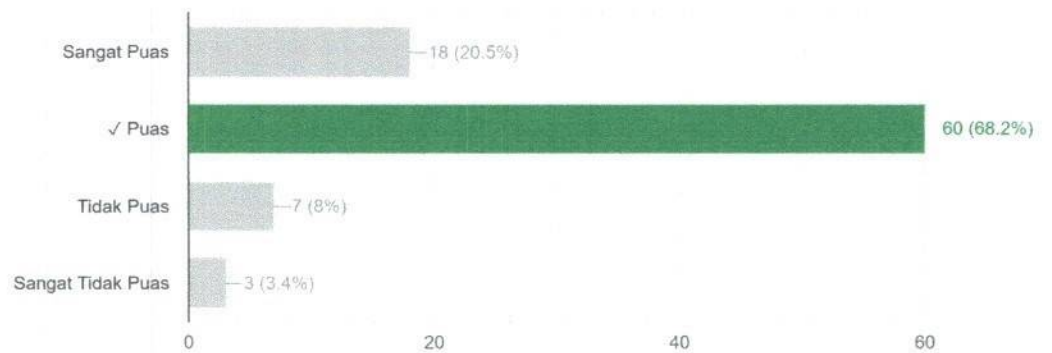
47 / 88 correct responses



4. Sistem rekrutmen SDM dengan baik

Sistem rekrutmen SDM dengan baik

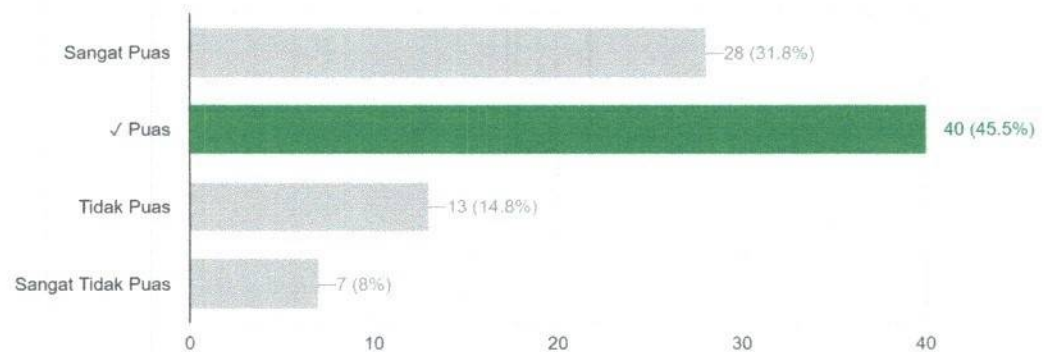
60 / 88 correct responses



5. Adanya dukungan terhadap dosen/tendik untuk studi lanjut

Adanya dukungan terhadap dosen/tendik untuk studi lanjut

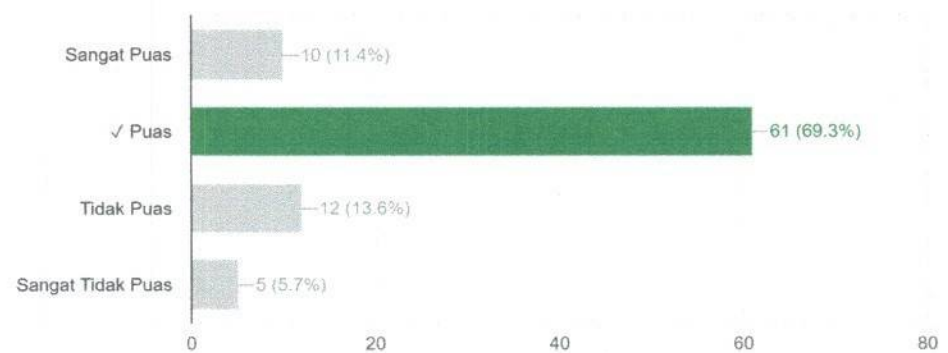
40 / 88 correct responses



6. Pembinaan SDM dengan pemberian penghargaan dan hukuman

Pembinaan SDM dengan pemberian penghargaan dan hukuman

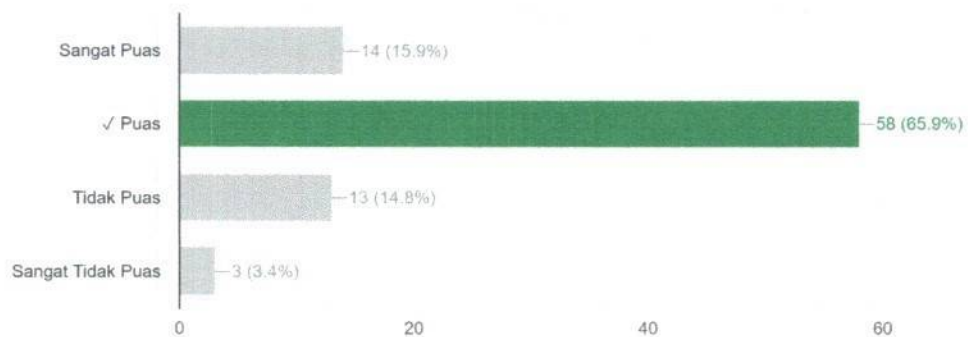
61 / 88 correct responses



7. Adanya penilaian dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan

Adanya penilaian dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan

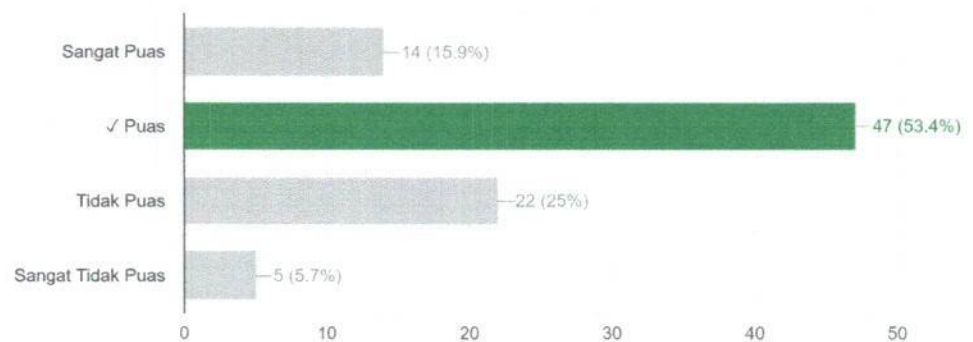
58 / 88 correct responses



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

Informasi dan dukungan untuk meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya sudah tersedia

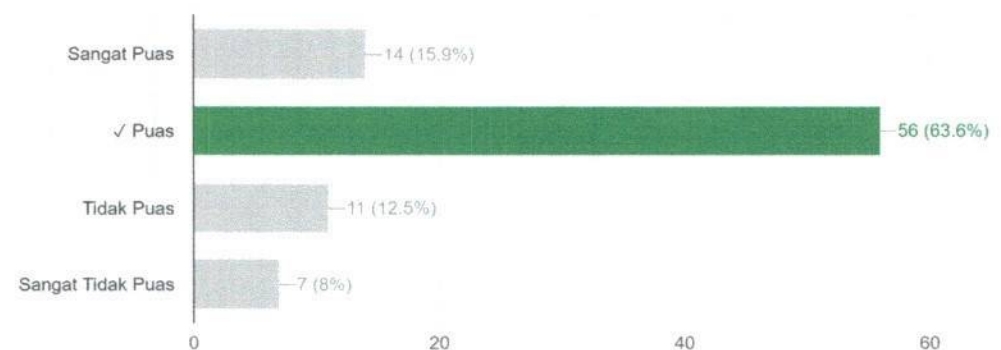
47 / 88 correct responses



9. Adanya dukungan jaminan kesehatan dan sosial

Adanya dukungan jaminan kesehatan dan sosial

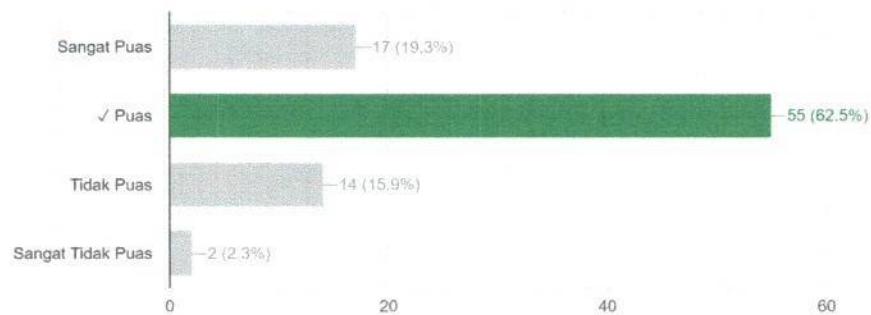
56 / 88 correct responses



10. Adanya sarana pelayanan di FTI untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan

Adanya sarana pelayanan di FTI untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan

55 / 88 correct responses



11. Adanya tindak lanjut dan tanggapan dari FTI terhadap kritik, saran dan keluhan yang saya sampaikan

Adanya tindak lanjut dan tanggapan dari FTI terhadap kritik, saran dan keluhan yang saya sampaikan

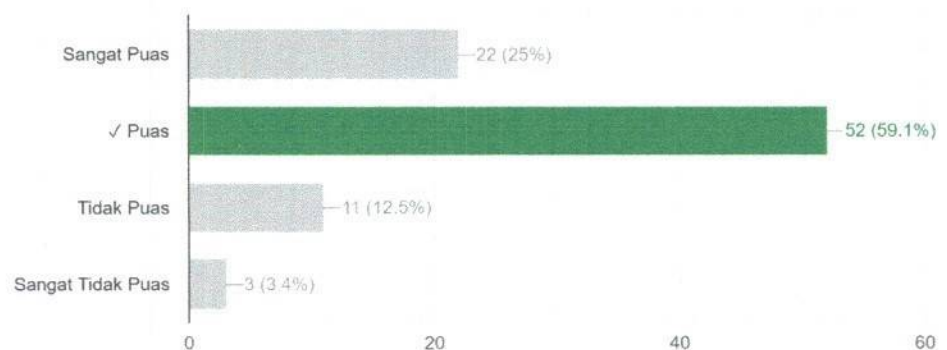
54 / 88 correct responses



12. Prosedur pelayanan akademik di FTI yang jelas, mudah, cepat dan efektif

Prosedur pelayanan akademik di FTI yang jelas, mudah, cepat dan efektif

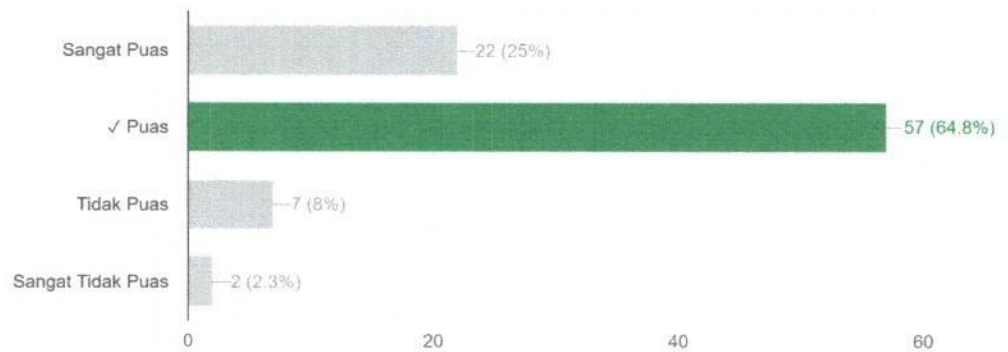
52 / 88 correct responses



13. Staf akademik di FTI menunjukkan kedisiplinan yang tinggi

Staf akademik di FTI menunjukkan kedisiplinan yang tinggi

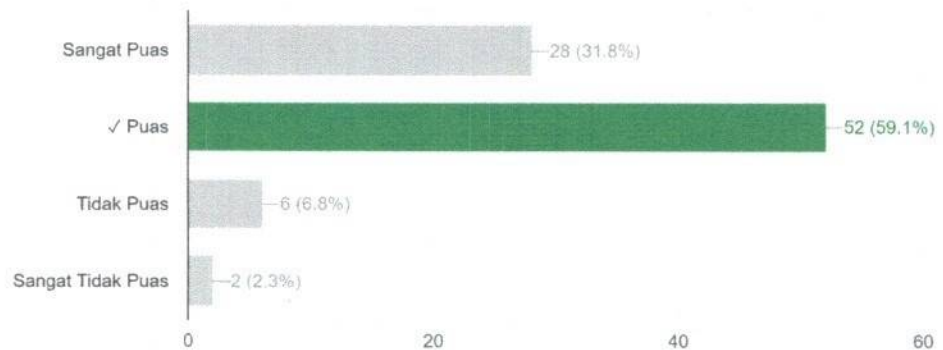
57 / 88 correct responses



14. Staf akademik di FTI melayani dengan ramah, sopan, jujur, adil dan dipercaya

Staf akademik di FTI melayani dengan ramah, sopan, jujur, adil dan dipercaya

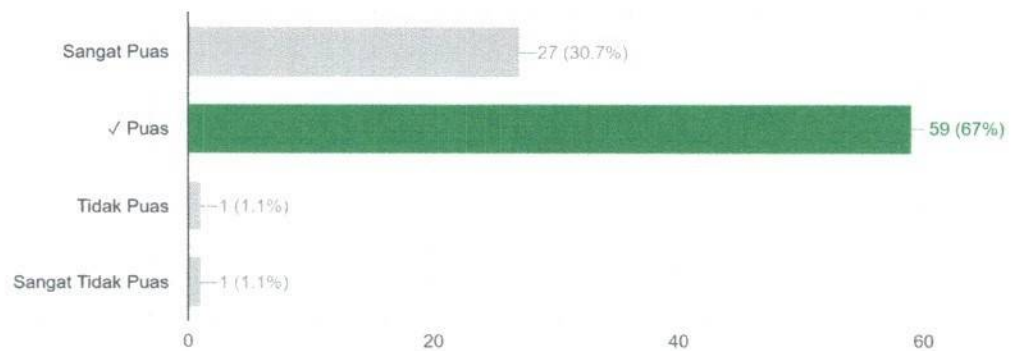
52 / 88 correct responses



15. Staf akademik di FTI berpakaian rapi dan sopan

Staf akademik di FTI berpakaian rapi dan sopan

59 / 88 correct responses



16. Staf akademik di FTI melayani sesuai waktu yang dibutuhkan

Staf akademik di FTI melayani sesuai waktu yang dibutuhkan

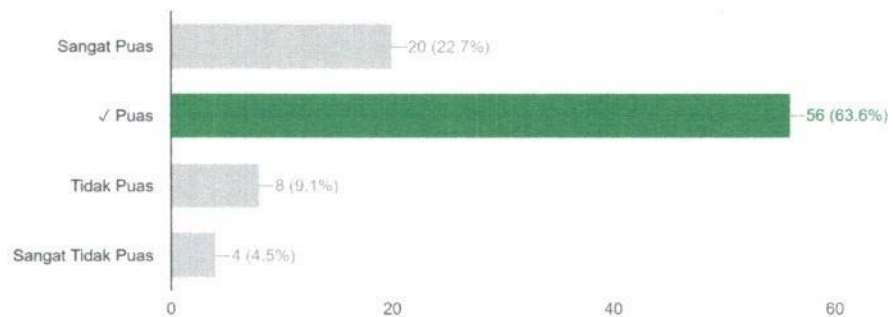
57 / 88 correct responses



17. Sistem informasi akademik di FTI yang ada bekerja handal

Sistem informasi akademik di FTI yang ada bekerja handal

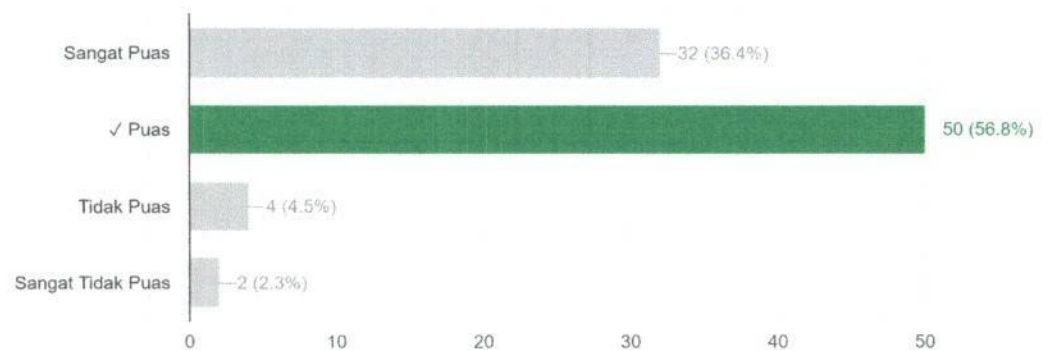
56 / 88 correct responses



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

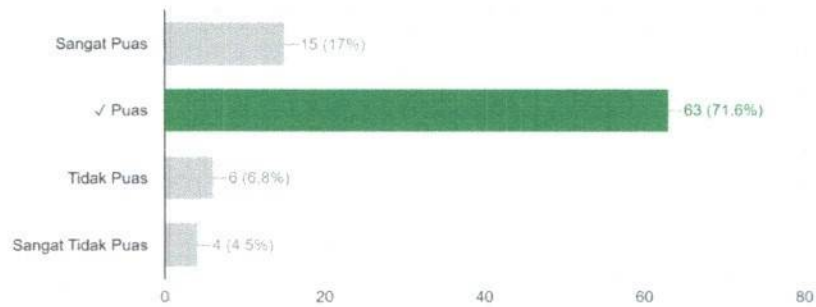
Pelayanan Surat Tugas, SK dan Surat Cuti dibuat dengan baik

50 / 88 correct responses



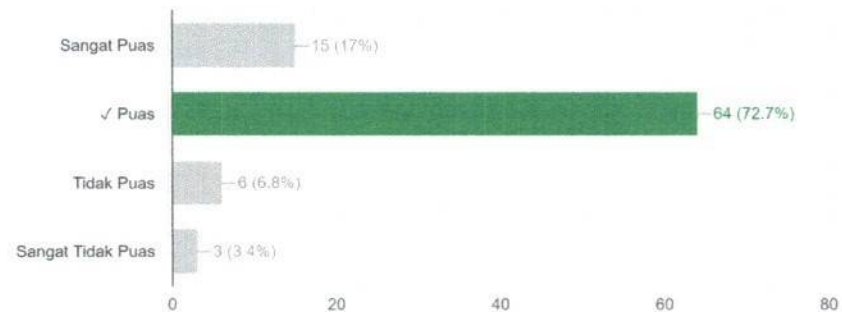
19. Pelayanan keuangan di FTI cepat dan tepat

Pelayanan keuangan di FTI cepat dan tepat
63 / 88 correct responses



20. Pelayanan keuangan di FTI yang memuaskan sesuai kebutuhan anda

Pelayanan keuangan di FTI yang memuaskan sesuai kebutuhan anda
64 / 88 correct responses



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

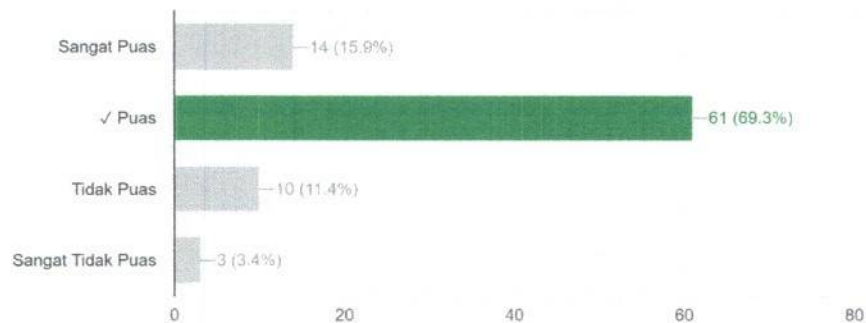
Staf keuangan di FTI menunjukkan kemampuan, pengetahuan, dan disiplin tinggi dalam menjalankan tugasnya
65 / 88 correct responses



22. Penyalpaian informasi tentang pelayanan keuangan di FTI yang jelas dan mudah dimengerti

Penyalpaian informasi tentang pelayanan keuangan di FTI yang jelas dan mudah dimengerti

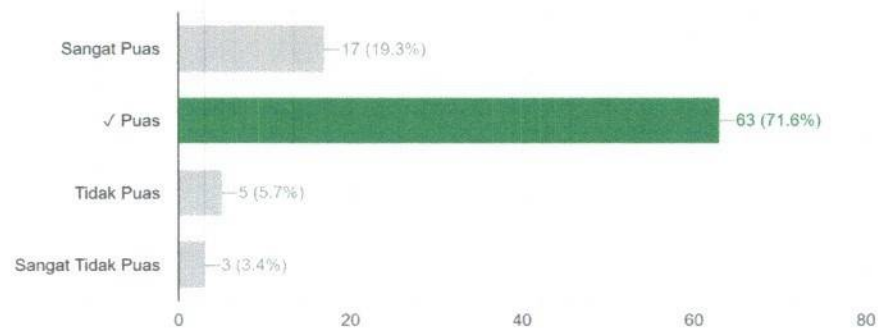
61 / 88 correct responses



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

Pelayanan keuangan di FTI memberikan perlakuan yang adil terhadap setiap pengguna layanan

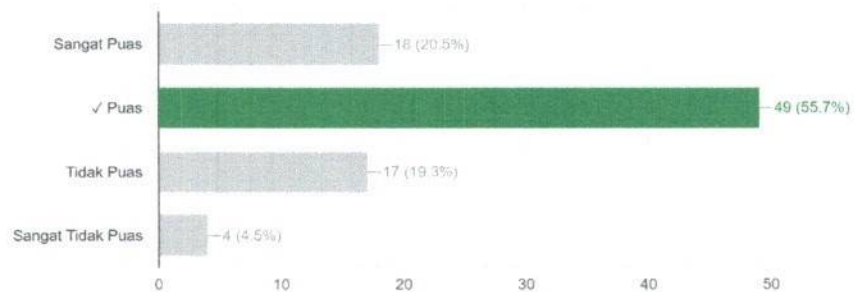
63 / 88 correct responses



24. Lingkungan perkuliahan yang kondusif dan nyaman

Lingkungan perkuliahan yang kondusif dan nyaman

49 / 88 correct responses



25. Tersedianya sarana pengembangan ekstrakurikuler

Tersedianya sarana pengembangan ekstrakurikuler

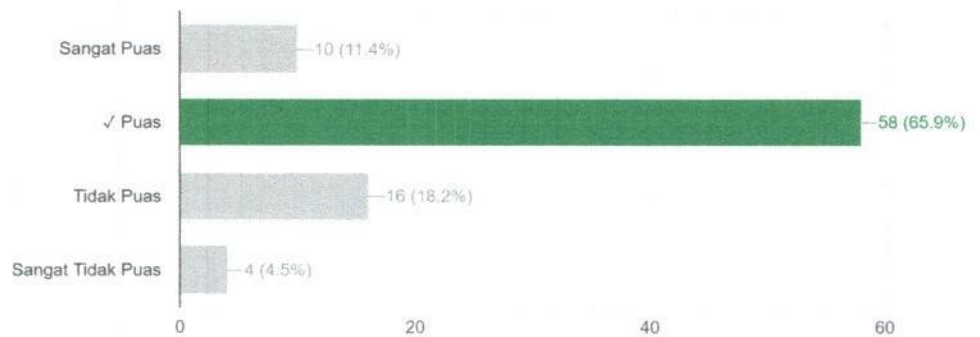
48 / 88 correct responses



26. Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi

Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi

58 / 88 correct responses



27. ITERA menyediakan ruang kerja yang bersih

ITERA menyediakan ruang kerja yang bersih

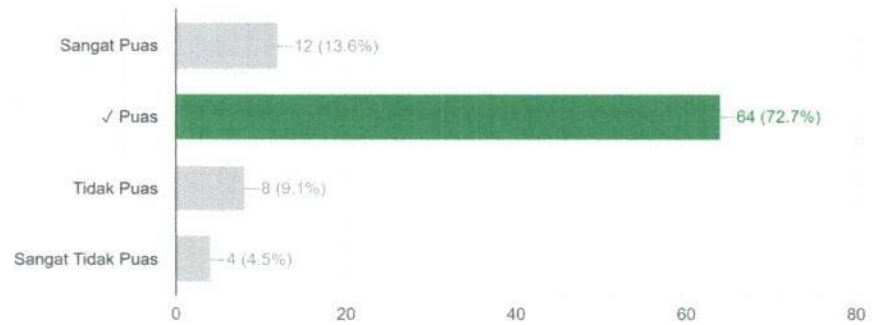
55 / 88 correct responses



28. ITERA mempunyai perpustakaan yang memadai

ITERA mempunyai perpustakaan yang memadai

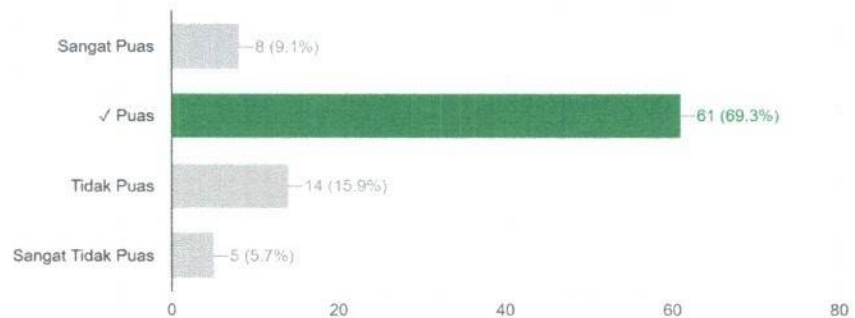
64 / 88 correct responses



29. ITERA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan

ITERA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan

61 / 88 correct responses



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

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

51 / 88 correct responses



31. ITERA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih

ITERA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih

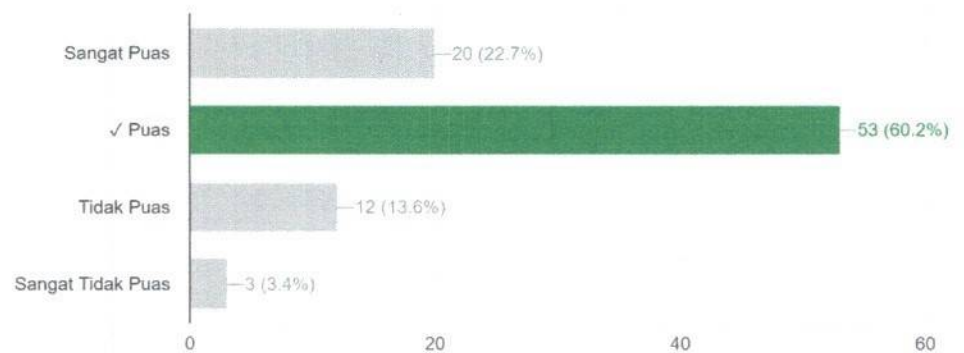
46 / 88 correct responses



32. ITERA mempunyai fasilitas ibadah yang memadai

ITERA mempunyai fasilitas ibadah yang memadai

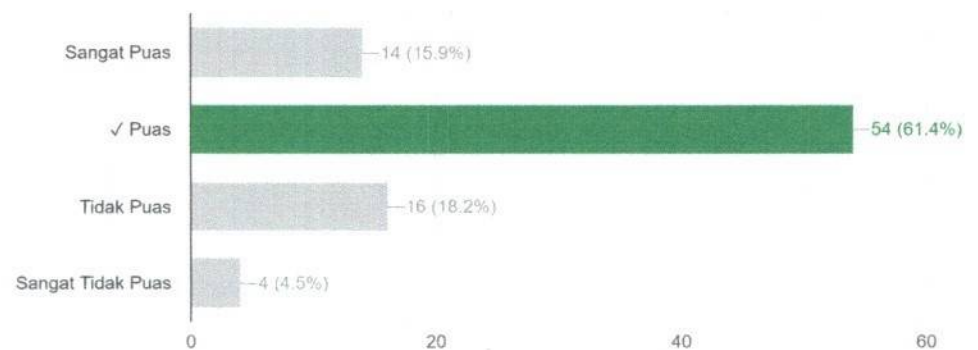
53 / 88 correct responses



33. Tersedianya layanan kesehatan bagi civitas akademika ITERA

Tersedianya layanan kesehatan bagi civitas akademika ITERA

54 / 88 correct responses



C. Saran

Cukup

Sebaiknya untuk meningkatkan capability SDM khususnya Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP), fakultas mendukung baik secara moril maupun material setiap tahunnya untuk mewajibkan seluruh PLP mengikuti pelatihan dan sertifikasi kompetensi dibidangnya masing-masing sesuai dengan program studi ataupun bidang yang dimiliki. Hal ini sangat penting selain untuk meningkatkan skill SDM, juga untuk meningkatkan pelayanan di Laboratorium bagi mahasiswa dalam hal pengajaran proses yang sesuai SOP di Laboratorium. Apabila laboratorium memiliki keunggulan baik secara sistem maupun SDM, hal ini dapat membantu akreditasi program studi maupun fakultas nantinya.

-Mushola di lantai 2 gedung D agar diberi kipas angin -Adanya ruang privasi untuk menyusui/laktasi/pumping

Semoga FTI segera dapat melengkapi SOP berbagai pelayanan (Keuangan, Akademik, pengaduan dan keluhan baik dari staf maupun mahasiswa secara profesional) yang diterapkan dengan tepat serta di sosialisasikan kepada pengguna dengan maksimal.

Peningkatan sarana dan prasarana

1. Perlunya adanya kepelatihan untuk laboran jangan hanya tendik administrasi dan dosen 2. Masih ada tendik laboran belum punya PC 3. Dalam kegiatan akademik perlu juga melibatkan tendik laboran, apalagi FTI kekurangan tendik 4. Usul kembali NITK untuk tendik-tendik di FTI Sangat tidak puas, perhatian terhadap tendik tidak ada bahkan tendik belum mendapatkan NITK

Diseragamkan/sama ratakan tugas tendik prodi se-fakultas FTI diperjelas dengan adanya Surat Edaran Dekan FTI.

1. Mohon diperjelas lagi mekanisme kenaikan jafung dan pangkat di FTI termasuk kriteria atau standar minimal untuk kenaikan pangkat dan jabatan fungsional 2. Saya berharap segala pengurusan surat menyurat atau administrasi dapat dilakukan secara online (tanpa print) Sebaiknya kuisionernya ada pilihan cukup puas, atau pilihan yg ditengah2 antara puas dan tidak puas

Usulan untuk peningkatan layanan cepat, tepat dan efisien diharapkan untuk diterapkan. Selain itu ada sumber informasi terpusat via media yang terupdate sebagai tempat para dosen dan tendik memperoleh informasi terbaru berikut dokumen pendukungnya. fasilitas parkir mohon diatur, penegakan etika disiplin berkendara perlu segera ditegakkan. Perlu peningkatan layanan, fasilitas dan kompetensi dosen dan tendik dalam memberikan pelayanan kepada mhs

Sediakan kotak kritik dan saran, Menyediakan area refreshing yg bisa diisi dengan alat permainan untuk refreshing

Ganti tendik teknik kimia

semoga pelayanan lebih ramah, banyak mahasiswa yang mengeluh jika petugas pelayanannya jutek

Semoga segera diadakan kipas angin di ruang musholla gedung D lantai 2 dan ruang laktasi untuk ibu menyusui/pumping

Bisa ditambahkan kursi serta titik istirahat/belajar/diskusi di lingkungan FTI. Terima kasih Perlunya Adanya Sosialisasi Ke Dosen terkait Tupoksi Tendik, Perlu adanya Perhatian Terhadap Kesejahteraan Baik dosen Maupun Tendik.

Sudah sangat baik, semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya

Pelayanan akademik lter a lebih ditingkat
 Aspek pelayanan masih perlu perbaikan
 fasilitas kelas banyak yg perlu di perbaiki
 Semoga terdapat kebijakan pengembangan keahlian atau beasiswa untuk tendik sehingga
 dapat menunjang pekerjaan yang lebih baik.
 Semoga ke depannya lebih baik lagi dan lebih ramah
 Perlu support pembiayaan jadi member IEEE dan PII
 Sudah bagus
 semangat perbaikan berkelanjutan
 Toilet sebaiknya perlu diperhatikan, karena menjadi etalase bagi tamu yang datang dari luar
 itera
 Ruangan prodi sangat tidak memadai dan terlalu padat, AC tidak dingin, tendik prodi tidak
 kooperatif dan sangat lambat kerjanya, pembagian kelas tidak jelas dan terkadang bentrok,
 sistem peminjaman ruangan sangat tidak jelas. Perlu banyak perbaikan dari segi SDM dan
 pelayanan
 Berdasar undang-undang, alat kerja seharusnya disediakan oleh pemberi kerja, yg utama
 malah swadaya seperti sekarang (contoh laptop atau PC). Kamar mandi juga 90% tidak layak.
 tempat ibadah bagi Muslim (mushola dan tempat wudhu) kurang dan tidak terawat. Mungkin
 masukan buat pusat: sediakan jalur pedestrian yg layak (jalannya tersedia plus kanopi)
 sehingga terhubung antar tempat atau fungsikan bis untuk mobilitas dalam kampus
 Ok
 sudah sangat baik
 Belum ada program MCU berkala
 Layanan ruang mengajar jika proyektor, kabel bermasalah, tolong tindak lanjutnya lebih cepat
 usahakan maksimal 6 hari
 Toilet harus bisa selalu bersih
 -
 1. Toilet perempuan untuk dosen di gedung D plafonnya rusak 2. Ruang kerja terkadang
 dibersihkan dan tidak dibersihkan 3. Alat-alat makan setelah dicuci OB hilang atau mungkin
 tertukar
 Sebaiknya ada Audit Manajemen Mutu (ISO 9001) dari pihak external seperti SAI Global,dll
 supaya mutu manajemen bisa diandalkan. T.kasih
 Semoga semakin baik lagi kedepannya dalam segala aspek secara seimbang
 semoga terus jaya
 ok

D. Kesimpulan

1. Dari 33 parameter layanan yang ada di FTI secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap layanan FTI.
2. Beberapa saran seperti pelayanan secara keseluruhan yang lebih ditingkatkan dan fasilitas untuk perkuliahan yang perlu ditingkatkan perlu ditindak lanjuti.

E. Penutup

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