

**TINDAK LANJUT
HASIL KEPUASAN LAYANAN
DOSEN, TENDIK DAN MAHASISWA
TAHUN 2024**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2024**

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://forms.gle/Ru8j8yx9rbaCvdwZA>

Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM FT

B *I* U  

PETUNJUK

Mohon diisi sesuai kondisi yang ada di lapangan secara riil.

Responden sebagai *

- ☐ Dosen
- ☐ Tendik
- ☐ Mahasiswa

Program Studi *

- ☐ Teknik Mesin
- ☐ Pendidikan Teknik Mesin
- ☐ Pendidikan Teknik Otomotif
- ☐ Teknik Sipil
- ☐ Teknik Arsitektur
- ☐ Pendidikan Teknik Bangunan
- ☐ Pendidikan Teknik Elektro
- ☐ Teknik Elektro
- ☐ Pendidikan Teknik Informasi dan Komputer
- ☐ Teknik Komputer
- ☐ Teknik Kimia
- ☐ Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
- ☐ Pendidikan Tata Boga
- ☐ Pendidikan Tata Busana
- ☐ Pendidikan Tata Kecantikan
- ☐ 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

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

Masukan *

Long answer text

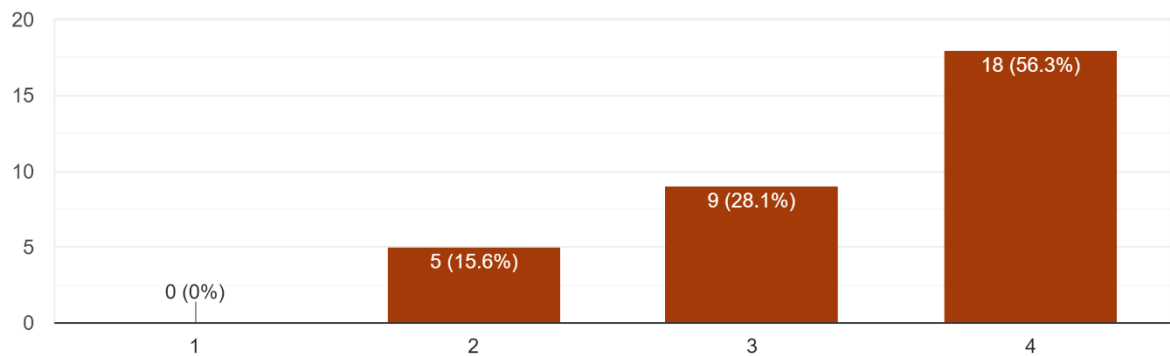
.....

C. Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM

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

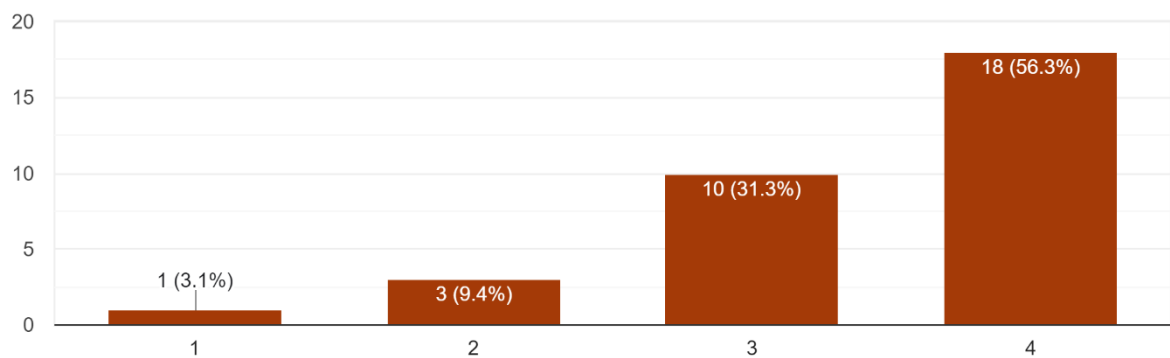
Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)

32 responses



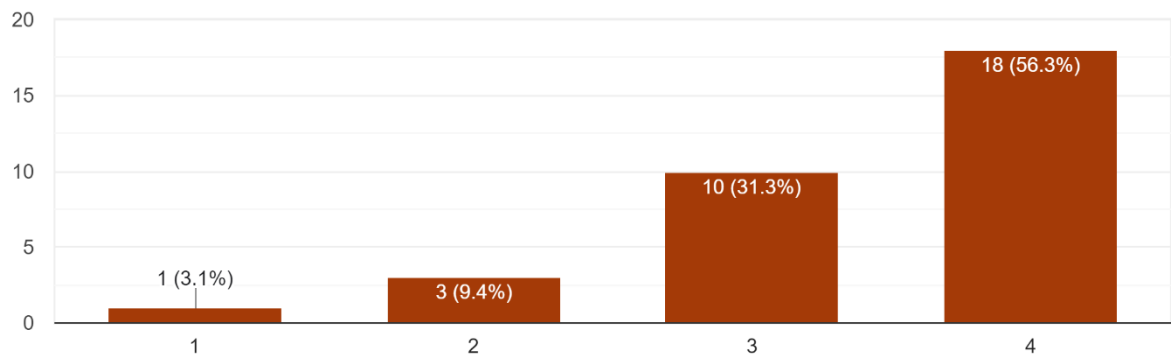
Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)

32 responses



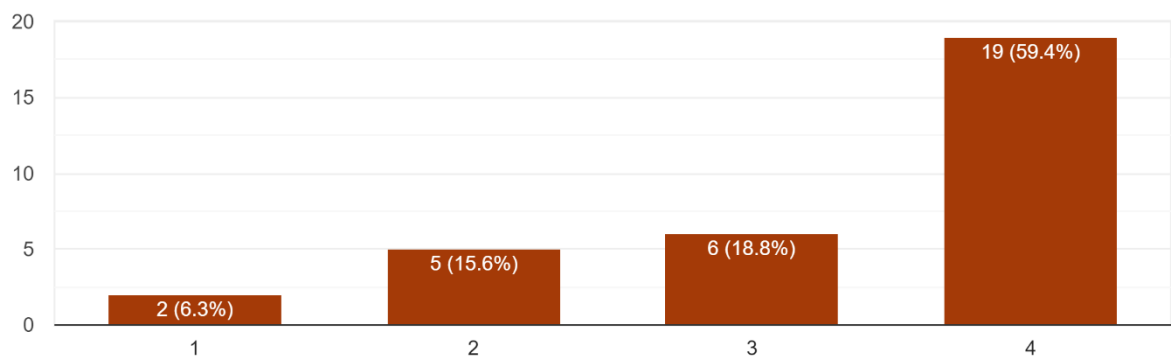
Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)

32 responses



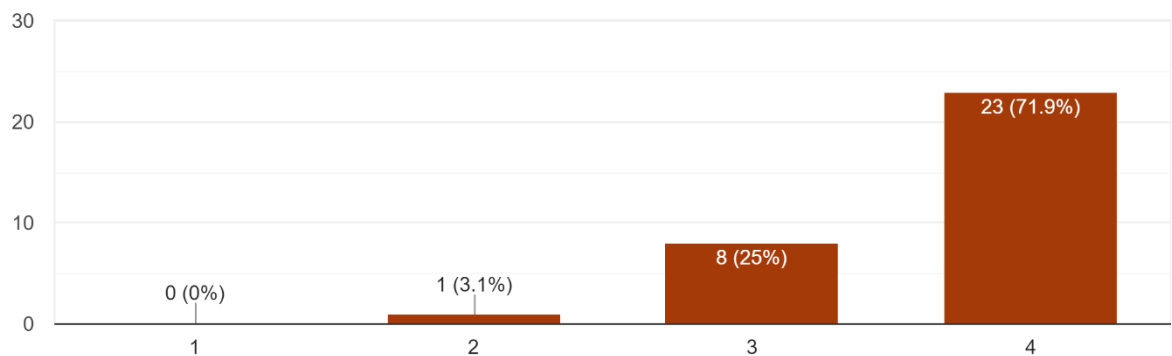
Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (assurance)

32 responses



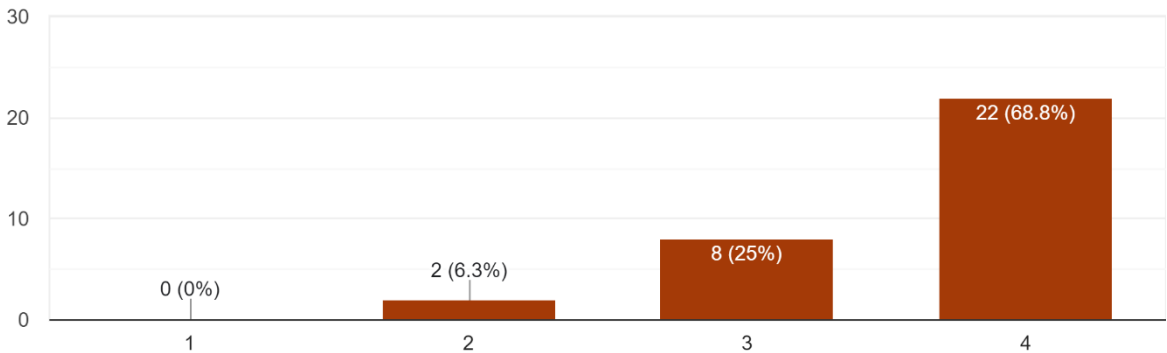
Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (responsiveness)

32 responses



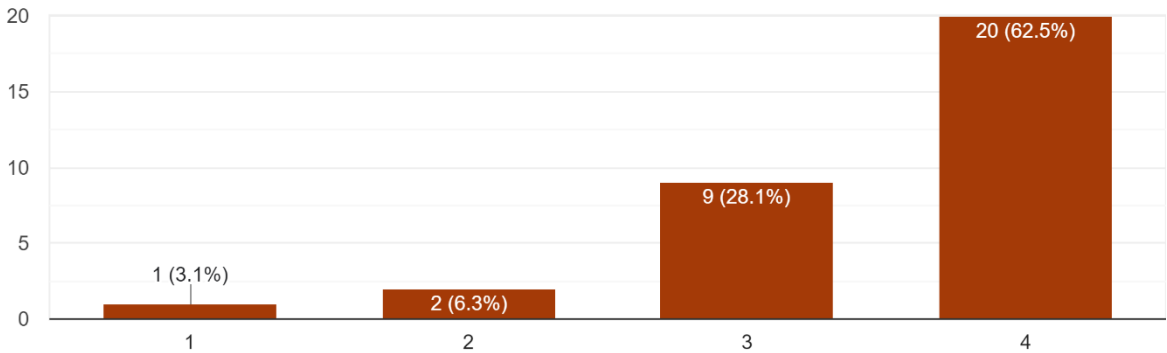
Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb
(responsiveness)

32 responses



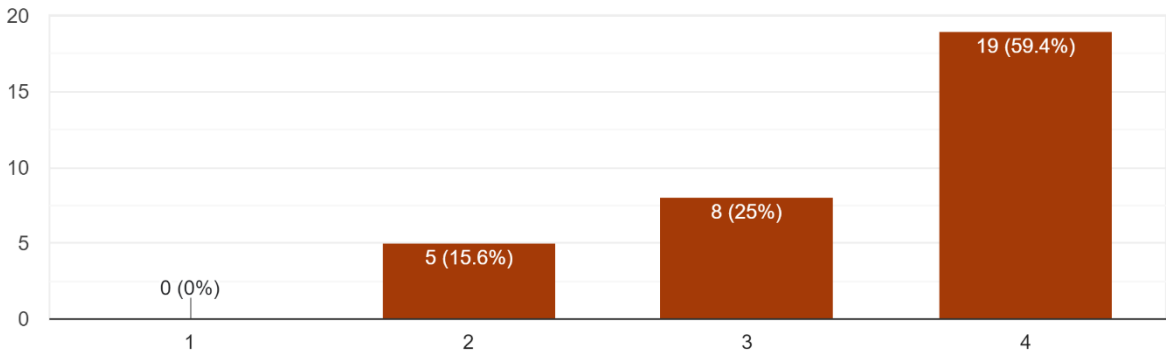
Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (empathy)

32 responses



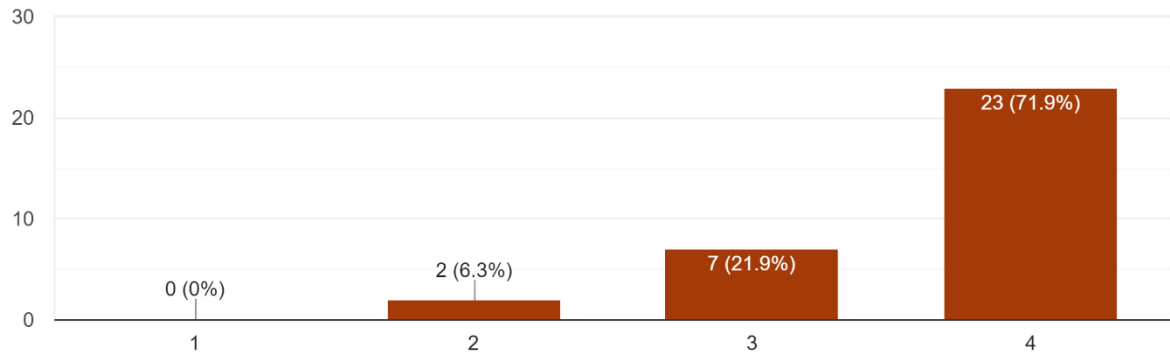
Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (empathy)

32 responses



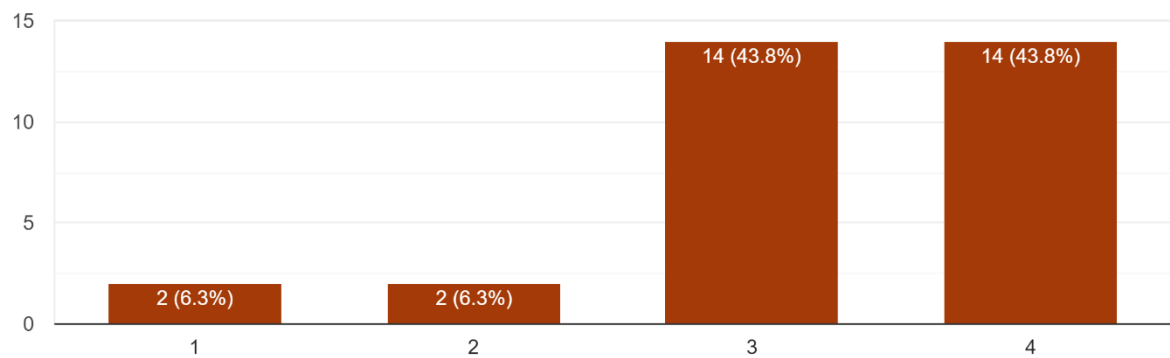
Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIPP, SISTER, dsb) (tangible)

32 responses



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

32 responses



Tabel 1. Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

SDM	4	3	2	1	Wighted Sum	TKi
Responsiveness	45	16	3	0	234	91.41%
Assurance	40	14	7	3	219	85.55%
Tangible	37	21	4	2	221	86.33%
Empathy	39	17	7	1	222	86.72%
Reliability	36	19	8	1	218	85.16%
					Total	87.03%

Catatan: skor tertinggi = 100%

D. Tindak Lanjut Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM

1. Respon pada indikator kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja, diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - bagi dosen S2 dilakukan peningkatan kompetensi dibidangnya melalui pelatihan dan uji kompetensi bersertifikat nasional (BNSP). Contoh kompetensi K3, Manajemen Proyek, Desainer busana, Batik, Kepala Dapur, dan Destilasi Migas.
 - bagi tendik dilakukan pelatihan kompetensi dibidangnya. Contoh
2. Respon pada indikator Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan, diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - bagi dosen evaluasi kinerja dilakukan melalui sistem, sipp.unnes.ac.id dan sister.unnes.ac.id
 - bagi tendik evaluasi kinerja dilakukan melalui SKP di simpeg.unnes.ac.id
3. Respon pada indikator pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb, diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Dialokasikan anggaran untuk pelatihan dan seminar
 - Membuat pakta integritas dengan dosen muda untuk wajib studi lanjut
 - Memfasilitasi pelatihan bahasa asing TOEFL dan IELTS untuk persiapan studi lanjut
 - Memfasilitasi ujian bahasa asing TOEFL dan IELTS untuk persiapan studi lanjut
4. Respon pada indikator pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja, diperoleh 3,5% pada skor 2 dan 1,2% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Dibuatkan sistem remunerasi yang transparan
 - Melengkapi rubrik pada sistem remunerasi
 - Melengkapi rincian perhitungan remunerasi
 - Peningkatan indeks rubrik remunerasi sesuai beban kinerja
 - Memberikan kesempatan untuk melakukan banding remun
5. Respon pada indikator Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIPP, SISTER), diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Memberikan sosialisasi penggunaan sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIPP, SISTER)
 - Melakukan pendampingan melalui verifikasi dan validasi dokumen kinerja
6. Respon pada indikator Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi, diperoleh 4,7% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Perbaikan sarana dan prasarana yang kurang layak
 - Perawatan sarana prasarana secara berkelanjutan
 - Pengadaan sarana prasarana yang diperlukan melalui dana investasi

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:

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

B. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

Link Instrumen kepuasan layanan pengelolaan keuangan :

<https://forms.gle/nCUXFm5ZGBTytG8N8>

Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan FT

PETUNJUK

Mohon diisi sesuai kondisi yang ada di lapangan secara riil.

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



Not shared

* Indicates required question

Responden sebagai: *

- ☐ Dosen
- ☐ Tenaga Kependidikan

Program Studi *

- ☐ Teknik Mesin
- ☐ Pendidikan Teknik Mesin
- ☐ Pendidikan Teknik Otomotif
- ☐ Teknik Sipil
- ☐ Teknik Arsitektur
- ☐ Pendidikan Teknik Bangunan
- ☐ Pendidikan Teknik Elektro
- ☐ Teknik Elektro
- ☐ Pendidikan Teknik Informasi dan Komputer
- ☐ Teknik Komputer
- ☐ Teknik Kimia
- ☐ Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
- ☐ Pendidikan Tata Boga

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

☐

☐

☐

☐

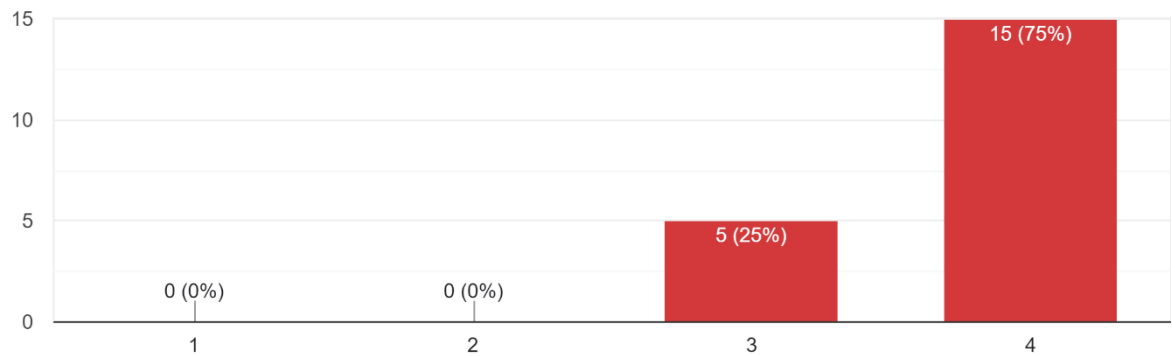
Sangat Baik

C. Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

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

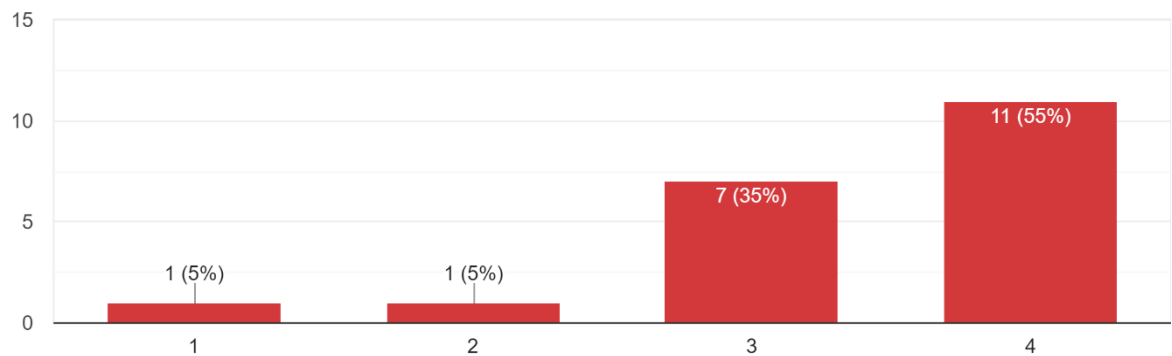
Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi di setiap bulan (Assurance)

20 responses



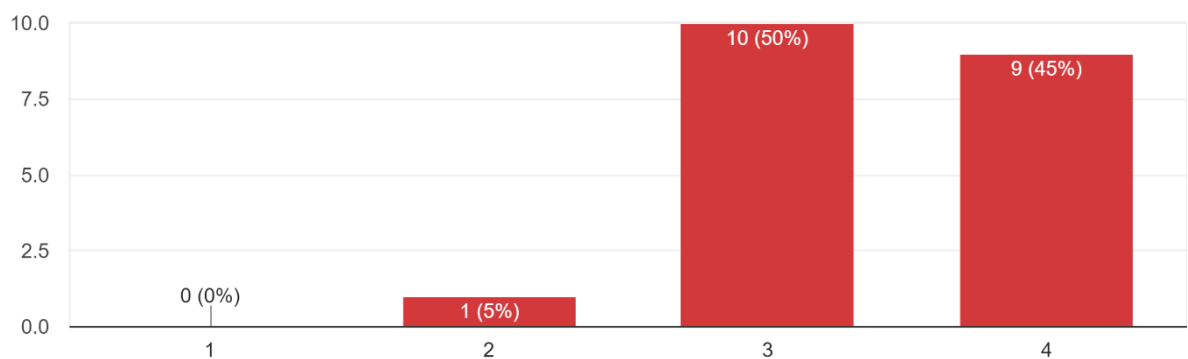
Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (Assurance)

20 responses



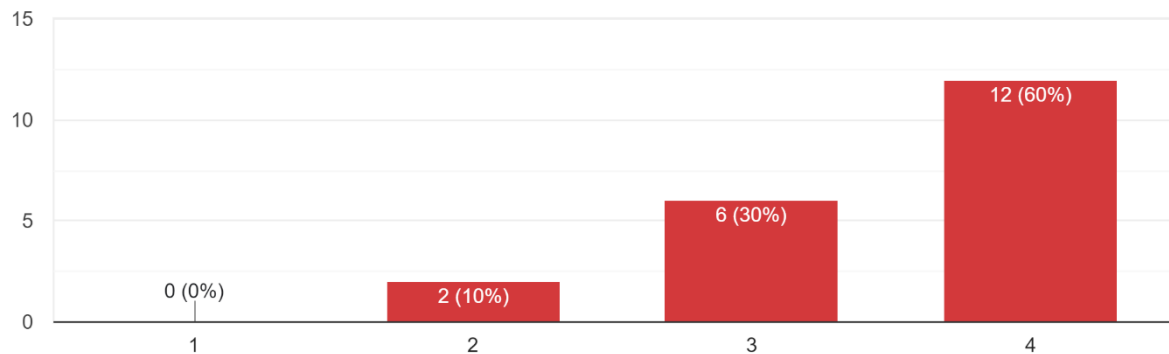
Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (Assurance)

20 responses



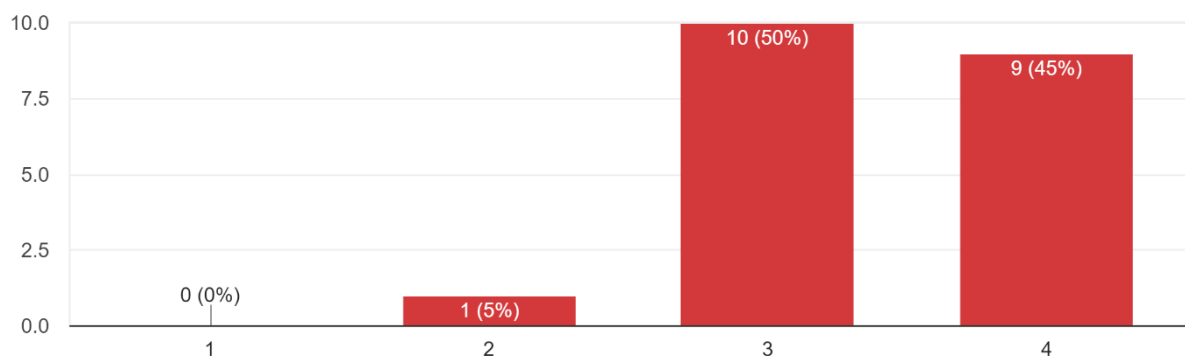
Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat (Responsiveness)

20 responses



Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja (Responsiveness)

20 responses



Tabel Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

Keuangan	4	3	2	1	Weighted Sum	TKi
Responsiveness	21	16	3	0	138	86.25%
Assurance	35	22	2	1	211	87.92%
					Total	87.08%

Catatan: skor tertinggi = 100%

D. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan

1. Respon pada indikator Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi di setiap bulan, diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Notifikasi pencairan gaji dan remunerasi di setiap bulan

2. Respon pada indikator Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi diperoleh 2,4% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Pemberitahuan informasi potongan gaji dan remunerasi, pajak dan laziz.
3. Respon pada indikator Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Sosialisasi peraturan terkait keuangan melalui sistem SIMPROKUM (Sistem Produk Hukum) dan SIKEU (Sistem Informasi Keuangan)
4. Respon pada indikator Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat, diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Sosialisasi sistem kenaikan pangkat (siintan)
 - Memberi notifikasi kenaikan pangkat
5. Respon pada indikator Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja, diperoleh 1,2% pada skor 2. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Disediakan rubrik pada siremun
 - Dilakukan sosialisasi sistem informasi remunerasi

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:

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

B. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

Link Instrumen kepuasan layanan pengelolaan fasilitas :
<https://forms.gle/rb5Wcwm6JfR7pkYR8>

Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang

PETUNJUK

Mohon diisi sesuai kondisi yang ada di lapangan secara riil.

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



Not shared

* Indicates required question

Responden sebagai: *

- ☐ Dosen
- ☐ Tenaga Kependidikan
- ☐ Mahasiswa

Program Studi *

- ☐ Teknik Mesin
- ☐ Pendidikan Teknik Mesin
- ☐ Pendidikan Teknik Otomotif
- ☐ Pendidikan Teknik Elektro
- ☐ Teknik Elektro
- ☐ Pendidikan Teknik Informasi dan Komputer
- ☐ Teknik Komputer
- ☐ Teknik Kimia
- ☐ Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
- ☐ Pendidikan Tata Boga

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

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

Masukan *

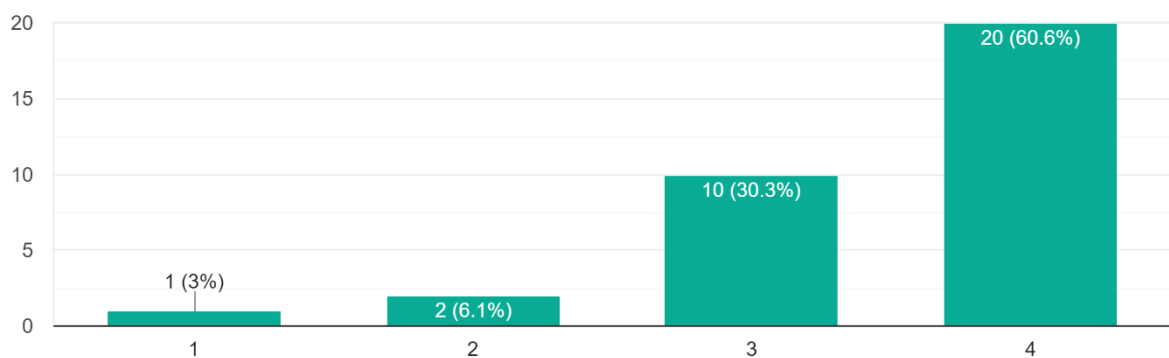
Your answer

C. Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

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

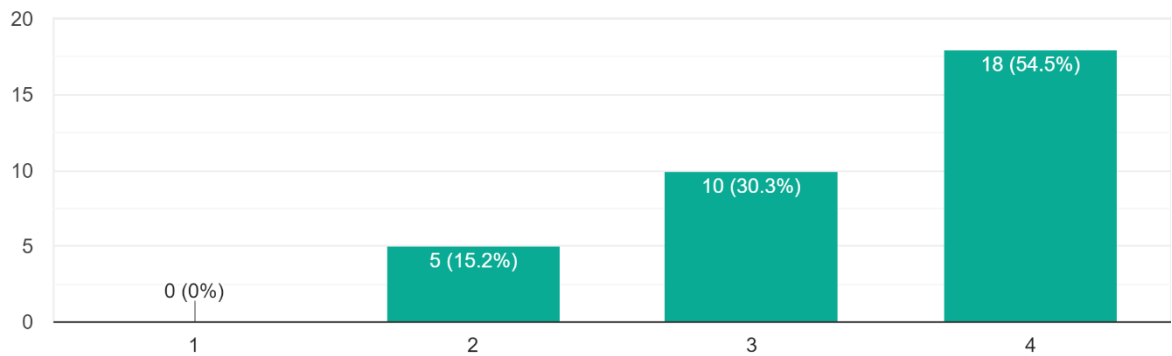
Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus (reliability)

33 responses



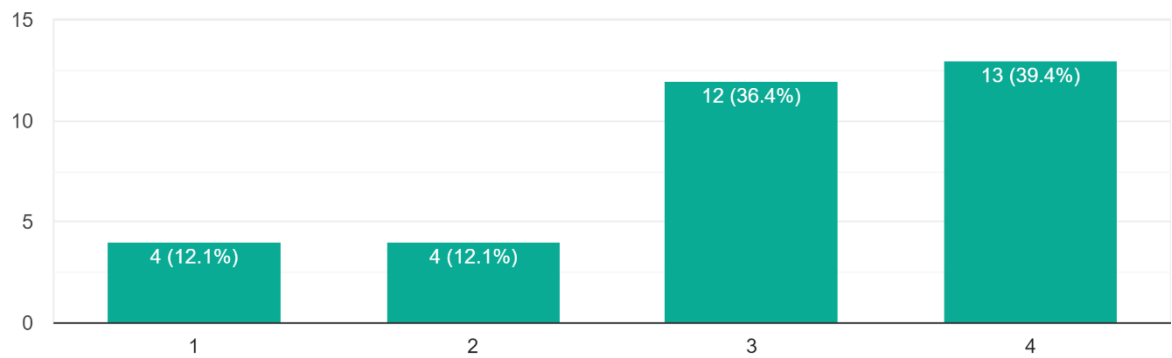
Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di lingkungan FT (Reliability)

33 responses



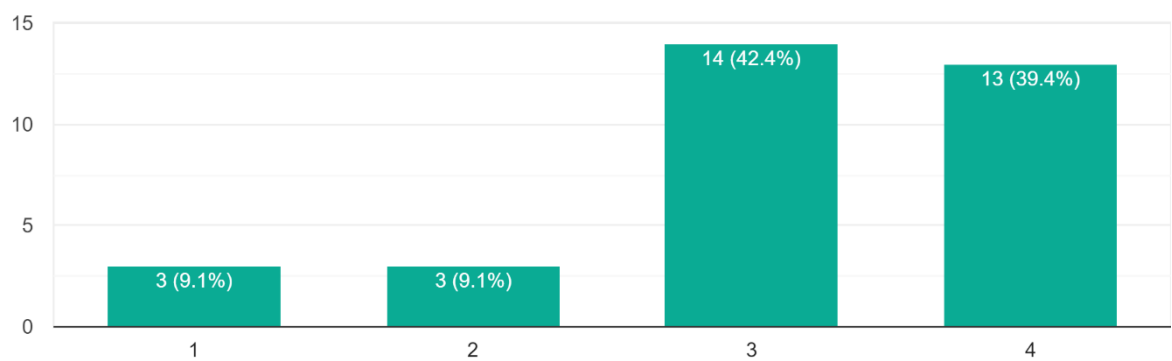
Fasilitas ruang yang memadai (Tangibles)

33 responses



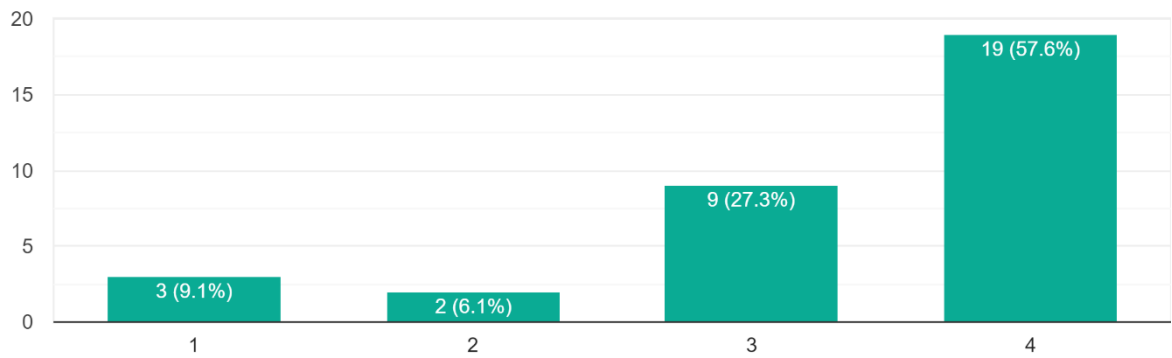
Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (Tangibles)

33 responses



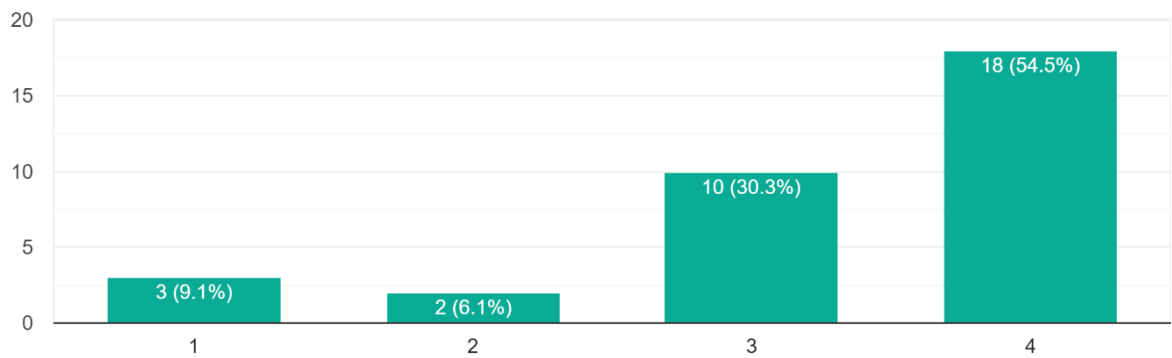
Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (Tangibles)

33 responses



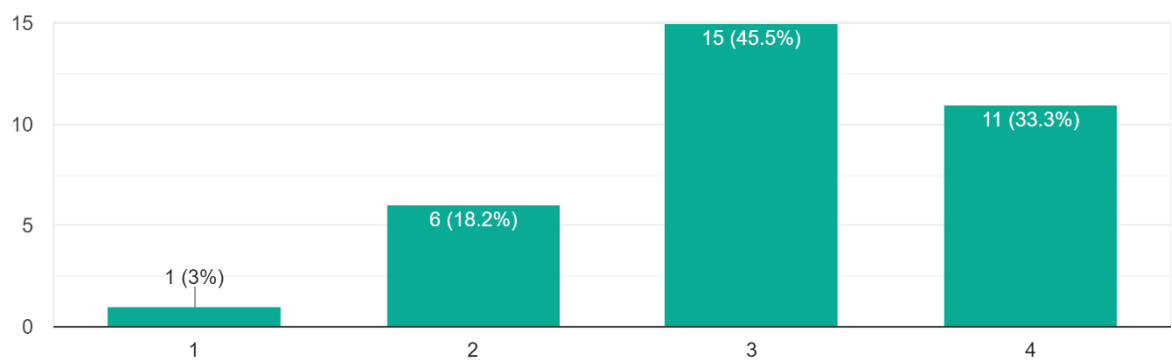
Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (Tangibles)

33 responses



Ketersediaan dan kebersihan ruang toilet

33 responses



Tabel Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

Fasilitas	4	3	2	1	Weighted Sum	TKi
Tangible	74	60	17	14	524	79.39%
Reliability	38	20	7	1	227	85.98%
					Total	82.69%

Catatan: skor tertinggi = 100%

D. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Layanan Pengelolaan Fasilitas

- Respon pada indikator Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus, diperoleh 14,7% pada skor 2 dan 4,4% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Dilakukan penambahan akses poin (wifi)
 - Pemeliharaan sistem jaringan
 - Penggantian peralatan jaringan misalnya switch, hub, router, kabel LAN berkecepatan tinggi
- Respon pada indikator Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di lingkungan FT, diperoleh 10,9% pada skor 2 dan 1,8% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Disediakan SOP peminjaman fasilitas
 - Disediakan SIM peminjaman fasilitas
 - Sosialisasi SOP dan SIM peminjaman fasilitas
- Respon pada indikator Fasilitas ruang yang memadai, diperoleh 19,5% pada skor 2 dan 5,5% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Dilakukan pemeliharaan fasilitas harian
 - Dilakukan perbaikan pada ruang yang rusak
- Respon pada indikator Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, diperoleh 12,5% pada skor 2 dan 3,7% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Melengkapi semua ruang dengan fasilitas pendukung pembelajaran
 - Dilakukan pengecekan fasilitas pendukung secara berkala
 - Dilakukan pemeliharaan fasilitas pendukung
- Respon pada indikator Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik, diperoleh 15,8% pada skor 2 dan 3,9% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Dilakukan pengecekan kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik secara berkala
 - Dilakukan pemeliharaan kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik
- Respon pada indikator Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir, diperoleh 7,7% pada skor 2 dan 2% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
 - Dilakukan penambahan sarana dan prasarana tempat parkir
 - Dilakukan pengecekan kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir secara berkala
 - Dilakukan pemeliharaan kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir

7. Respon pada indikator Ketersediaan dan kebersihan ruang toilet, diperoleh 14% pada skor 2 dan 6,5% pada skor 1. Oleh karena itu, perlu tindak lanjut:
- Dilakukan pembersihan harian ruang toilet
 - Melengkapi ruang toilet dengan tisu, sabun, handuk kecil
 - Dilakukan pemeliharaan ruang toilet secara berkelanjutan

