

**HASIL KEPUASAN LAYANAN
DOSEN, TENDIK DAN MAHASISWA
TAHUN 2025**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
NEGERI SEMARANG**

2025

HASIL KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM FAKULTAS TEKNIK

A. Indikator Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dengan responden dosen dan tendik meliputi:

- a. Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*)
- b. Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*)
- c. Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (*assurance*)
- d. Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (*assurance*)
- e. Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (*responsiveness*)
- f. Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (*responsiveness*)
- g. Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (*empathy*)
- h. Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (*empathy*)
- i. Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIPP, SISTER, dsb) (*tangible*)
- j. Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*)

B. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM

Link Instrumen kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM :

<https://docs.google.com/forms/d/1GC9twfy120ZgGG6YWJ0uZQQLkw4q7D8JZjhxr9csfyQ/edit>

Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM FT

PETUNJUK

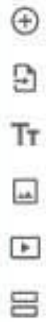
Mohon diisi sesuai kondisi yang ada di lapangan secara riil.

Responden sebagai: *

- ☐ DOSEN
- ☐ Tenaga Kependidikan

Jurusan *

- ☐ Teknik Mesin
- ☐ Teknik Sipil
- ☐ Teknik Elektro
- ☐ Teknik Kimia
- ☐ PKK
- ☐ Dekanat



Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (*assurance*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (*assurance*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (*responsiveness*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui *
pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (*responsiveness*)

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan *
produktifitas (*empathy*)

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja *
(*empathy*)

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja *
(*empathy*)

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIPP, SISTER, dsb) (*tangible*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Submit

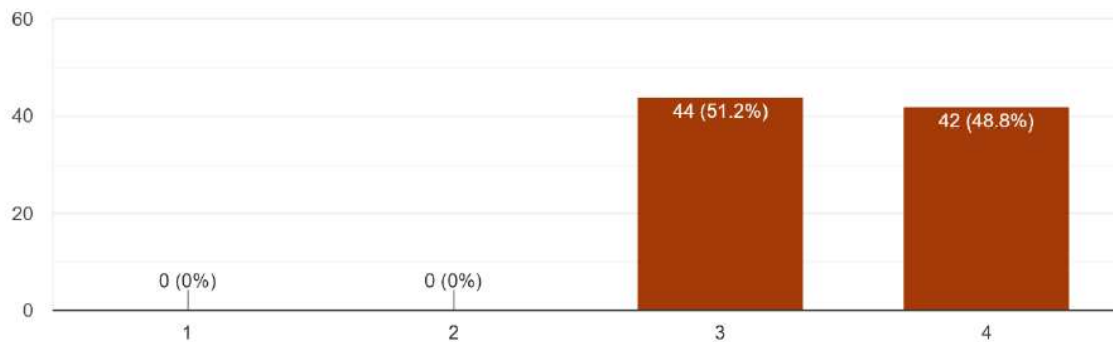
Clear form

C. Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM

Hasil tingkat kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Teknik yang didapatkan adalah sebagai berikut:

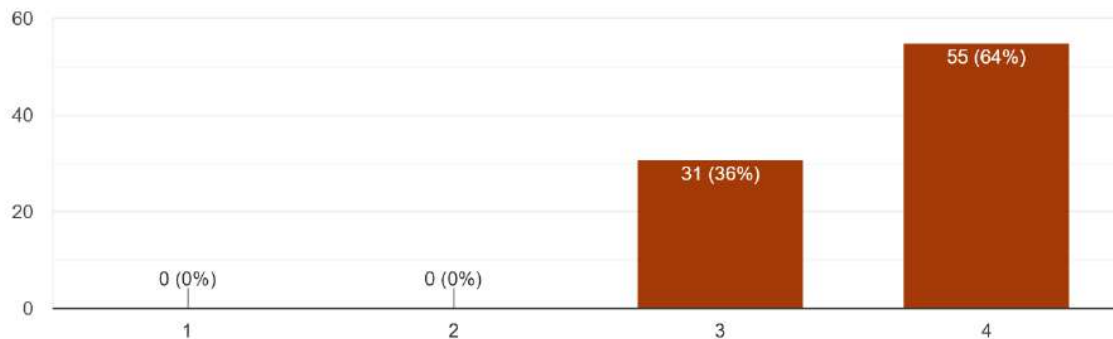
Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)

86 responses



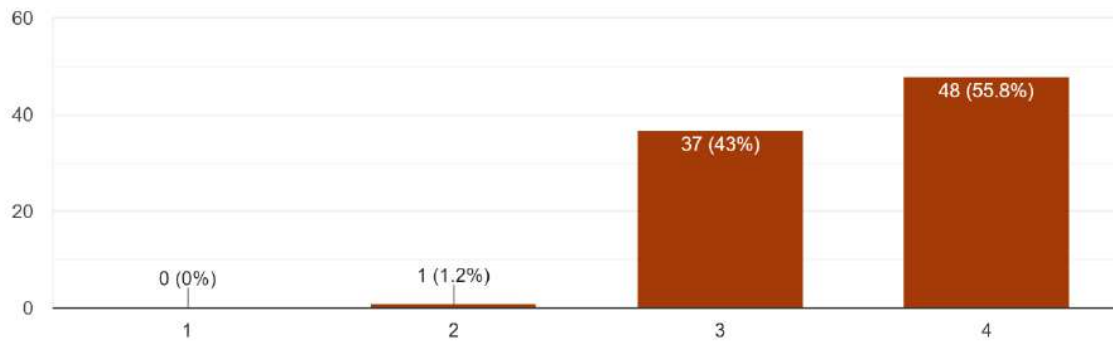
Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)

86 responses



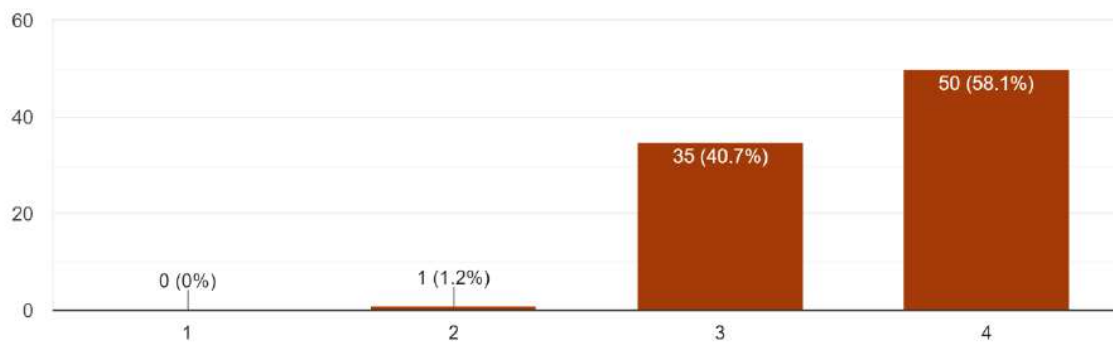
Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (assurance)

86 responses



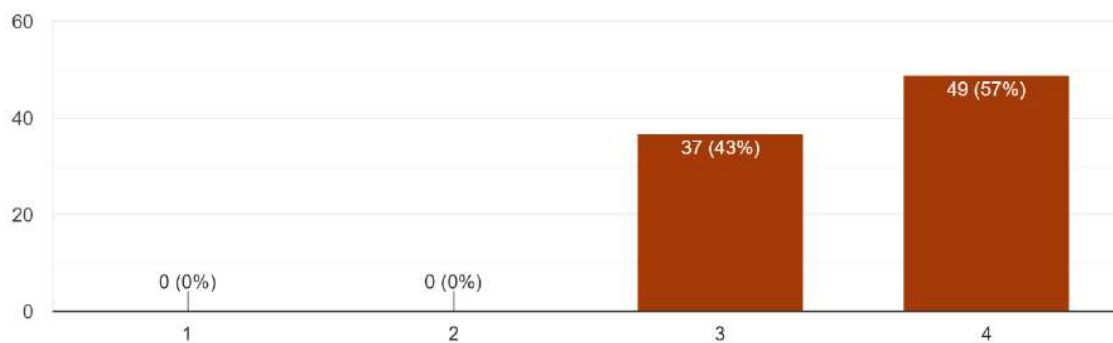
Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (assurance)

86 responses



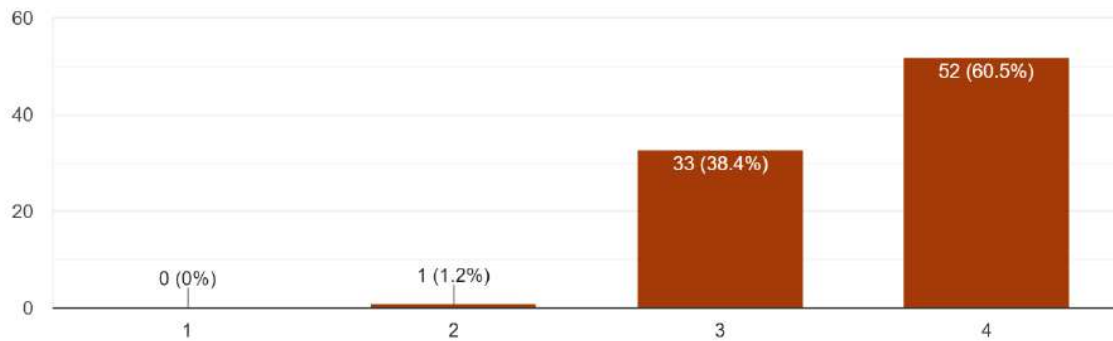
Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (responsiveness)

86 responses



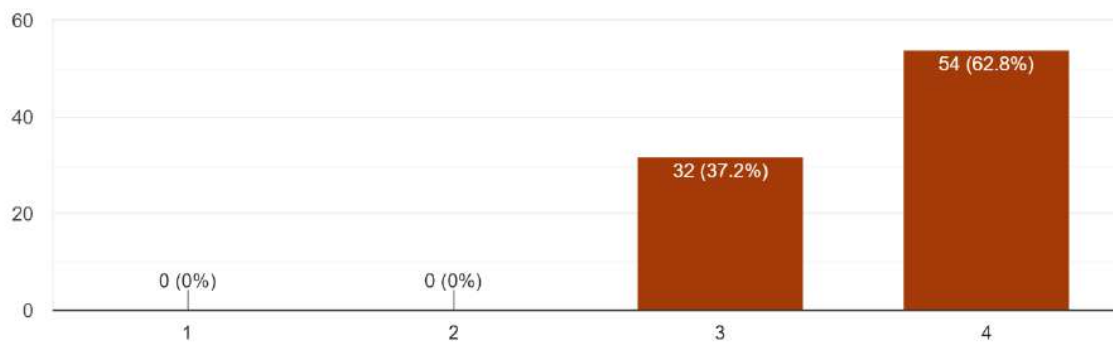
Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb
(responsiveness)

86 responses



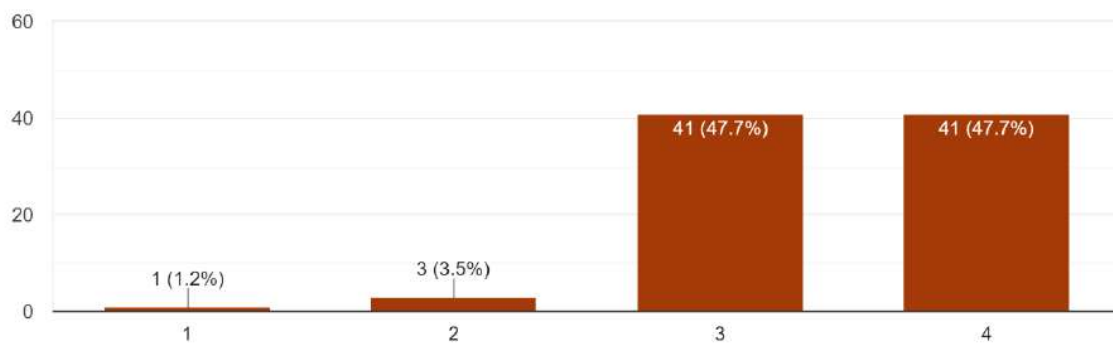
Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (empathy)

86 responses



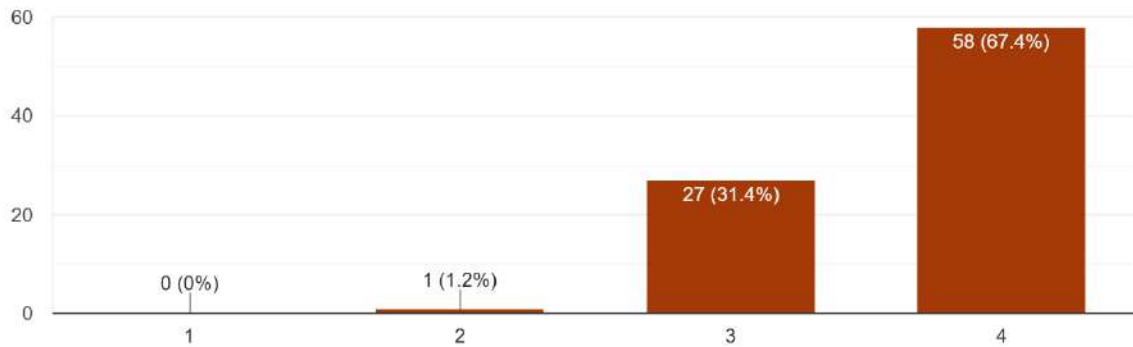
Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (empathy)

86 responses



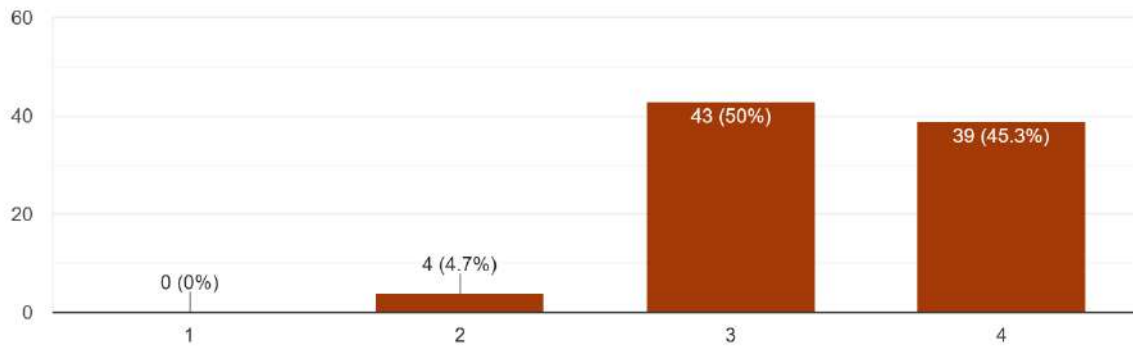
Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIPP, SISTER, dsb) (tangible)

86 responses



Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (tangible)

86 responses



Tabel 1. Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

No.	Pengguna Layanan	Rata-rata	Kategori
1	Dosen	3,58	Sangat puas
2	Tendik	3,51	Sangat puas
Rata-rata keseluruhan		3,55	Sangat puas

Catatan: skor tertinggi = 4

KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN

FAKULTAS TEKNIK

A. Indikator Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan pengelolaan keuangan dengan responden dosen dan tendik meliputi:

- Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi di setiap bulan (*assurance*)
- Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (*assurance*)
- Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (*assurance*)
- Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat (*responsiveness*)
- Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja (*responsiveness*)

B. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

Link Instrumen kepuasan layanan pengelolaan keuangan :

<https://docs.google.com/forms/d/1VyQc2FGYH82HDWqDuC2t3zm409qONFccPp03PJQ0-JE/edit>

**Instrumen Kepuasan Layanan
Pengelolaan Keuangan FT**

PETUNJUK
Mohon diisi sesuai kondisi yang ada di lapangan secara riil.

roudlotus_sholikhah@mail.unnes.ac.id [Switch account](#)

* Indicates required question

Email *

Your email

Responden sebagai: *

☐ DOSEN

☐ Tenaga Kependidikan

Jurusan *

☐ Teknik Mesin

☐ Teknik Sipil

☐ Teknik Elektro

☐ Teknik Kimia

☐ PKK

☐ Dekanat

Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi di setiap bulan (*Assurance*) *

1

2

3

4

Kurang

☐

☐

☐

☐

Sangat Baik

Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (*Assurance*) *

1

2

3

4

Kurang

☐

☐

☐

☐

Sangat Baik

Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (*Assurance*) *

1

2

3

4

Kurang

☐

☐

☐

☐

Sangat Baik

Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat (*Responsiveness*) *

1

2

3

4

Kurang

☐

☐

☐

☐

Sangat Baik

Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja (*Responsiveness*) *

1

2

3

4

Kurang

☐

☐

☐

☐

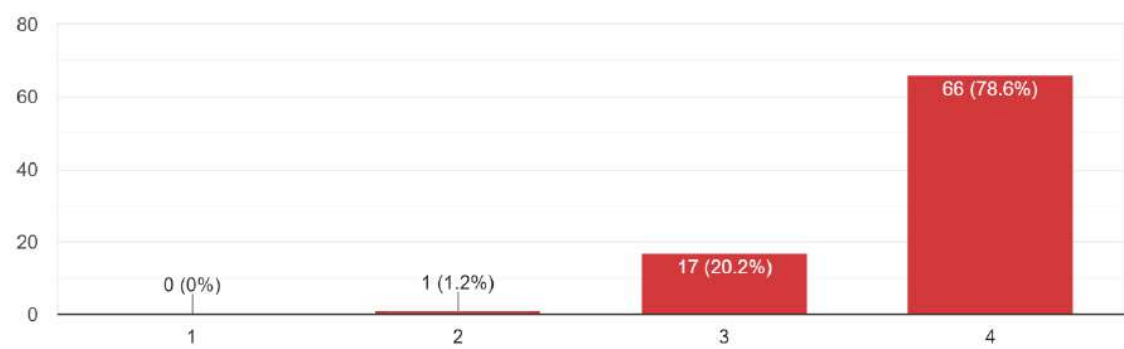
Sangat Baik

C. Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

Hasil tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan di Unnes – UPPS yang didapatkan adalah sebagai berikut:

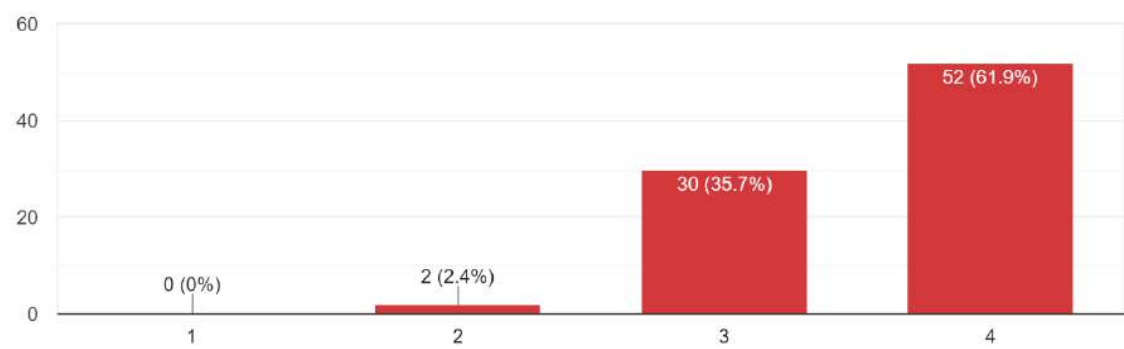
Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi di setiap bulan (Assurance)

84 responses



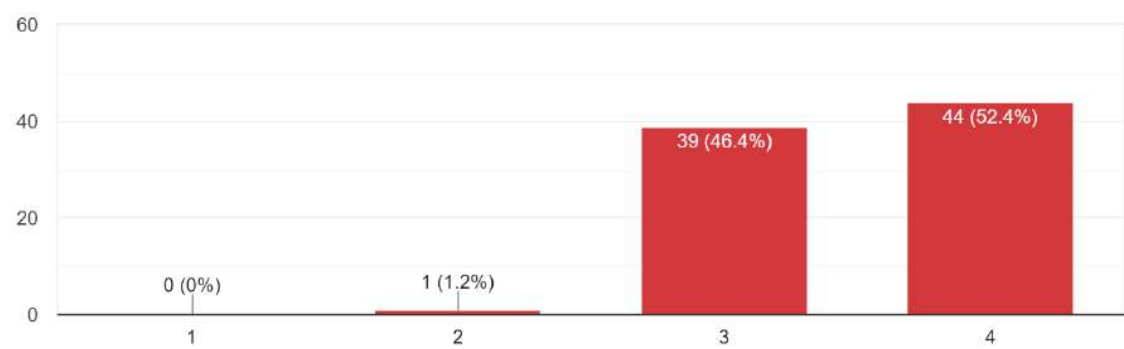
Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (Assurance)

84 responses



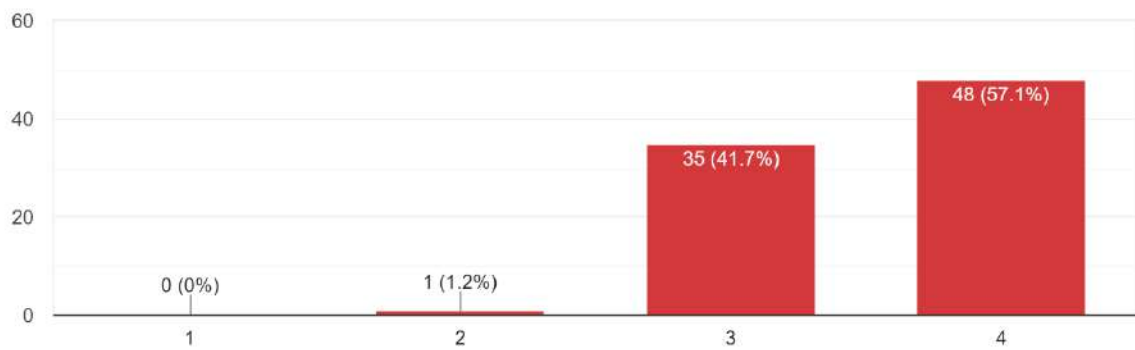
Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (Assurance)

84 responses



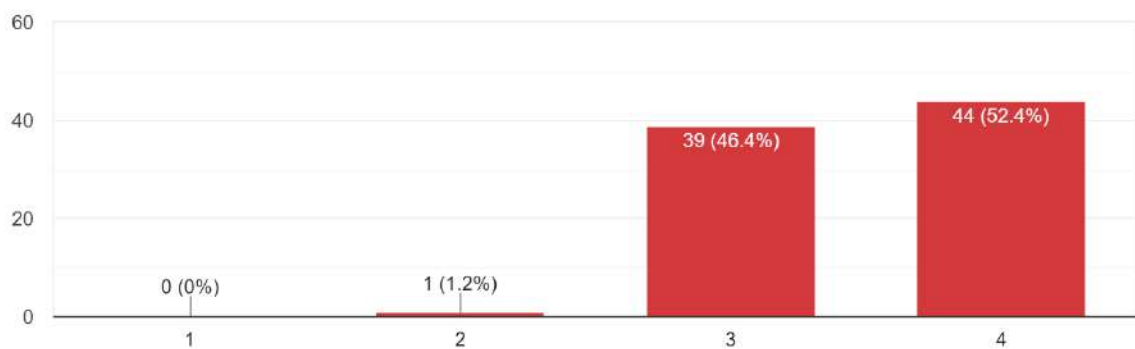
Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat (Responsiveness)

84 responses



Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja (Responsiveness)

84 responses



Tabel Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

No.	Pengguna Layanan	Rata-rata	Kategori
1	Dosen	3,57	Sangat puas
2	Tendik	3,46	Sangat puas
Rata-rata keseluruhan		3,51	Sangat puas

Catatan: skor tertinggi = 4

KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN FASILITAS

FAKULTAS TEKNIK

A. Indikator Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan pengelolaan fasilitas dengan responden dosen, tendik, dan mahasiswa meliputi:

- Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus (*reliability*)
- Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di lingkungan FT (*reliability*)
- Fasilitas ruang yang memadai (*tangibles*)
- Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (*tangibles*)
- Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (*tangibles*)
- Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (*tangibles*)
- Ketersediaan dan kebersihan ruang toilet (*tangibles*)

B. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

Link Instrumen kepuasan layanan pengelolaan fasilitas :
<https://docs.google.com/forms/d/1DWliha5b7Rh0MWdOVxxlJEIOAwT0GROannqFUPUgwX8/edit>

Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas FT

PETUNJUK
Mohon diisi sesuai kondisi yang ada di lapangan secara riil...

roudilutus_sholikhah@mail.unnes.ac.id [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Responden sebagai: *

☐ DOSEN

☐ Tenaga Kependidikan

☐ Mahasiswa

Jurusan *

☐ Teknik Mesin

☐ Teknik Sipil

☐ Teknik Elektro

☐ Teknik Kimia

☐ PKK

☐ Dekanat

Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus
(*reliability*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di lingkungan
FT (*Reliability*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Fasilitas ruang yang memadai (*Tangibles*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (*Tangibles*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (*Tangibles*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (*Tangibles*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (*Tangibles*) *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Ketersediaan dan kebersihan ruang toilet *

	1	2	3	4	
Kurang	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Submit

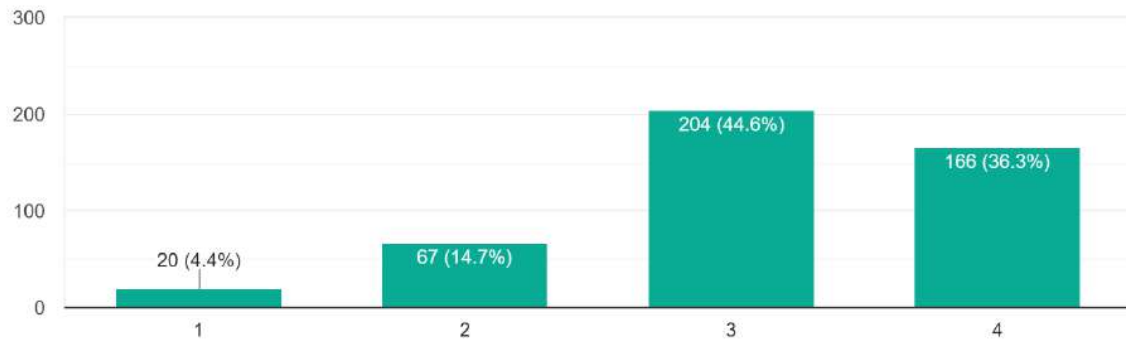
Clear form

C. Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

Hasil tingkat kepuasan layanan pengelolaan fasilitas di Unnes – UPPS yang didapatkan adalah sebagai berikut:

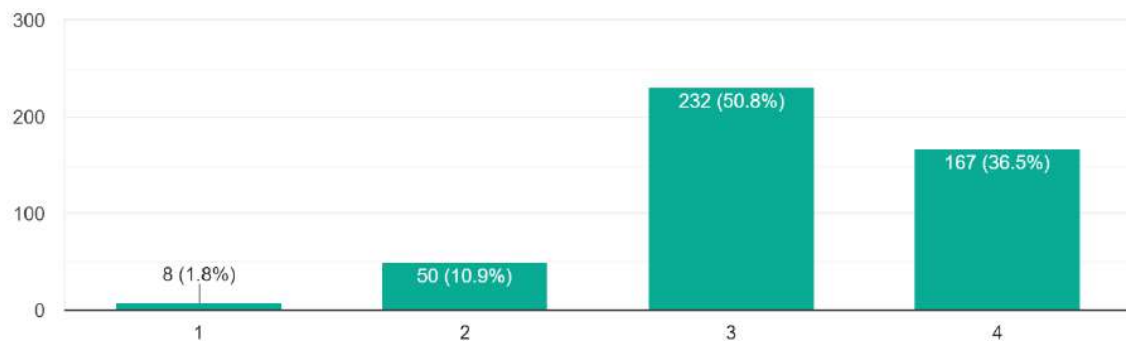
Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus (reliability)

457 responses



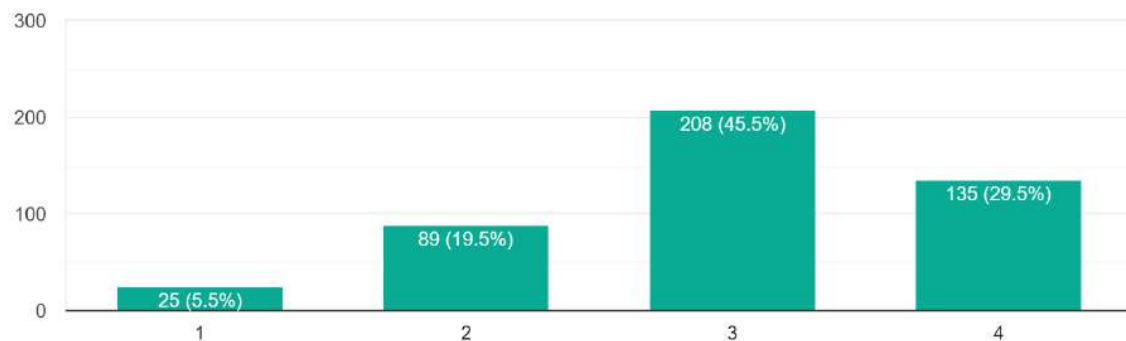
Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di lingkungan FT (Reliability)

457 responses



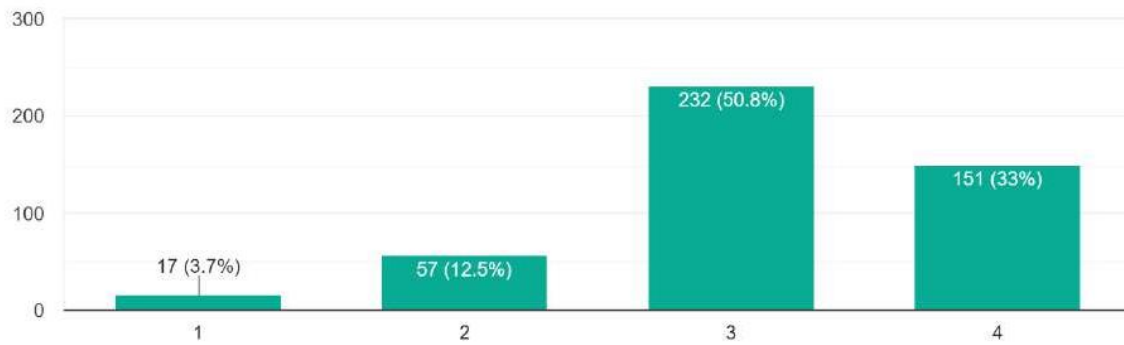
Fasilitas ruang yang memadai (Tangibles)

457 responses



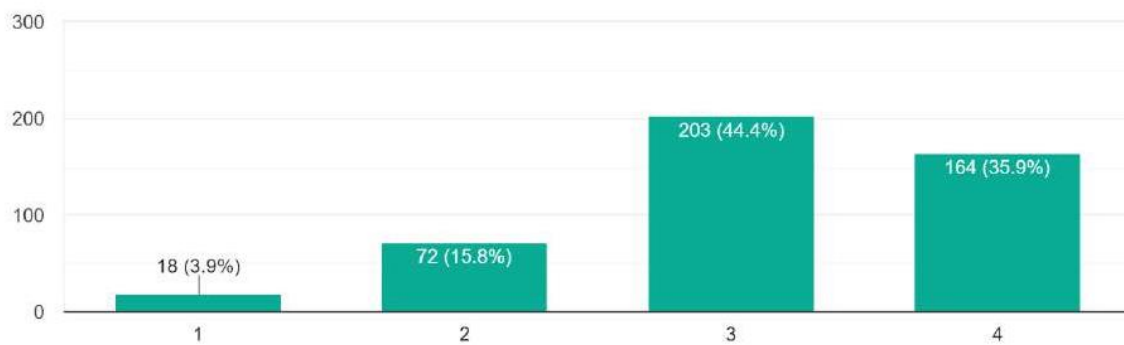
Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (Tangibles)

457 responses



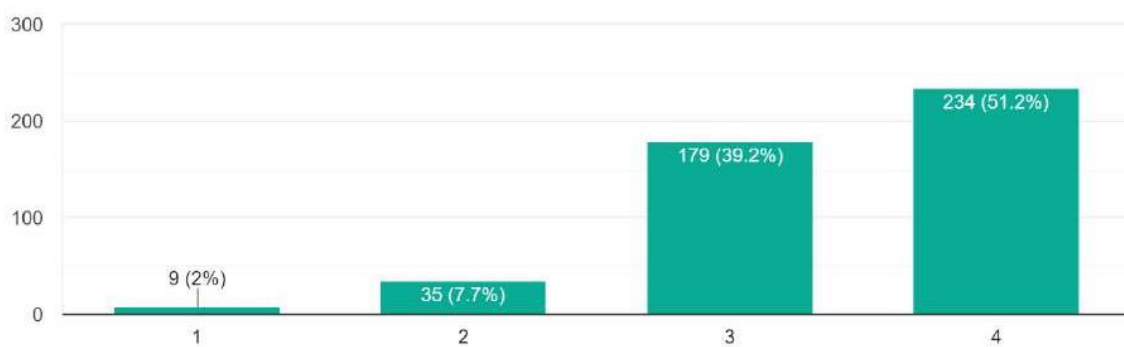
Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (Tangibles)

457 responses



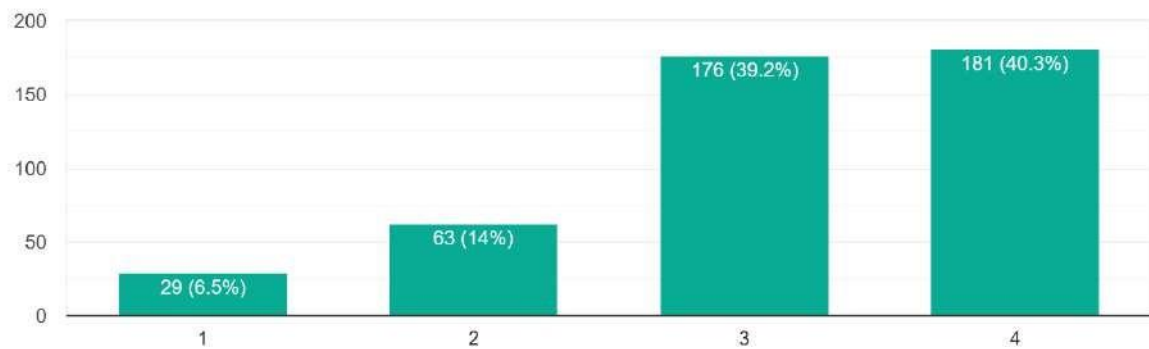
Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (Tangibles)

457 responses



Ketersediaan dan kebersihan ruang toilet

449 responses



Tabel Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

No.	Pengguna Layanan	Rata-rata	Kategori
1	Dosen	3,15	puas
2	Tendik	3,09	puas
3	Mahasiswa	3,14	puas
Rata-rata keseluruhan		3,13	puas

Catatan: skor tertinggi = 4

KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN DAN PKM

A. Indikator Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian

Layanan dan pelaksanaan proses penelitian dilakukan di web SIPP (Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian) melalui <https://apps.unnes.ac.id/12>

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan PkM dengan responden dosen meliputi:

- a. Prosedur Mutu penelitian/pengabdian berdasarkan siklus penelitian
- b. Penggunaan SIPP sangat sederhana, mudah dipahami, dan dioperasikan
- c. Ketepatan anggaran dan waktu yang ditetapkan dalam melakukan penelitian dan pengabdian
- d. Profesionalisme reviewer internal dilakukan dengan seleksi
- e. Penilaian kesesuaian judul penelitian dengan Renstra penelitian PT
- f. Luaran wajib setiap judul penelitian sesuai skema (kebermanfaatan)
- g. Hilirisasi hasil penelitian dapat diterima di masyarakat

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan PkM dengan responden mahasiswa meliputi:

- a. Kejelasan alur/ Prosedur Mutu penelitian/ pengabdian
- b. Kualitas proses penelitian/ pengabdian
- c. Kebermanfaatan penelitian/ pengabdian dalam menyelesaikan permasalahan di masyarakat
- d. Keterlibatan mahasiswa dalam proses penelitian/pengabdian
- e. Penelitian/pengabdian menunjang tugas akhir mahasiswa
- f. Hasil penelitian/pengabdian menunjang peningkatan keilmuan mahasiswa
- g. Luaran penelitian/ pengabdian (jurnal, buku, prosiding, dll) bagi mahasiswa

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan PkM dengan responden karyawan meliputi:

- a. Panduan penelitian jelas dan operasional
- b. SOP penelitian berdasarkan siklus penelitian
- c. Proporsi jumlah dana penelitian internal untuk tenaga kependidikan sesuai dengan jumlah tenaga kependidikan yang dimiliki
- d. Profesionalisme reviewer internal
- e. Komponen SIPP sudah sesuai dengan kebutuhan
- f. Kemudahan akses SIPP
- g. Penilaian kesesuaian judul penelitian dengan Renstra penelitian PT
- h. Luaran setiap judul penelitian

Aspek yang diukur dari kepuasan layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan PkM dengan responden mitra meliputi:

- a. Kejelasan alur/ Prosedur Mutu penelitian/ pengabdian
- b. Profesionalisme tim dalam penelitian/ pengabdian
- c. Kesesuaian penelitian/pengabdian terhadap kondisi masyarakat
- d. Kualitas proses penelitian/ pengabdian
- e. Kualitas hasil penelitian/ pengabdian (kebermanfaatan hasil) bagi mitra

- f. Kejelasan kontrak penelitian/pengabdian terhadap mitra
- g. Hilirisasi hasil penelitian menghasilkan produk inovasi untuk masyarakat

B. Hasil Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian

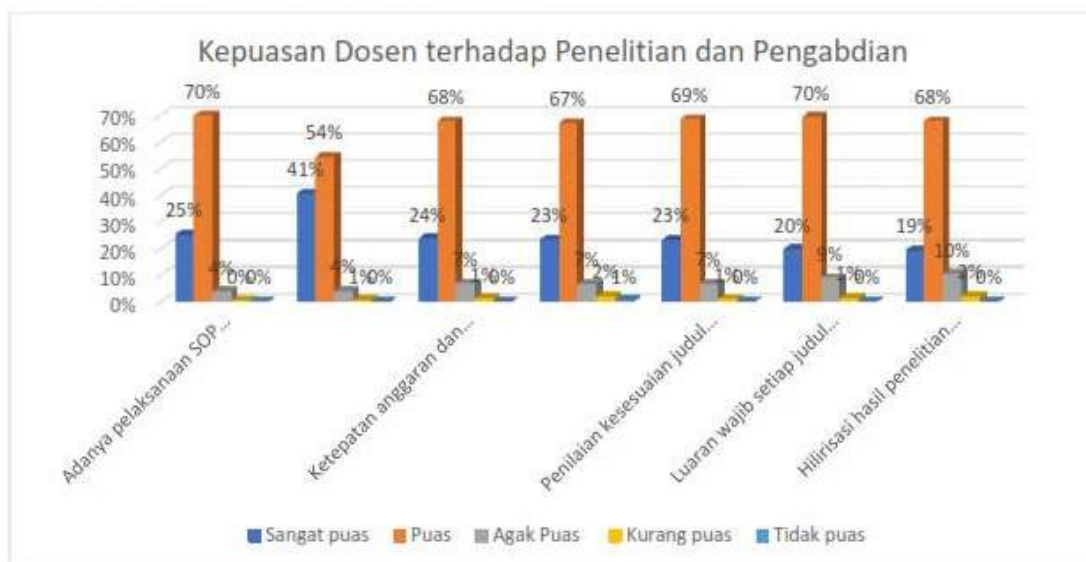
Hasil tingkat kepuasan layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan PkM di Unnes – UPPS yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel Tingkat Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PkM

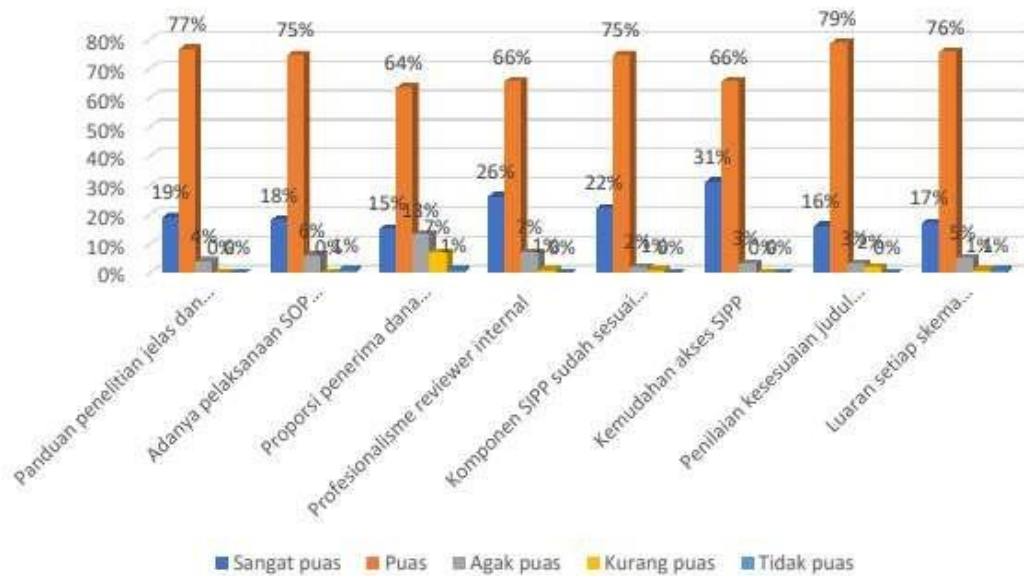
No.	Pengguna Layanan	Rata-rata	Kategori
1	Dosen	4,28	Sangat puas
2	Mahasiswa	4,32	Sangat puas
3	Karyawan	4,23	Sangat puas
4	Mitra	4,38	Sangat puas
Rata-rata keseluruhan		4,30	Sangat puas

Catatan: skor tertinggi = 5

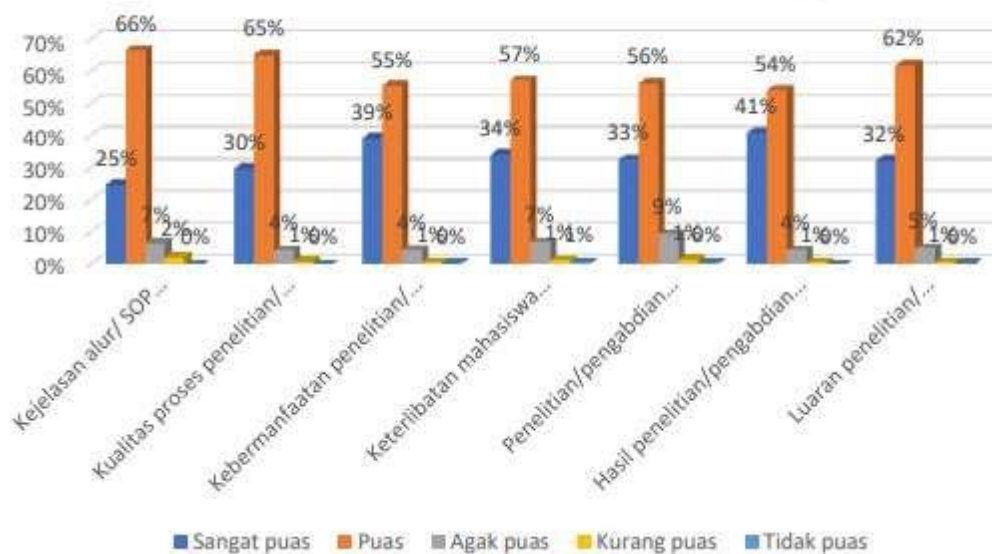
Kepuasan Layanan Penelitian dan Pengabdian 2021



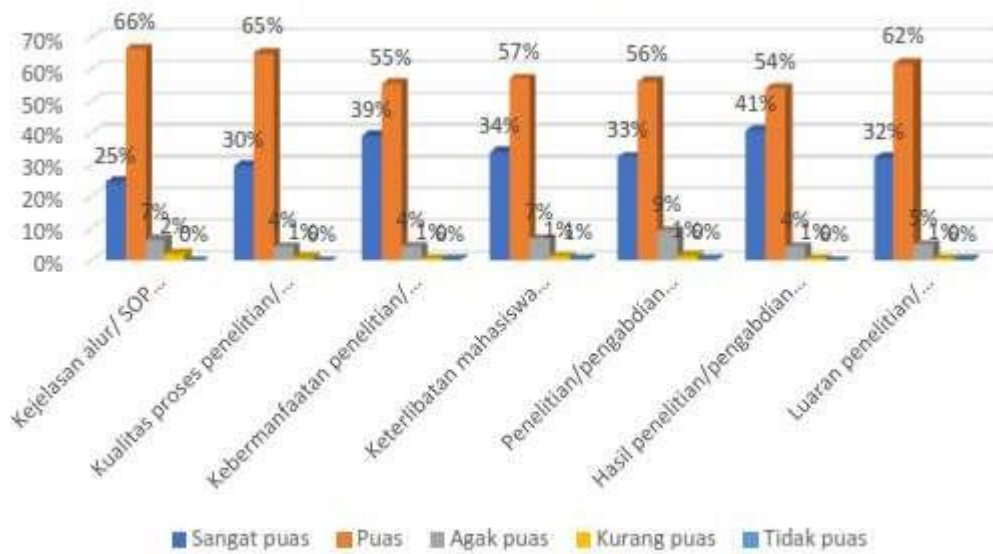
Kepuasan Tendik terhadap Penelitian dan Pengabdian



Kepuasan Mahasiswa pada Penelitian dan Pengabdian



Kepuasan Mahasiswa pada Penelitian dan Pengabdian



Kepuasan Mitra Penelitian dan Pengabdian

