



LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER

TAHUN 2025

Periode 1

FAKULTAS TEKNIK

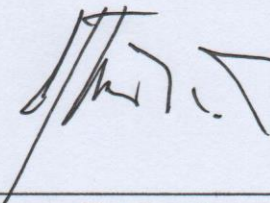
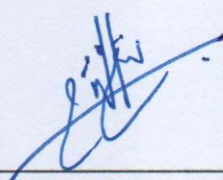
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER TAHUN 2025

Nomor Dokumen	01/UN61/LP/FT/2025
Revisi	00
Tanggal	28 Maret 2025

Disusun Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disahkan Oleh,
		
Tim Survei	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni & Kerja sama	Plt. Dekan

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan *Stakeholder* Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta Tahun 2025 Periode 1.

Dalam rangka menciptakan iklim akademik yang baik dan meningkatkan mutu Pendidikan di lingkungan Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta diperlukan evaluasi secara internal dan eksternal secara berkala. Evaluasi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran terhadap suatu proses kegiatan yang telah dilaksanakan seperti kendala yang dihadapi berupa sarana prasarana, SDM dan penunjang lainnya. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dosen, Tenaga kependidikan dan manajemen pengelola di lingkungan Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi dan mampu bersaing secara global.

Laporan hasil kepuasan ini disusun dengan tujuan memberikan informasi tentang hasil Survei kepuasan *stakeholder* bagi pengguna yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama terhadap pengelola di Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta serta memberikan rencana tindak lanjut dari hasil saran dan masukan *stake-holder* untuk peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta.

Plt. Dekan Fakultas Teknik

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	1
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	2
C. Manfaat	3
D. RUANG LINGKUP	3
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN	4
A. Perencanaan dan Tahapan	4
B. Waktu Pelaksanaan	4
C. Tahap Pelaksanaan	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
A. Kuesioner Kepuasan Dosen	6
B. Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)	10
C. Kuesioner Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA)	14
D. Kuesioner Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)	17
E. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan	18
F. Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama	21
G. Kuesioner Kepuasan Alumni/Lulusan	23
H. Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan	25
I. Hasil Analisis Survei Kepuasan Stakeholder Fakultas Teknik UPN Veteran	26
BAB IV PENUTUP	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran dan Rekomendasi	28
C. Rencana Tindak Lanjut	29
LAMPIRAN	31
Data & Hasil Olah Data	31

DAFTAR TABEL

Table 1Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Stakeholder FT UPNVJ Tahap 1 tahun 2025	4
Table 2 Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen.....	6
Table 3 Instrumen Kuesioner ELOM	10
Table 4 Instrumen Kuesioner ELTA.....	14
Table 5 Instrumen Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	18
Table 6 Instrumen Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama.....	21
Table 7 Instrumen Kuesioner Kepuasan Alumni	23
Table 8 Instrumen Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan	25

BAB I | PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Fakultas Teknik (FT) Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ) diupayakan dilakukan secara maksimal, karena itu FT UPNVJ secara konsisten selalu mengevaluasi kinerja dari para pegawai, fasilitas dan alur birokrasi. Tingkat kualitas kinerja Pelayanan akan memberikan dampak yang luas bagi kelancaran akademik maupun non akademik. FT memiliki pelanggan (stakeholder) diantaranya adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja sama, pengguna lulusan dan alumni. Untuk meningkatkan kualitas kinerja dan mewujudkan visi FT yaitu Menjadi Fakultas Teknik unggul, berkualitas internasional yang inovatif, berdaya saing dan beridentitas bela negara dengan misi diantaranya menyelenggarakan tata kelola fakultas yang kredibel, transparan, akuntabel, tanggung jawab, adil dan terintegrasi, mengembangkan jejaring dan kemitraan dengan berbagai pihak yang berskala nasional dan/atau internasional. Maka evaluasi dari *stakeholder* sangat dibutuhkan melalui Survei kepuasan. Hal ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat terarah, terprogram dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan stakeholder.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei kepuasan pengguna (*Stakeholder*) adalah :

1. Mengetahui tingkat kinerja civitas FT UPNVJ dalam memberikan pelayanan kepada para stakeholder terhadap pelaksanaan program program yang telah disepakati

2. Sebagai bahan evaluasi bagi FT untuk dapat meningkatkan pelayanan di bidang akademik maupun non akademik.

C. Manfaat

Hasil dari survei kepuasan ini menjadi bahan evaluasi untuk menyusun rencana tindak lanjut dalam meningkatkan pelayanan terhadap stakeholder FT UPNVJ.

D. RUANG LINGKUP

Survei kepuasan ini dilakukan pada stakeholder FT UPNVJ yaitu untuk mengukur :

1. Kepuasan Dosen
2. Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)
3. Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA)
4. Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)
5. Kepuasan Tenaga Kependidikan
6. Kepuasan Mitra Kerjasama
7. Kepuasan Alumni/Lulusan
8. Kepuasan Pengguna Lulusan

BAB II | METODE SURVEI KEPUASAN

A. Perencanaan dan Tahapan

Dalam bagian ini akan diuraikan berbagai hal yang terkait dengan metodologi pelaksanaan survei kepuasan pengguna yang telah dilakukan oleh tim Survei, seperti tahapan pelaksanaan Survei kepuasan, pengumpulan data, analisis dan pembahasan hasil Survei kepuasan serta simpulan. Pelaksanaan Survei kepuasan ini dilaksanakan dalam lingkup FT dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:



Figure 1 Tahapan Survei Kepuasan Pengguna (Stakeholder)

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan minimal sekali setahun, khusus untuk EDOM mahasiswa wajib mengisi sebelum ujian tengah semester (UTS) dan sebelum ujian akhir semester (UAS) ganjil dan genap sebagai syarat untuk dapat mencetak kartu ujian, sedangkan khusus ELTA dilakukan 1 semester sekali.

Table 1Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Stakeholder FT UPNVJ Tahap 1 tahun 2025

No	Kegiatan	Waktu
1	Identifikasi dan Perencanaan Program	6-10 Januari 2025
2	Pelaksanaan Pra Survei (Pengembangan Instrumen)	13-17 Januari 2025
3	Pelaksanaan Survei Kepuasan	Februari – Maret 2025
4	Rapat Koordinasi dan Monitoring	17 Maret 2025
5	Olah data dan Analisis	18-21 Maret 2025
6	Penyusunan Laporan	24- 27 Maret 2025

C. Tahap Pelaksanaan

1. Pengembangan Desain

Subyek penelitian dalam survei kepuasan ini adalah *stakeholder* FT UPNVJ yaitu Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa dan Mitra Kerjasama. Desain survei ini dibuat berdasarkan poin-poin penilaian sesuai dengan kebutuhan borang akreditasi. Survei kepuasan pengguna (*Stakeholder*) menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif yang dianalisis secara statistik. Hasil survei dijadikan sebagai bahan dasar untuk evaluasi kinerja pelayanan dari proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan FT. Instrumen yang terbentuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu, baru disebarkan

kepada mitra kerja sama.

2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada mitra kerja sama melalui link google form yang telah tersedia di website FT <https://ft.upnvj.ac.id/survei-kepuasan/>. Metode ini merupakan metode yang sangat efektif dalam menginformasikan kepada mitra untuk mengisi kuesioner survei kepuasan dengan menyediakan link kuesioner kepada mitra.

3. Analisa Data

Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam melakukan analisis data, diantaranya:

a. Data entri dan data editing.

Setelah beberapa hasil pelacakan informasi terkumpul. Pada proses ini data di entri dengan menggunakan program [Google Spreadsheet](#) dikarenakan pengolahan data/analisis data hanya akan menggunakan program Google Spreadsheet, baik dalam mencari mean, median maupun dalam menggambarkan grafiknya.

b. Analisis data.

Pada mulanya analisis hanya menggunakan program Google Spreadsheet yang sangat terbatas dalam penggunaannya, dan kemudian beberapa komponen diolah sehingga hasil analisis bisa bervariasi dan bisa lebih bermakna.

4. Penyusunan Laporan

Data survei ini bersifat deskriptif, semua data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner maupun dokumentasi dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif persentase. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dideskripsikan selanjutnya diambil kesimpulan tentang masing-masing komponen atas dasar kriteria yang telah ditentukan.

BAB III | HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran survei kepuasan pengguna (*Stakeholder*) terhadap pengelola terdiri dari beberapa pertanyaan yaitu terkait keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsibility), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), Tangible. Berikut hasil Survei kepuasan yang dilakukan pada beberapa stakeholder.

A. Kuesioner Kepuasan Dosen

Kuesioner kepuasan dosen disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian dosen terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (universitas, fakultas, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik. Survei ini dilakukan 1 tahun sekali. Instrumen survei kuesioner kepuasan dosen sebagai berikut :

Table 2 Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen

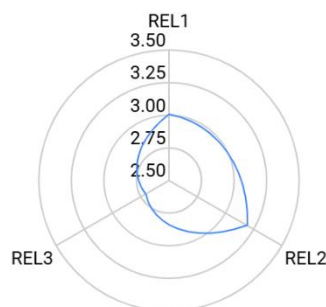
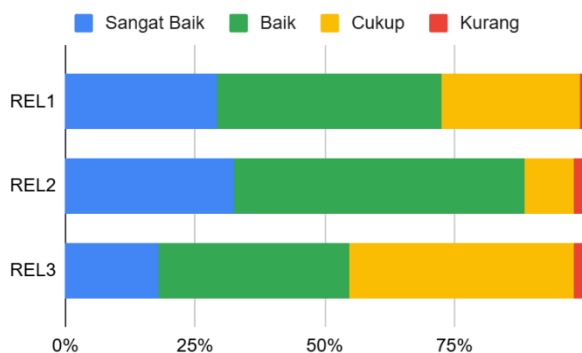
Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana penempatan/ploting dosen mengajar di UPNVJ]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?]				
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk menyusun buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya?]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?]				
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?]				
RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?]				
RES5	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?]				
RES6	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?]				
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?]				

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?]				
ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?]				
ASS5	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh Dosen dengan aturan yang berlaku?]				
ASS6	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kesesuaian jaminan kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian internal maupun eksternal?]				
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?]				
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal?]				
EMP4	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?]				
EMP5	Empati (Empathy) [Bagaimana perhatian yang diberikan Pimpinan untuk setiap hasil kerja dosen?]				
EMP6	Empati (Empathy) [Bagaimana Pimpinan berkomunikasi dengan dosen?]				
EMP7	Empati (Empathy) [Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?]				
EMP8	Empati (Empathy) [Bagaimana reward dan punishment yang diberikan Pimpinan terhadap hasil kerja dosen?]				
EMP9	Empati (Empathy) [Bagaimana pengawasan yang dilakukan Pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?]				
EMP10	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?]				
EMP11	Empati (Empathy) [Bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?]				
EMP12	Empati (Empathy) [Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?]				
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?]				
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?]				
TAN3	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?]				
TAN4	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?]				

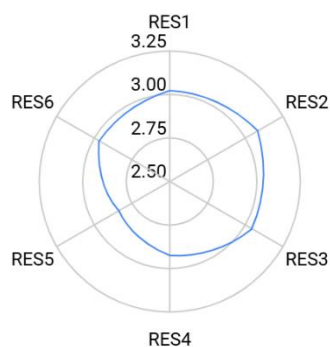
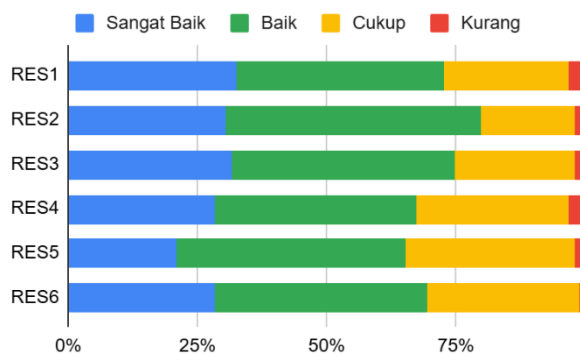
Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
TAN5	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?]				
TAN6	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran?]				
TAN7	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan sarana perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif?]				
TAN8	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan?]				
TAN9	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?]				
TAN10	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?]				
TAN11	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?]				

Hasil Kuesioner Kepuasan Dosen

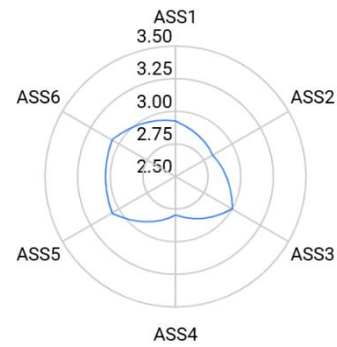
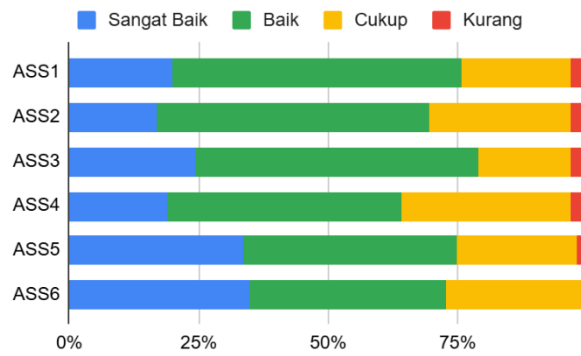
1. Keandalan (*Reliability*)



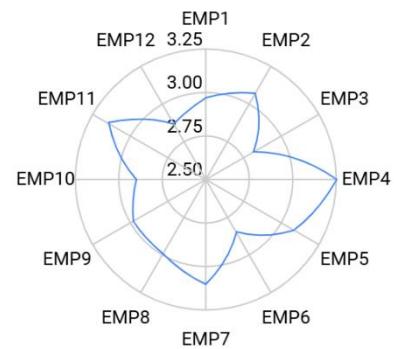
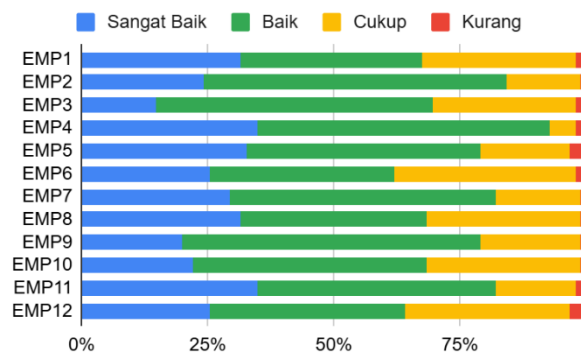
2. Daya Tangkap (*Responsiveness*)



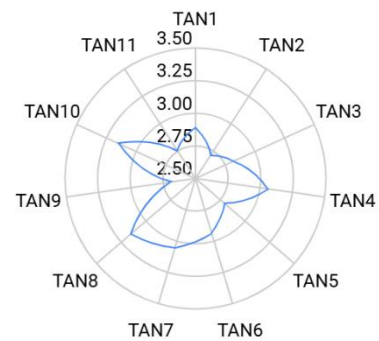
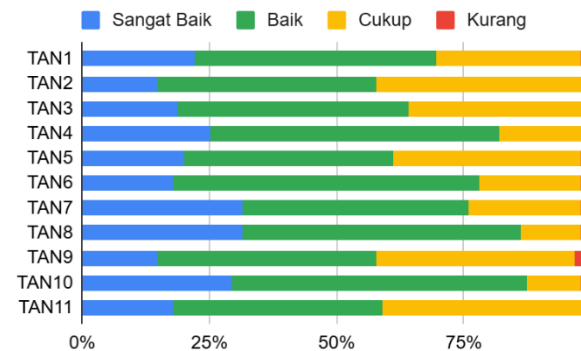
3. Kepastian (Assurance)



4. Empati (Empathy)



5. Tangible



B. Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)

Kuesioner ELOM disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (Fakultas, dosen, tenaga kependidikan serta ketersediaan sarana prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik. Survei dapat dilakukan 1 tahun sekali. Instrumen Kuesioner ELOM sebagai berikut :

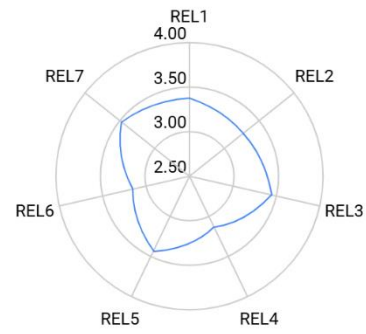
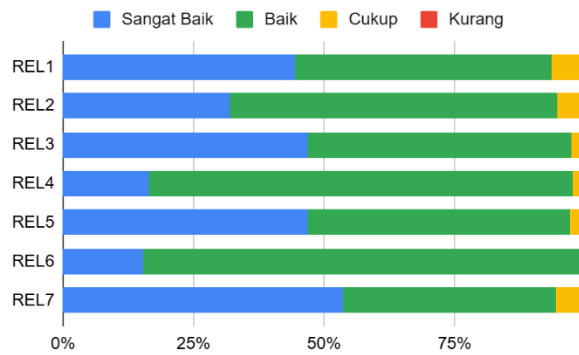
Table 3 Instrumen Kuesioner ELOM

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/ebook/hand out/modul, elearning, kualitas soal, penilaian)]				
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di lab)]				
REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian matakuliah, (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]				
REL5	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bid. kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)*]				
REL6	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik]				
REL7	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 Program MBKM]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana fakultas memfasilitasi kegiatan akademik dan nonakademik (contoh: beasiswa, konferensi nasional)?]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?]				
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?]				
RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?]				
RES5	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?]				
RES6	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Pembagian Ijazah]				

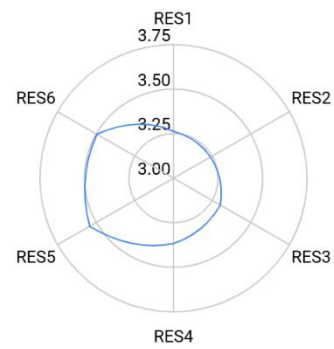
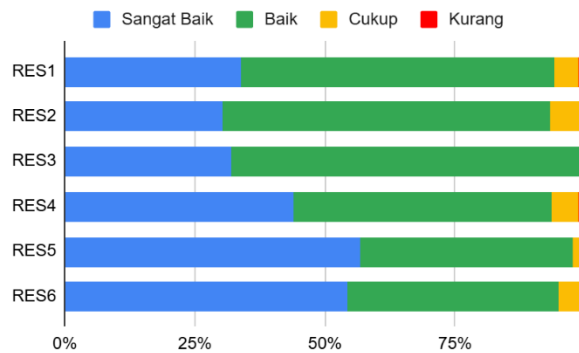
Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kebijakan akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?]				
ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?]				
ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Proses Wisuda]				
ASS5	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan Proses Yudisium]				
ASS6	Kepastian (Assurance) [Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?]				
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]				
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana apresiasi PS/Fakultas terhadap prestasi akademik/non akademik yang diperoleh mahasiswa]				
EMP4	Empati (Empathy) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi]				
EMP5	Empati (Empathy) [Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?]				
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, Elearning)]				
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)]				
TAN3	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan, kecekatan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]				
TAN4	Berwujud (Tangible) [Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas pendidikan dan fasilitas umum?]				
TAN5	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)]				
TAN6	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?]				
TAN7	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kinerja sistem informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau SIM lain yang tersedia)]				
TAN8	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet/kelas, kualitas kantin, keamanan parkir, ketersediaan sarana ibadah)]				

Hasil Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)

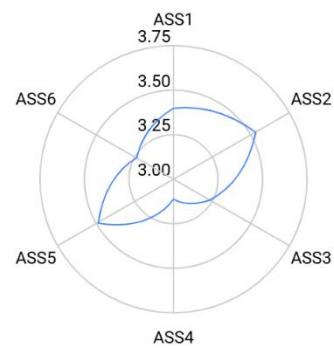
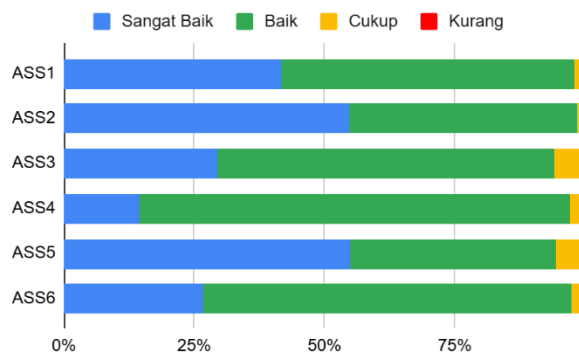
1. Keandalan (*Reability*)



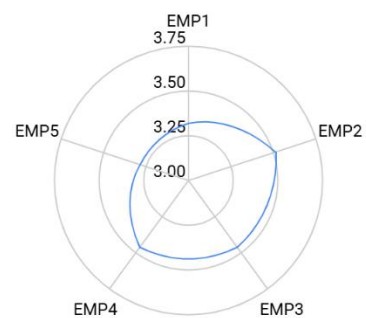
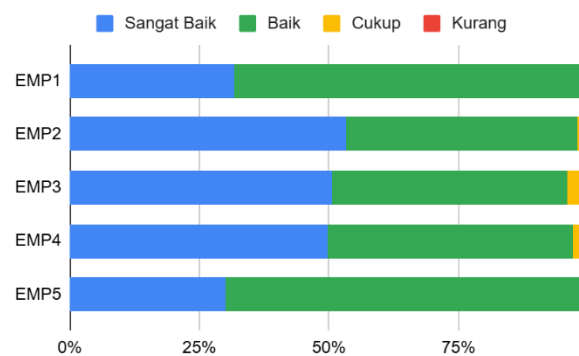
2. Daya Tanggap (Responsivness)



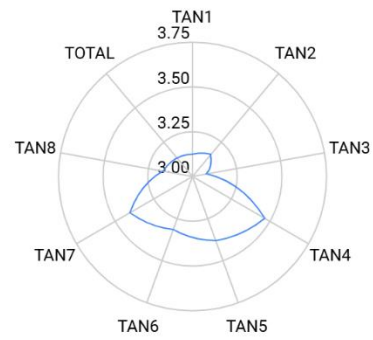
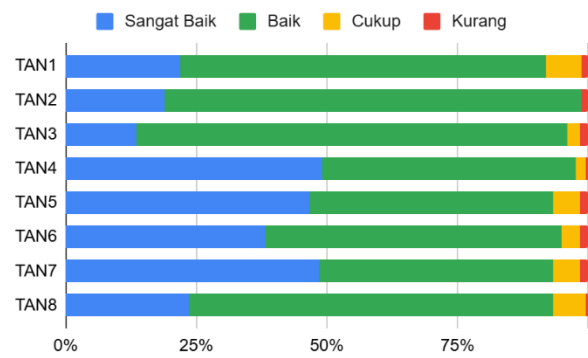
3. Kepastian (Assurance)



4. Empati (Empathy)



5. Tangible (Berwujud)



C. Kuesioner Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA)

Kuesioner kepuasan Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA) disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan pelaksanaan tugas akhir (PKL, Skripsi atau Thesis). Fokus Survei ini adalah penilaian terhadap program studi yang mengelola pelaksanaan tugas akhir. Survei ini dilakukan setiap semester saat ada pelaksanaan tugas akhir. Instrumen Kuesioner Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA) sebagai berikut :

Table 4 Instrumen Kuesioner ELTA

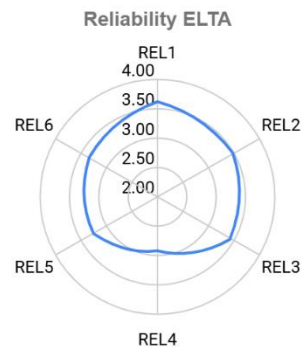
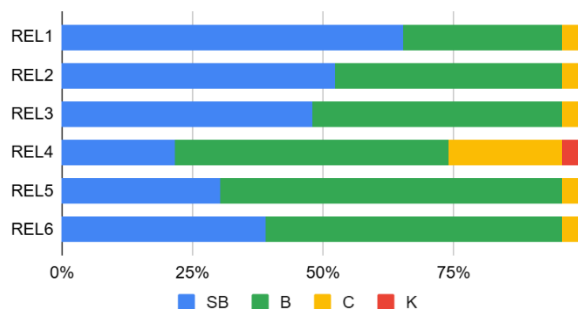
Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kompetensi dosen pembimbing tugas akhir]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir]				
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir]				
REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]				
REL5	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur]				
REL6	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum di buku pedoman penulisan tugas akhir.]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon ketua program studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]				
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi program studi menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]				
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi dosen menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]				
ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi program studi melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]				
ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi dosen melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan tanpa membedakan mahasiswa]				

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir (termasuk surat pengantar, berita acara)]				
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir (termasuk menyiapkan surat bebas pustaka)]				
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kinerja sistim informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa]				
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana akses terhadap repository tugas akhir di perpustakaan.]				

Hasil Kuesioner Evaluasi Layanan Layanan Tugas Akhir

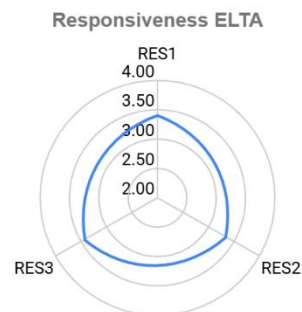
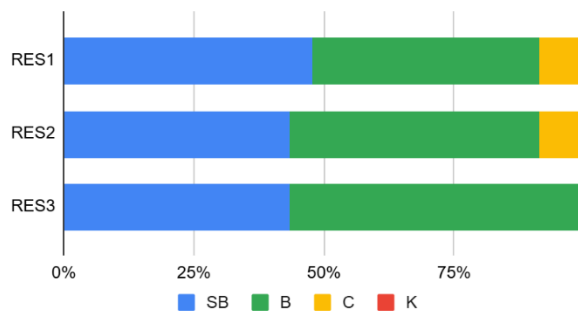
1. Keandalan (*Reliability*)

Reliability ELTA



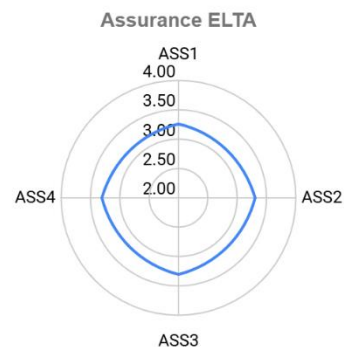
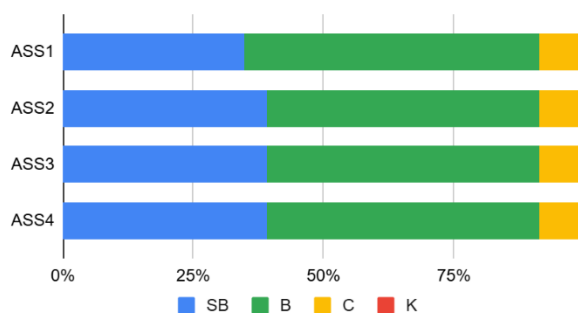
2. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Responsiveness ELTA



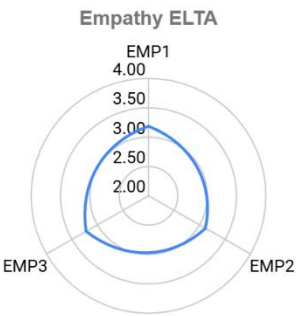
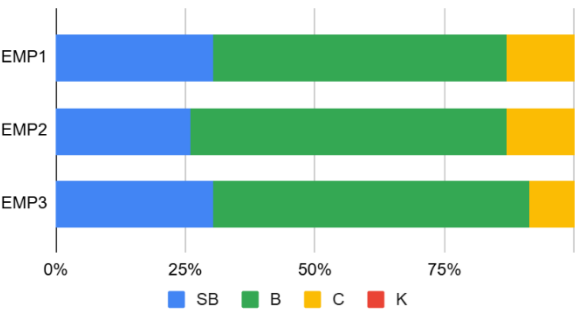
3. Kepastian (*Assurance*)

Assurance ELTA



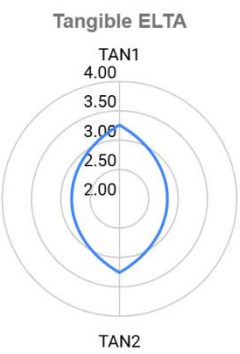
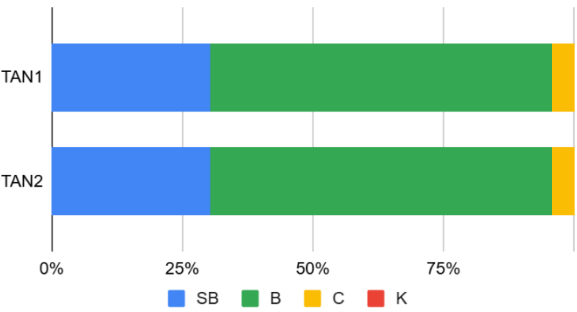
4. Empati (Empathy)

Empathy ELTA



5. Tangible

Tangible ELTA

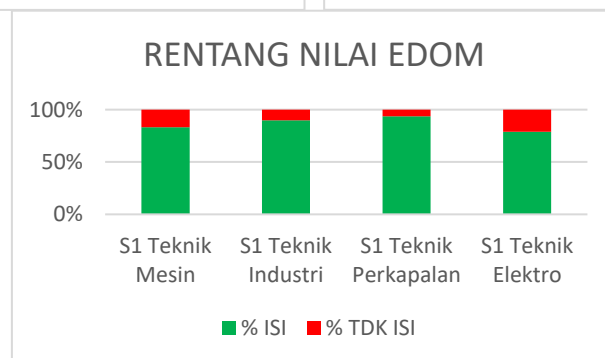
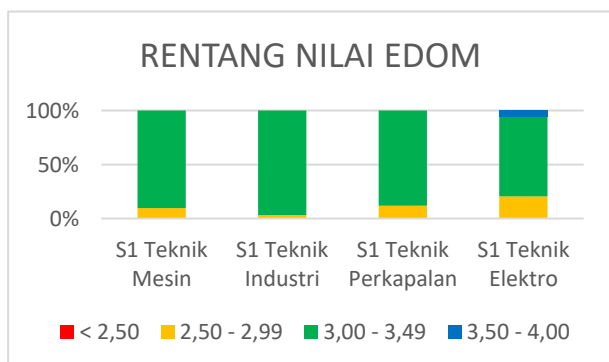


D. Kuesioner Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)

Kuesioner kepuasan evaluasi dosen oleh mahasiswa disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian mahasiswa terhadap aktifitas pembelajaran selama 1 semester untuk suatu mata kuliah tertentu. EDOM dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 semester, yaitu sebelum Ujian Tengah Semester dan sebelum Ujian Akhir Semester. Pelaksanaan EDOM melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Hasil Kuesioner EDOM

REKAPITULASI EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA (EDOM) PERIODE UTS REGULER SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025 FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA															
NO	KODE	PROGRAM STUDI	RERATA NILAI EDOM			RENTANG NILAI EDOM				JUMLAH DOSEN	PROSENTASE RESPON MAHASISWA		JUMLAH & PROSENTASE KELAS		
			MIN	AVG	MAX	< 2.50	2.50 - 2.99	3.00 - 3.49	3.50 - 4.00		% ISI	% TDK ISI	Σ [%] TERISI	Σ [%] BELUM TERISI	Σ KESELURUHAN
1	311	S1 Teknik Mesin	2.99	3.05	3.16	0	2	28	0	30	83.99	16.01	94 - [98.95]	1 - [1.05]	95
2	312	S1 Teknik Industri	2.66	3.06	3.33	0	2	35	0	37	89.81	10.19	85 - [88.54]	11 - [11.46]	96
3	313	S1 Teknik Perkapalan	2.84	3.02	3.24	0	5	13	0	18	89.66	10.34	47 - [95.92]	2 - [4.08]	49
4	314	S1 Teknik Elektro	2.91	3.15	4.00	0	4	33	1	38	76.47	23.53	73 - [77.66]	21 - [22.34]	94



E. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (universitas, fakultas, serta ketersediaan sarana/prasarana untuk bekerja). Survei dilakukan 1 tahun sekali. Instrument Kuesioner tenaga kependidikan sebagai berikut :

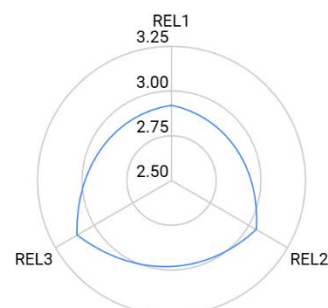
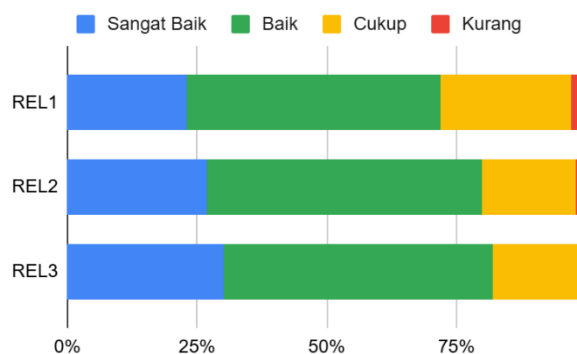
Table 5 Instrumen Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?]				
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?]				
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/workshop?]				
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?]				
ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/mutasi di UPNVJ?]				
ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?]				
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam memotivasi kerjasama dengan tenaga kependidikan?]				
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?]				
EMP4	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?]				

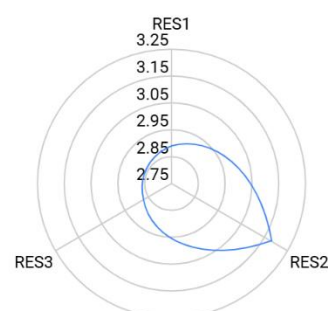
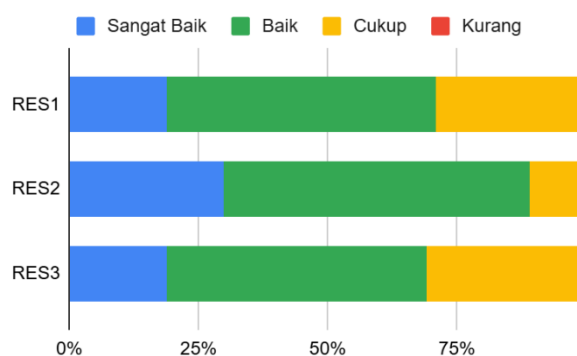
Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
EMP5	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan]				
EMP6	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program JHT bagi pegawai?]				
EMP7	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan kesehatan (BPJS)?]				
EMP8	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?]				
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?]				
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?]				
TAN3	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?]				

Hasil Kuesioner Tenaga Kependidikan

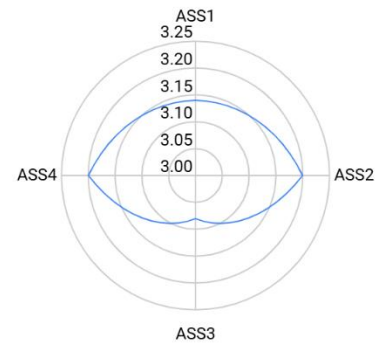
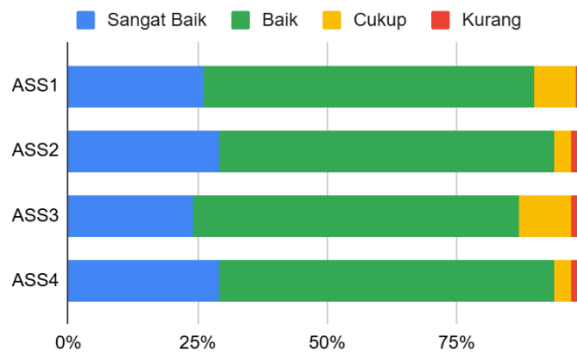
1) Keandalan (*Reability*)



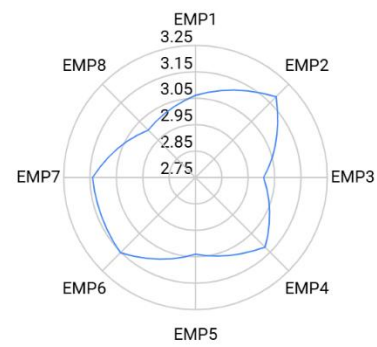
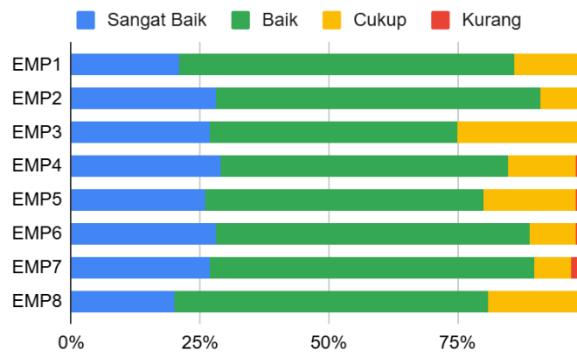
2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)



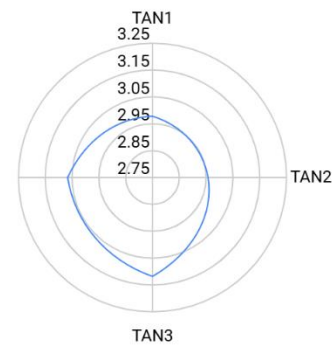
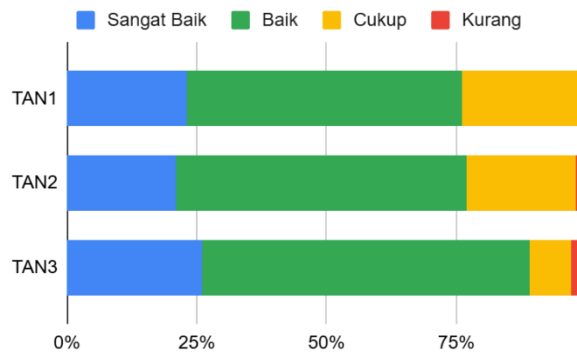
3) Kepastian (*Assurance*)



4) Empati (*Empathy*)



5) Tangible



F. Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama

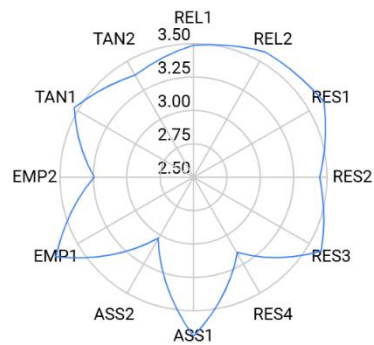
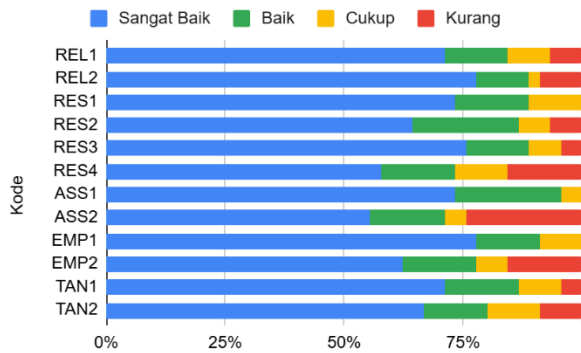
Kuesioner kepuasan mitra kerja ini disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian mitra UPNVJ terhadap implementasi perjanjian Kerjasama yang telah dilakukan. Mitra Kerjasama dapat terdiri dari kementrian negara, TNI/Polri, Perguruan Tinggi, Dunia usaha/Dunia Industri, Lembaga/badan pemerintah/nasional/internasional, Lembaga/badan non pemerintah, rumah sakit Pendidikan. Kuesioner ini diisi oleh pihak yang berkompeten dalam implementasi kerjasama dengan FT UPNVJ. Survei ini dilakukan 1 tahun sekali. Instrumen kuesioner Survei Kepuasan Mitra Kerjasama sebagai berikut :

Table 6 Instrumen Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Ketepatan waktu dalam proses pembuatan dokumen kerjasama dengan UPNVJ? (Timeliness in the process of creating cooperation documents with UPNVJ?)]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ? (How are the expectations fulfilled from the results of the collaboration with UPNVJ?)]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?]				
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati ?]				
RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati ?]				
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan]				
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?]				
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?]				
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?]				

Hasil Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama

Jumlah Responden : 45



Saran dan Masukan

1. Tidak ada kepastian kapan MoU/MoA/PKS diselesaikan
2. Jalur komunikasi antara Prodi, Dosen, Dekanat

G. Kuesioner Kepuasan Alumni/Lulusan

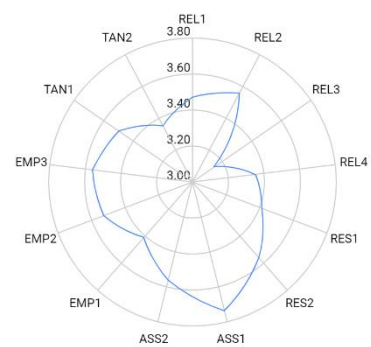
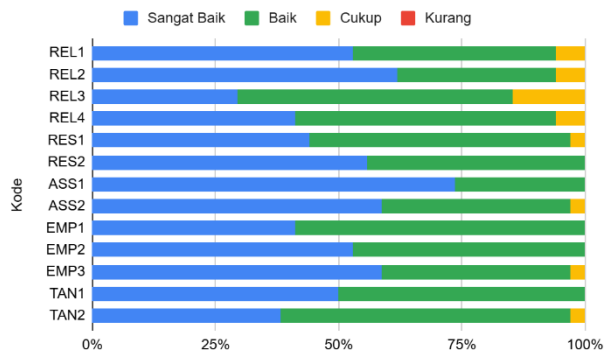
Kuesioner kepuasan alumni/lulusan disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian alumni/lulusan terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (universitas, fakultas, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik selama melakukan studi di UPNVJ. Instrumen kuesioner alumni sebagai berikut :

Table 7 Instrumen Kuesioner Kepuasan Alumni

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?]				
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasana?]				
REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan berbagai Lembaga baik Lembaga Pendidikan maupun non Pendidikan baik swasta maupun pemerintah?]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lulusan?]				
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan non akademik secara konsisten?]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana sikap dosen dalam menerima kritik, saran, dan memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa secara adil?]				
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membedakan?]				
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]				
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi kuliah?]				

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan, kesopanan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]				

Hasil Kuesioner Kepuasan Alumni / Lulusan



H. Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan

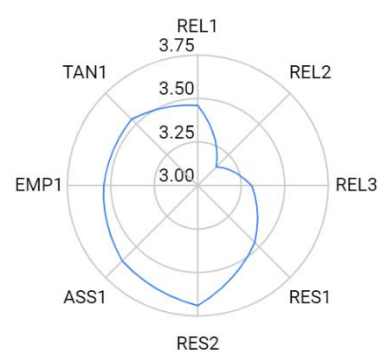
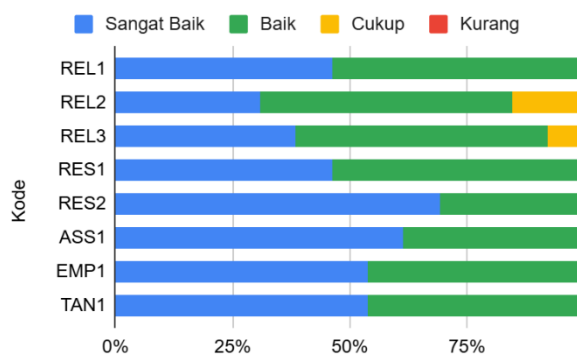
Kuesioner kepuasan pengguna lulusan (*users*) disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian terhadap lulusan FT UPNVJ dalam berkarya dan bekerja. Instrumen kuesioner pengguna lulusan sebagai berikut :

Table 8 Instrumen Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan

Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keahlian lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?]				
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan berbahasa Inggris atau bahasa asing lulusan UPNVJ?]				
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan Teknologi dan Informasi?]				
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?]				
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?]				
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Integritas (Etika dan Moral) lulusan UPNVJ di Perusahaan anda?]				
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam Tim Kerja?]				
TAN1	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?]				

Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan

Jumlah responden 13



I. Hasil Analisis Survei Kepuasan Stakeholder Fakultas Teknik UPN Veteran

1. Pendahuluan

Analisis ini berfokus pada poin-poin prioritas dari hasil survei kepuasan stakeholder, mencakup kesimpulan utama dan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Teknik UPN Veteran Jakarta. Fokus analisis mencakup mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja sama, alumni, dan pengguna lulusan.

2. Kesimpulan Utama Per Stakeholder

A. Mahasiswa (Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa - ELOM)

Skor Akhir: 3.33

- i. Mayoritas tanggapan "Baik" (58.44%) dan "Sangat Baik" (37.66%).
- ii. Kekuatan: Responsivitas dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa (skor 3.63) dan pemberian pelayanan yang adil (skor 3.70).
- iii. Area untuk Peningkatan: Sarana perkuliahan seperti kursi, meja, dan akses internet (skor 3.10).

B. Dosen (Kuesioner Kepuasan Dosen)

Skor Akhir: 2.96

- i. Kekuatan: Penempatan dosen mengajar (skor 3.22) dan pemberdayaan sebagai pembimbing akademik (skor 3.15).
- ii. Area untuk Peningkatan: Kesempatan melanjutkan studi dengan bantuan pembiayaan (skor 2.96) dan manfaat dari hasil kerja sama eksternal (skor 2.85).

C. Tenaga Kependidikan

Skor Akhir: 3.09

- i. Kekuatan: Pembagian pekerjaan secara proporsional (skor 3.23) dan motivasi kerja dari atasan (skor 3.07).
- ii. Area untuk Peningkatan: Penyediaan THR yang memadai (skor 2.91) dan kelengkapan fasilitas kerja (skor 2.97).

D. Mitra Kerja Sama

Skor Akhir: 3.45

- i. Kekuatan: Implementasi kegiatan kerja sama berdasarkan MoU (skor 3.25) dan keberlanjutan kerja sama (skor 3.25).
- ii. Area untuk Peningkatan: Jalur komunikasi antara prodi, dosen, dan dekanat.

E. Alumni/Lulusan

Skor Akhir: 3.47

- i. Kekuatan: Pelayanan terhadap alumni, termasuk proses kelulusan (skor 3.47).
- ii. Area untuk Peningkatan: Penguatan jejaring alumni dalam pengembangan kurikulum.

F. Pengguna Lulusan

Skor Akhir: 3.47

- i. Kekuatan: Kompetensi teknis dan moral lulusan (skor 3.47).

- ii. Area untuk Peningkatan: Kemampuan bahasa asing lulusan (skor 2.88).
- 3. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut
 - Rekomendasi Umum
 - A. Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur
 - i. Peremajaan sarana perkuliahan (kursi, meja, AC, internet).
 - ii. Penyediaan fasilitas kerja yang memadai untuk tenaga kependidikan.
 - B. Pengembangan Kompetensi Stakeholder
 - i. Pembukaan pelatihan bahasa asing untuk dosen dan mahasiswa.
 - ii. Peningkatan kesempatan studi lanjut untuk dosen.
 - C. Penguatan Hubungan Alumni dan Mitra
 - i. Membangun forum reguler dengan alumni untuk mengevaluasi kurikulum.
 - ii. Menyederhanakan proses komunikasi terkait kerja sama dengan mitra.
 - iii. Rencana Tindak Lanjut
 - D. Monitoring dan Evaluasi
 - i. Membuat mekanisme evaluasi berkala terhadap implementasi rekomendasi.
 - ii. Melibatkan semua stakeholder dalam proses pemantauan.
 - E. Kolaborasi dan Sinergi
 - i. Mengintegrasikan alumni dalam program "Tracer Study" untuk mengumpulkan data relevan.
 - ii. Mengoptimalkan kerja sama dengan mitra untuk memberikan manfaat langsung kepada stakeholder internal.
 - F. Sosialisasi Kebijakan
 - i. Memberikan informasi transparan mengenai kebijakan pengembangan karir dan kesejahteraan kepada dosen dan tenaga kependidikan.

4. Penutup

Analisis prioritas ini bertujuan memberikan panduan strategis bagi Fakultas Teknik UPN Veteran Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan stakeholder. Pelaksanaan rekomendasi dan tindak lanjut yang konsisten diharapkan dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

BAB IV | PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil Kepuasan Dosen: [4] Sangat Baik (Very Good) 25.54%; [3] Baik (Good) 47.10%; [2] Cukup (Fair) 25.34%; [1] Kurang (Deficient) 2.01%. Sehingga skor akhir 2.96.
2. Hasil Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM): [4] Sangat Baik (Very Good) 37.66%; [3] Baik (Good) 58.44%; [2] Cukup (Fair) 3.34%; [1] Kurang (Deficient) 0.56%. Sehingga skor akhir 3.33.
3. Hasil Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA): [4] Sangat Baik (Very Good) 61.51%; [3] Baik (Good) 18.06%; [2] Cukup (Fair) 13.89%; [1] Kurang (Deficient) 6.55%. Sehingga skor akhir 3.35.
4. Hasil Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM): Mayoritas berada ada rentang nilai 2,74-3,40 antara 82,30% sampai 93,33%.
5. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan: [4] Sangat Baik (Very Good) 25.33%; [3] Baik (Good) 57.86%; [2] Cukup (Fair) 14.95%; [1] Kurang (Deficient) 1.86%. Sehingga skor akhir 3.07.
6. Hasil Kepuasan Mitra Kerjasama: [4] Sangat Baik (Very Good) 68.89%; [3] Baik (Good) 15.56%; [2] Cukup (Fair) 7.59%; [1] Kurang (Deficient) 7.96%. Sehingga skor akhir 3.45.
7. Hasil Kepuasan Alumni/Lulusan: [4] Sangat Baik (Very Good) 50.68%; [3] Baik (Good) 45.93%; [2] Cukup (Fair) 3.39%; [1] Kurang (Deficient) 0.00%. Sehingga skor akhir 3.47.
8. Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan: [4] Sangat Baik (Very Good) 50.00%; [3] Baik (Good) 47.12%; [2] Cukup (Fair) 2.88%; [1] Kurang (Deficient) 0.00%. Sehingga skor akhir 3.47.

B. Saran dan Rekomendasi

Saran dan rekomendasi dari stakeholder terhadap pengelola antara lain :

1. Peningkatan keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan

kerjasama.

2. Peningkatan kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran).
3. Peningkatan kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)
4. Perbaikan UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?
5. Peningkatan perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya
6. Peningkatan keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasana?
7. Peningkatan kemampuan berbahasa Inggris atau bahasa asing lulusan UPNVJ.

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut pengelola antara lain :

1. Penyempurnaan dan monitoring implementasi SOP & POB kerjasama agar keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama dapat meningkat.
2. Pembuatan & sosialisasi kalender akademik Program Studi untuk meningkatkan kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran).
3. Pengajuan peremajaan sarana perkuliahan untuk peningkatan kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)
4. Sosialisasi perhitungan THR dalam memberikan THR yang memadai?
5. Monitoring Persiapan Pembelajaran agar Peningkatan perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya
6. Mengundang alumni dan pengguna alumni/lulusan dalam proses evaluasi kurikulum (FGD) agar terjadi peningkatan keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan

prodi, dan pengembangan sarana prasana?

7. Pembukaan kelas berbahasa Inggris atau bahasa asing.

LAMPIRAN

Data & Hasil Olah Data

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Mitra Kerjasama	REL1	Keandalan (Reliability) [Ketepatan waktu dalam proses pembuatan dokumen kerjasama dengan UPNVJ? (Timeliness in the process of creating cooperation documents with UPNVJ?)]	1	2	1	0	3,00
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ? (How are the expectations fulfilled from the results of the collaboration with UPNVJ?)]	1	2	1	0	3,00
	RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?]	1	0	3	0	2,50
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?]	1	1	2	0	2,75
	RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati ?]	2	1	1	0	3,25
	RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]	1	2	1	0	3,00
	ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati ?]	1	3	0	0	3,25
	ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]	1	3	0	0	3,25
	EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan]	1	2	1	0	3,00
	EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?]	1	2	1	0	3,00
	TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?]	1	2	1	0	3,00
	TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?]	2	1	1	0	3,25
	TOTAL		14	21	13	0	3,02

	%			
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REL1	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
REL2	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
RES1	25,00%	0,00%	75,00%	0,00%
RES2	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%
RES3	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%
RES4	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
ASS1	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%
ASS2	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%
EMP1	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
EMP2	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
TAN1	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
TAN2	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%
TOTAL	29,17%	43,75%	27,08%	0,00%

29,17%43,75%27,08%0,00%

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA)	REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kompetensi dosen pembimbing tugas akhir]	20	5	3	0	3,61
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir]	17	10	1	0	3,57
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir]	13	13	1	1	3,36
		Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]	8	13	6	1	3,00
	REL4						

REL5	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur]	10	14	3	1	3,18
REL6	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum di buku pedoman penulisan tugas akhir.]	11	16	1	0	3,36
Kode						Score
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	17	6	4	1	3,39
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon ketua program studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	13	12	2	1	3,32
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	12	12	3	1	3,25
Kode						Score
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi program studi menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]	13	10	4	1	3,25
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi dosen menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]	16	11	1	0	3,54
ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi program studi melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]	12	13	3	0	3,32
ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi dosen melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]	14	12	2	0	3,43
Kode						Score
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan tanpa membedakan mahasiswa]	13	12	3	0	3,36
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir (termasuk surat pengantar, berita acara)]	10	15	3	0	3,25
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir (termasuk menyiapkan surat bebas pustaka)]	20	6	2	0	3,64
Kode						Score
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kinerja sistim informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa]	13	12	2	1	3,32
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana akses terhadap repository tugas akhir di perpustakaan.]	12	13	3	0	3,32
TOTAL	TOTAL	244	205	47	8	3,36
	%	48,41%	40,67%	9,33%	1,59%	

Kode	SB	B	C	K
REL1	71,43%	17,86%	10,71%	0,00%
REL2	60,71%	35,71%	3,57%	0,00%
REL3	46,43%	46,43%	3,57%	3,57%
REL4	28,57%	46,43%	21,43%	3,57%
REL5	35,71%	50,00%	10,71%	3,57%
REL6	39,29%	57,14%	3,57%	0,00%
Kode	SB	B	C	K
RES1	60,71%	21,43%	14,29%	3,57%
RES2	46,43%	42,86%	7,14%	3,57%
RES3	42,86%	42,86%	10,71%	3,57%
Kode	SB	B	C	K
ASS1	46,43%	35,71%	14,29%	3,57%
ASS2	57,14%	39,29%	3,57%	0,00%
ASS3	42,86%	46,43%	10,71%	0,00%

ASS4	50,00%	42,86%	7,14%	0,00%
Kode	SB	B	C	K
EMP1	46,43%	42,86%	10,71%	0,00%
EMP2	35,71%	53,57%	10,71%	0,00%
EMP3	71,43%	21,43%	7,14%	0,00%
Kode	SB	B	C	K
TAN1	46,43%	42,86%	7,14%	3,57%
TAN2	42,86%	46,43%	10,71%	0,00%
TOTAL	48,41%	40,67%	9,33%	1,59%

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)	REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS]	125	84	7	4	3,50
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/ebook/hand out/modul, elearning, kualitas soal, penilaian)]	90	127	2	1	3,39
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di lab)]	124	85	9	2	3,50
	REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian matakuliah, (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]	31	186	3	0	3,13
	REL5	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bid. kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)*]	126	81	9	4	3,50
	REL6	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik]	25	193	0	2	3,10
	REL7	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 Program MBKM]	140	76	3	1	3,61
	Kode						
	RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana fakultas memfasilitasi kegiatan akademik dan nonakademik (contoh: beasiswa, konferensi nasional)?]	83	127	5	5	3,31
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?]	82	128	10	0	3,33
	RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?]	73	137	7	3	3,27
	RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?]	110	104	1	5	3,45
	RES5	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?]	146	69	3	2	3,63
	RES6	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	161	53	5	1	3,70
	Kode						
	ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Pembagian Ijazah]	118	100	1	1	3,52
	ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kebijakan akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?]	143	74	2	1	3,63
	ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?]	80	137	2	1	3,35
	ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Proses Wisuda]	35	178	5	2	3,12
	ASS5	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan Proses Yudisium]	144	64	9	3	3,59
	ASS6	Kepastian (Assurance) [Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?]	78	130	10	2	3,29
	Kode						
	EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?]	81	130	9	0	3,33

	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan dengan adil dan tidak membedakan bedakan mahasiswa?]	146	68	5	1	3,63
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana apresiasi PS/Fakultas terhadap prestasi akademik/non akademik yang diperoleh mahasiswa]	136	82	2	0	3,61
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan setifikasi kompetensi]	143	76	0	1	3,64
EMP4	Empati (Empathy) [Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?]	83	135	0	2	3,36
EMP5						
Kode						
	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, Elearning)]	42	173	1	4	3,15
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)]	39	168	9	4	3,10
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan, kecekatan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]	34	180	1	5	3,10
TAN3	Berwujud (Tangible) [Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas pendidikan dan fasilitas umum?]	137	73	9	1	3,57
TAN4	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)]	130	81	4	5	3,53
TAN5	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?]	96	110	9	5	3,35
TAN6	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kinerja sistim informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau SIM lain yang tersedia)]	130	77	8	5	3,51
TAN7	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet/kelas, kualitas kantin, keamanan parkir, ketersediaan sarana ibadah)]	57	154	8	1	3,21
TAN8						
TOTAL		3168	3640	158	74	3,41
		45,00%	51,70%	2,24%	1,05%	

Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REL1	56,82%	38,18%	3,18%	1,82%
REL2	40,91%	57,73%	0,91%	0,45%
REL3	56,36%	38,64%	4,09%	0,91%
REL4	14,09%	84,55%	1,36%	0,00%
REL5	57,27%	36,82%	4,09%	1,82%
REL6	11,36%	87,73%	0,00%	0,91%
REL7	63,64%	34,55%	1,36%	0,45%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
RES1	37,73%	57,73%	2,27%	2,27%
RES2	37,27%	58,18%	4,55%	0,00%
RES3	33,18%	62,27%	3,18%	1,36%
RES4	50,00%	47,27%	0,45%	2,27%
RES5	66,36%	31,36%	1,36%	0,91%
RES6	73,18%	24,09%	2,27%	0,45%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
ASS1	53,64%	45,45%	0,45%	0,45%
ASS2	65,00%	33,64%	0,91%	0,45%
ASS3	36,36%	62,27%	0,91%	0,45%
ASS4	15,91%	80,91%	2,27%	0,91%

ASS5	65,45%	29,09%	4,09%	1,36%
ASS6	35,45%	59,09%	4,55%	0,91%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
EMP1	36,82%	59,09%	4,09%	0,00%
EMP2	66,36%	30,91%	2,27%	0,45%
EMP3	61,82%	37,27%	0,91%	0,00%
EMP4	65,00%	34,55%	0,00%	0,45%
EMP5	37,73%	61,36%	0,00%	0,91%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
TAN1	19,09%	78,64%	0,45%	1,82%
TAN2	17,73%	76,36%	4,09%	1,82%
TAN3	15,45%	81,82%	0,45%	2,27%
TAN4	62,27%	33,18%	4,09%	0,45%
TAN5	59,09%	36,82%	1,82%	2,27%
TAN6	43,64%	50,00%	4,09%	2,27%
TAN7	59,09%	35,00%	3,64%	2,27%
TAN8	25,91%	70,00%	3,64%	0,45%
TOTAL	45,00%	51,70%	2,24%	1,05%

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Tenaga Kependidikan	REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	26	51	15	3	3,05
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	25	66	2	2	3,20
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	27	58	9	1	3,17
	Kode						
	RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?]	26	55	13	1	3,12
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?]	27	49	18	1	3,07
	RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?]	19	53	22	1	2,95
	Kode						
	ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/workshop?]	23	64	6	2	3,14
	ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?]	29	59	4	3	3,20
	ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/mutasi di UPNVJ?]	27	62	3	3	3,19
	ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?]	29	47	16	3	3,07
	Kode						
	EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?]	27	64	3	1	3,23
	EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam memotivasi kerjasama dengan tenaga kependidikan?]	23	57	14	1	3,07
	EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?]	21	59	14	1	3,05
	EMP4	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?]	19	62	12	2	3,03

EMP5	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan]	27	47	19	2	3,04
EMP6	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program JHT bagi pegawai?]	29	51	13	2	3,13
EMP7	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan kesehatan (BPJS)?]	27	50	15	3	3,06
EMP8	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?]	19	49	26	1	2,91
Kode						
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?]	21	60	13	1	3,06
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?]	27	50	16	2	3,07
TAN3	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?]	21	53	18	3	2,97
		519	1166	271	39	3,09
		26,02%	58,45%	13,58%	1,95%	

Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REL1	27,37%	53,68%	15,79%	3,16%
REL2	26,32%	69,47%	2,11%	2,11%
REL3	28,42%	61,05%	9,47%	1,05%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
RES1	27,37%	57,89%	13,68%	1,05%
RES2	28,42%	51,58%	18,95%	1,05%
RES3	20,00%	55,79%	23,16%	1,05%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
ASS1	24,21%	67,37%	6,32%	2,11%
ASS2	30,53%	62,11%	4,21%	3,16%
ASS3	28,42%	65,26%	3,16%	3,16%
ASS4	30,53%	49,47%	16,84%	3,16%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
EMP1	28,42%	67,37%	3,16%	1,05%
EMP2	24,21%	60,00%	14,74%	1,05%
EMP3	22,11%	62,11%	14,74%	1,05%
EMP4	20,00%	65,26%	12,63%	2,11%
EMP5	28,42%	49,47%	20,00%	2,11%
EMP6	30,53%	53,68%	13,68%	2,11%
EMP7	28,42%	52,63%	15,79%	3,16%
EMP8	20,00%	51,58%	27,37%	1,05%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
TAN1	22,11%	63,16%	13,68%	1,05%
TAN2	28,42%	52,63%	16,84%	2,11%
TAN3	22,11%	55,79%	18,95%	3,16%

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Dosen	REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana penempatan/ploting dosen mengajar di UPNVJ]	33	51	10	1	3,22
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?]	29	53	11	2	3,15
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk menyusun buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya?]	35	41	17	2	3,15
	Kode						
	RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepengkatan akademik?]	27	48	17	3	3,04
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?]	19	43	31	2	2,83
	RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?]	22	49	22	2	2,96
	RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?]	25	51	16	3	3,03
	RES5	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?]	14	55	24	2	2,85
	RES6	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?]	22	57	15	1	3,05
	Kode						
	ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?]	29	53	10	3	3,14
	ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?]	11	51	30	3	2,74
	ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?]	25	60	7	3	3,13
	ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?]	21	41	30	3	2,84
	ASS5	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh Dosen dengan aturan yang berlaku?]	15	53	25	2	2,85
	ASS6	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kesesuaian jaminan kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?]	22	43	29	1	2,91
	Kode						
	EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian internal maupun eksternal?]	25	57	11	2	3,11
	EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?]	24	54	16	1	3,06
	EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal?]	27	54	12	2	3,12
	EMP4	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?]	24	56	13	2	3,07

EMP5	Empati (Empathy) [Bagaimana perhatian yang diberikan Pimpinan untuk setiap hasil kerja dosen?]	23	46	23	3	2,94
EMP6	Empati (Empathy) [Bagaimana Pimpinan berkomunikasi dengan dosen?]	24	51	18	2	3,02
EMP7	Empati (Empathy) [Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?]	22	49	23	1	2,97
EMP8	Empati (Empathy) [Bagaimana reward dan punishment yang diberikan Pimpinan terhadap hasil kerja dosen?]	18	47	29	1	2,86
EMP9	Empati (Empathy) [Bagaimana pengawasan yang dilakukan Pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?]	20	57	17	1	3,01
EMP10	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?]	15	56	23	1	2,89
EMP11	Empati (Empathy) [Bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?]	13	51	29	2	2,79
EMP12	Empati (Empathy) [Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?]	18	51	23	3	2,88
Kode						
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?]	15	44	34	2	2,76
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?]	16	47	31	1	2,82
TAN3	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?]	18	34	42	1	2,73
TAN4	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?]	10	36	48	1	2,58
TAN5	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?]	24	48	21	2	2,99
TAN6	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran?]	18	45	30	2	2,83
TAN7	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif?]	21	51	21	2	2,96
TAN8	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan?]	18	57	18	2	2,96
TAN9	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?]	13	46	33	3	2,73
TAN10	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?]	13	44	36	2	2,72
TAN11	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?]	26	46	22	1	3,02
		794	1876	867	73	
		21,99%	51,97%	24,02%	2,02%	

Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REL1	34,74%	53,68%	10,53%	1,05%
REL2	30,53%	55,79%	11,58%	2,11%
REL3	36,84%	43,16%	17,89%	2,11%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
RES1	28,42%	50,53%	17,89%	3,16%
RES2	20,00%	45,26%	32,63%	2,11%
RES3	23,16%	51,58%	23,16%	2,11%

RES4	26,32%	53,68%	16,84%	3,16%
RES5	14,74%	57,89%	25,26%	2,11%
RES6	23,16%	60,00%	15,79%	1,05%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
ASS1	30,53%	55,79%	10,53%	3,16%
ASS2	11,58%	53,68%	31,58%	3,16%
ASS3	26,32%	63,16%	7,37%	3,16%
ASS4	22,11%	43,16%	31,58%	3,16%
ASS5	15,79%	55,79%	26,32%	2,11%
ASS6	23,16%	45,26%	30,53%	1,05%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
EMP1	26,32%	60,00%	11,58%	2,11%
EMP2	25,26%	56,84%	16,84%	1,05%
EMP3	28,42%	56,84%	12,63%	2,11%
EMP4	25,26%	58,95%	13,68%	2,11%
EMP5	24,21%	48,42%	24,21%	3,16%
EMP6	25,26%	53,68%	18,95%	2,11%
EMP7	23,16%	51,58%	24,21%	1,05%
EMP8	18,95%	49,47%	30,53%	1,05%
EMP9	21,05%	60,00%	17,89%	1,05%
EMP10	15,79%	58,95%	24,21%	1,05%
EMP11	13,68%	53,68%	30,53%	2,11%
EMP12	18,95%	53,68%	24,21%	3,16%
Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
TAN1	15,79%	46,32%	35,79%	2,11%
TAN2	16,84%	49,47%	32,63%	1,05%
TAN3	18,95%	35,79%	44,21%	1,05%
TAN4	10,53%	37,89%	50,53%	1,05%
TAN5	25,26%	50,53%	22,11%	2,11%
TAN6	18,95%	47,37%	31,58%	2,11%
TAN7	22,11%	53,68%	22,11%	2,11%
TAN8	18,95%	60,00%	18,95%	2,11%
TAN9	13,68%	48,42%	34,74%	3,16%
TAN10	13,68%	46,32%	37,89%	2,11%
TAN11	27,37%	48,42%	23,16%	1,05%

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan	REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?]	18	14	2	0	3,47

		Keandalan (Reliability) [Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?]	21	11	2	0	3,56
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasana?]	10	19	5	0	3,15
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan berbagai Lembaga baik Lembaga Pendidikan maupun non Pendidikan baik swasta maupun pemerintah?]	14	18	2	0	3,35
	REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan berbagai Lembaga baik Lembaga Pendidikan maupun non Pendidikan baik swasta maupun pemerintah?]	14	18	2	0	3,35
	RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?]	15	18	1	0	3,41
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?]	19	15	0	0	3,56
	ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lulusan?]	25	9	0	0	3,74
	ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan non akademik secara konsisten?]	20	13	1	0	3,56
	EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana sikap dosen dalam menerima kritik, saran, dan memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa secara adil?]	14	20	0	0	3,41
	EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membedakan?]	18	16	0	0	3,53
	EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	20	13	1	0	3,56
	TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi kuliah?]	17	17	0	0	3,50
	TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan, kesopanan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]	13	20	1	0	3,35
		TOTAL	224	203	15	0	3,47
		%	50,68%	45,93%	3,39%	0,00%	

Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REL1	52,94%	41,18%	5,88%	0,00%
REL2	61,76%	32,35%	5,88%	0,00%
REL3	29,41%	55,88%	14,71%	0,00%
REL4	41,18%	52,94%	5,88%	0,00%
RES1	44,12%	52,94%	2,94%	0,00%
RES2	55,88%	44,12%	0,00%	0,00%
ASS1	73,53%	26,47%	0,00%	0,00%
ASS2	58,82%	38,24%	2,94%	0,00%
EMP1	41,18%	58,82%	0,00%	0,00%
EMP2	52,94%	47,06%	0,00%	0,00%
EMP3	58,82%	38,24%	2,94%	0,00%
TAN1	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
TAN2	38,24%	58,82%	2,94%	0,00%
TOTAL	50,68%	45,93%	3,39%	0,00%

	Kode	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Pengguna Lulusan	REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keahlian lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?]	6	7	0	0	3,46
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan berbahasa Inggris atau bahasa asing lulusan UPNVJ?]	4	7	2	0	3,15
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan Teknologi dan Informasi?]	5	7	1	0	3,31
	RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?]	6	7	0	0	3,46
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?]	9	4	0	0	3,69
	ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Integritas (Etika dan Moral) lulusan UPNVJ di Perusahaan anda?]	8	5	0	0	3,62
	EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam Tim Kerja?]	7	6	0	0	3,54

	TAN1	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?]	7	6	0	0	3,54
		TOTAL	52	49	3	0	3,47
		%	50,00%	47,12%	2,88%	0,00%	

Kode	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REL1	46,15%	53,85%	0,00%	0,00%
REL2	30,77%	53,85%	15,38%	0,00%
REL3	38,46%	53,85%	7,69%	0,00%
RES1	46,15%	53,85%	0,00%	0,00%
RES2	69,23%	30,77%	0,00%	0,00%
ASS1	61,54%	38,46%	0,00%	0,00%
EMP1	53,85%	46,15%	0,00%	0,00%
TAN1	53,85%	46,15%	0,00%	0,00%
TOTAL	50,00%	47,12%	2,88%	0,00%