



LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER

TAHUN 2025

Periode 2

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER TAHUN 2025 Periode 2

Nomor Dokumen	23/UN61/LP/FT/2025
Revisi	00
Tanggal	29 September 2025

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan *Stakeholder* Tahun 2025 Periode 2 (September 2025) ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen kami untuk senantiasa meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta (UPNVJ). Survei ini dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk evaluasi dan umpan balik dari berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) terhadap layanan, proses, dan hasil penyelenggaraan pendidikan. Pada periode ini, survei kepuasan *stakeholder* mencakup delapan instrumen kuesioner, yaitu:

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

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan dari seluruh *stakeholder* atas layanan yang telah diberikan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang masih ada, serta menjadi dasar bagi perumusan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berharga dalam pengisian kuesioner ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada tim pelaksana survei yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyusun laporan hasil survei ini.

Semoga hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kinerja kelembagaan, serta memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan.

Jakarta, September 2025

Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum & Pedoman	1
C. Tujuan	2
D. Manfaat.....	2
E. Ruang Lingkup	2
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. Kepuasan Dosen	6
1. Kuesioner Kepuasan Dosen - Keandalan (Reliability)	6
2. Kuesioner Kepuasan Dosen - Daya Tangkap (Responsiveness)	6
3. Kuesioner Kepuasan Dosen - Kepastian (Assurance).....	7
4. Kuesioner Kepuasan Dosen - Empati (Empathy)	7
5. Kuesioner Kepuasan Dosen – Berwujud (Tangible)	8
B. Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM).....	9
1. Kuesioner ELOM - Keandalan (Reliability).....	9
2. Kuesioner ELOM - Daya Tanggap (Responsiveness).....	10
3. Kuesioner ELOM - Kepastian (Assurance)	10
4. Kuesioner ELOM - Empati (Empathy).....	11
5. Kuesioner ELOM - Berwujud (Tangible)	11
C. Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA)	12
1. Kuesioner ELTA - Keandalan (Reliability).....	12
2. Kuesioner ELTA - Daya Tangkap (Responsiveness)	13
3. Kuesioner ELTA - Kepastian (Assurance)	13
4. Kuesioner ELTA - Empati (Empathy).....	14
5. Kuesioner ELTA - Berwujud (Tangible)	14
D. Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM).....	15

1. Hasil Kuesioner EDOM UTS Genap 2024/2025	15
2. Hasil Kuesioner EDOM UAS Genap 2024/2025.....	16
E. Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	17
1. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Keandalan (Reliability).....	17
2. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Daya Tanggap (Responsiveness).....	17
3. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Kepastian (Assurance)	18
4. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Empati (Empathy).....	18
5. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Berwujud (Tangible)	19
F. Kepuasan Mitra Kerjasama.....	19
G. Kepuasan Alumni/Lulusan	21
H. Kepuasan Pengguna Lulusan	22
I. Hasil Analisis Survei Kepuasan Stakeholder Fakultas Teknik UPN Veteran	22
BAB IV PENUTUP	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran dan Rekomendasi	26
C. Rencana Tindak Lanjut	27
LAMPIRAN	29
Data & Hasil Olah Data	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Stakeholder FT UPNVJ.....	4
Tabel 3.1. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Keandalan (Reliability)	6
Tabel 3.2. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Daya Tangkap (Responsiveness)	6
Tabel 3.3. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Kepastian (Assurance).....	7
Tabel 3.4. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Empati (Empathy)	7
Tabel 3.5. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Berwujud (Tangible)	8
Tabel 3.6. Instrumen Kuesioner ELOM - Keandalan (Reability).....	9
Tabel 3.7. Instrumen Kuesioner ELOM - Daya Tanggap (Responsiveness).....	10
Tabel 3.8. Instrumen Kuesioner ELOM - Kepastian (Assurance)	10
Tabel 3.9. Instrumen Kuesioner ELOM - Empati (Empathy).....	11
Tabel 3.10. Instrumen Kuesioner ELOM - Berwujud (Tangible).....	11
Tabel 3.11. Instrumen Kuesioner ELTA - Keandalan (Reliability)	12
Tabel 3.12. Instrumen Kuesioner ELTA - Daya Tangkap (Responsiveness).....	13
Tabel 3.13. Instrumen Kuesioner ELTA - Kepastian (Assurance).....	13
Tabel 3.14. Instrumen Kuesioner ELTA - Empati (Empathy)	14
Tabel 3.15. Instrumen Kuesioner ELTA - Berwujud (Tangible).....	14
Tabel 3.16. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Keandalan (Reliability)	17
Tabel 3.17. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Daya Tanggap (Responsiveness).....	17
Tabel 3.18. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Kepastian (Assurance)	18
Tabel 3.19. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Empati (Empathy).....	18
Tabel 3.20. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Berwujud (Tangible)	19
Tabel 3.21. Instrumen Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama.....	20
Tabel 3.22. Instrumen Kuesioner Kepuasan Alumni	21
Tabel 3.23. Instrumen Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan	22
Tabel 4.1. Rangkuman Hasil Survei Kepuasan Stakeholder.....	25
Tabel 4.2. Saran & Rekomendasi tiap Stakeholder.....	26
Tabel 4.3. Rencana Tindak Lanjut Pengelola.....	27

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. Dasar Hukum & Pedoman

Dalam pelaksanaan survei kepuasan stakeholder, Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jakarta mengacu dan berpedoman kepada:

1. Undang-undang (UU) [Nomor 12 Tahun 2012](#) tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah (PP) [Nomor 4 Tahun 2014](#) tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi [Nomor 53 Tahun 2023](#) tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi [Nomor 10 Tahun 2024](#) tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 68 Tahun 2024 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
6. Peraturan Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta [Nomor 1 Tahun 2024](#) tentang Standar Akademik dan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
7. Keputusan Rektor UPN "Veteran" Jakarta Nomor [4499/UN61/HK.03.01/2025](#) tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna (Stakeholders) Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
8. [Buku Pedoman](#) Survei Kepuasan Stakeholder, Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Pembelajaran (LPMPP), Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

C. 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.

D. Manfaat

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

E. 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.

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Stakeholder FT UPNVJ

No	Kegiatan	Waktu
1	Identifikasi dan Perencanaan Program	18-22 Agustus 2025
2	Pelaksanaan Pra Survei (Pengembangan Instrumen)	25-29 Agustus 2025
3	Pelaksanaan Survei Kepuasan	Agustus – September 2025
4	Rapat Koordinasi dan Monitoring	15 September 2025
5	Olah data dan Analisis	15-19 September 2025
6	Penyusunan Laporan	22-26 September 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 disebarakan 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.

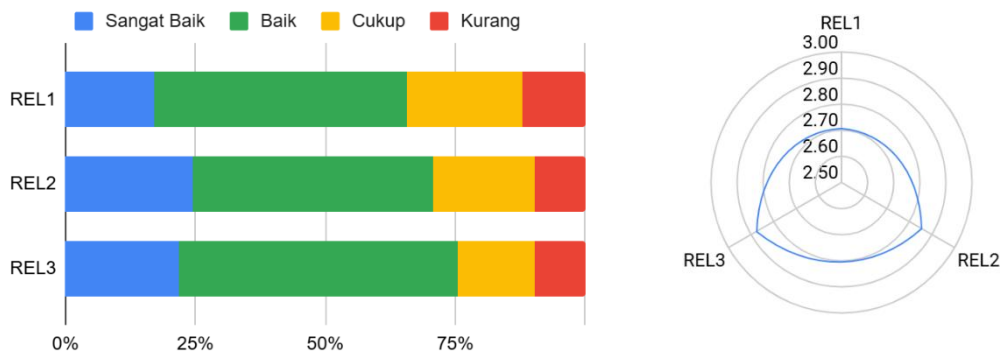
A. Kepuasan Dosen

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, dengan jumlah responden 41 orang.

1. Kuesioner Kepuasan Dosen - Keandalan (*Reliability*)

Tabel 3.1. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Keandalan (Reliability)

Kode	Instrumen	Skor
REL1	[Bagaimana penempatan/ploting dosen mengajar di UPNVJ]	2.71
REL2	[Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?]	2.85
REL3	[Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk menyusun buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya?]	2.88

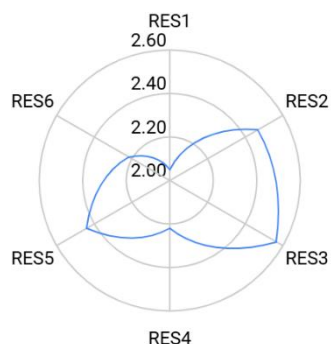
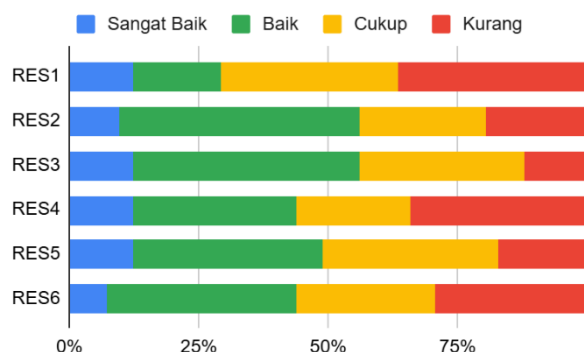


2. Kuesioner Kepuasan Dosen - Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Tabel 3.2. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Daya Tangkap (Responsiveness)

Kode	Instrumen	Skor
RES1	[Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?]	2.05
RES2	[Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?]	2.46
RES3	[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?]	2.56
RES4	[Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?]	2.22

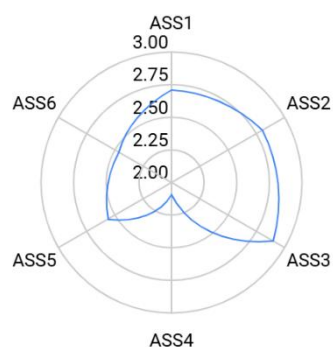
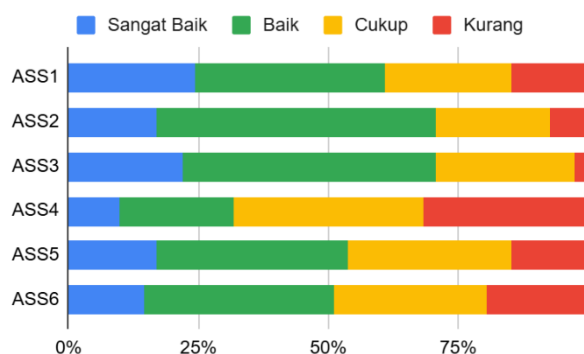
Kode	Instrumen	Skor
RES5	[Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?]	2.44
RES6	[Bagaimana koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?]	2.22



3. Kuesioner Kepuasan Dosen - Kepastian (Assurance)

Tabel 3.3. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Kepastian (Assurance)

Kode	Instrumen	Skor
ASS1	[Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?]	2.71
ASS2	[Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?]	2.80
ASS3	[Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?]	2.90
ASS4	[Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?]	2.10
ASS5	[Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh Dosen dengan aturan yang berlaku?]	2.56
ASS6	[Bagaimana kesesuaian jaminan kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?]	2.46

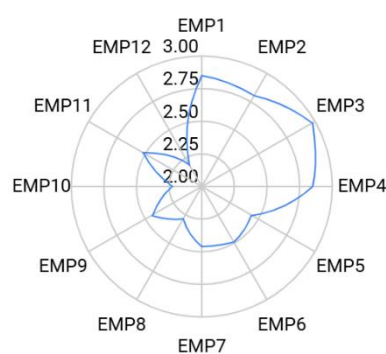
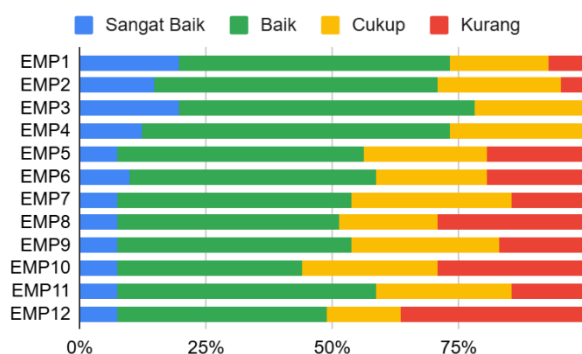


4. Kuesioner Kepuasan Dosen - Empati (Empathy)

Tabel 3.4. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Empati (Empathy)

Kode	Instrumen	Skor
EMP1	[Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian internal maupun eksternal?]	2.85

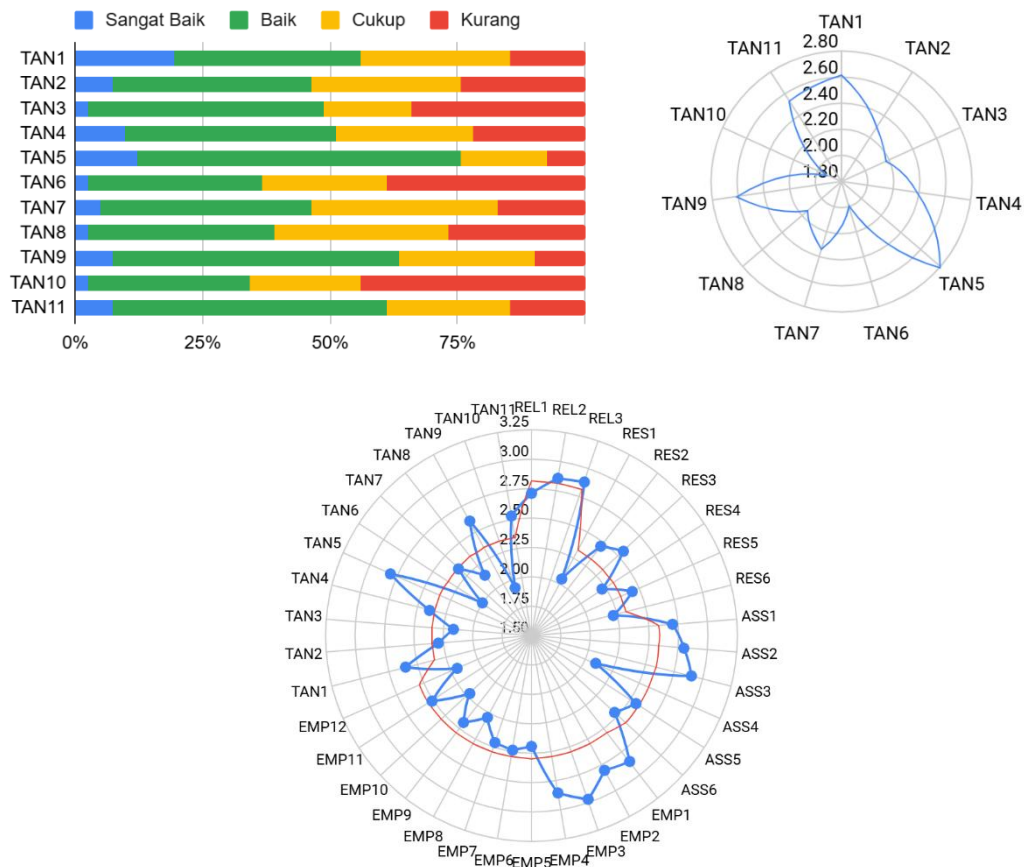
Kode	Instrumen	Skor
EMP2	[Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?]	2.80
EMP3	[Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal?]	2.98
EMP4	[Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?]	2.85
EMP5	[Bagaimana perhatian yang diberikan Pimpinan untuk setiap hasil kerja dosen?]	2.44
EMP6	[Bagaimana Pimpinan berkomunikasi dengan dosen?]	2.49
EMP7	[Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?]	2.46
EMP8	[Bagaimana reward dan punishment yang diberikan Pimpinan terhadap hasil kerja dosen?]	2.29
EMP9	[Bagaimana pengawasan yang dilakukan Pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?]	2.44
EMP10	[Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?]	2.22
EMP11	[Bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?]	2.51
EMP12	[Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?]	2.20



5. Kuesioner Kepuasan Dosen – Berwujud (Tangible)

Tabel 3.5. Instrumen Kuesioner Kepuasan Dosen - Berwujud (Tangible)

Kode	Instrumen	Skor
TAN1	[Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?]	2.61
TAN2	[Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?]	2.29
TAN3	[Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?]	2.17
TAN4	[Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?]	2.39
TAN5	[Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?]	2.80
TAN6	[Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran?]	2.00
TAN7	[Bagaimana ketersediaan sarana perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif?]	2.34
TAN8	[Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan?]	2.15
TAN9	[Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?]	2.61
TAN10	[Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?]	1.93
TAN11	[Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?]	2.54



B. Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)

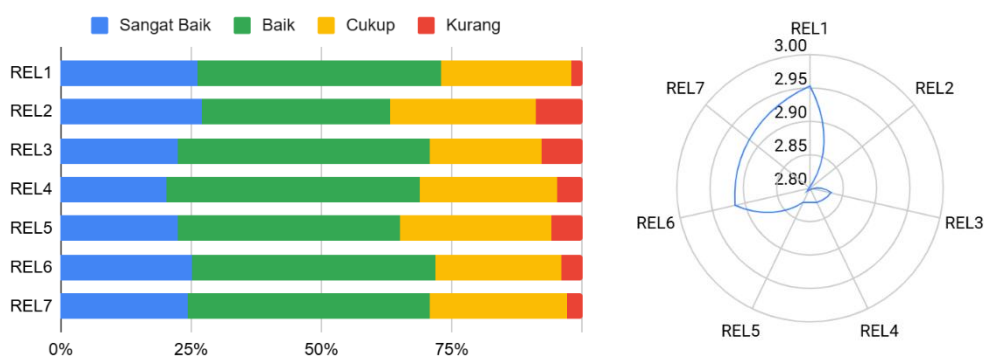
Kuesioner ELOM disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (Fakultas, dosen, tenaga kependidikan serta ketersediaan sarana prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik. Survei dilakukan 1 tahun sekali dengan jumlah sampel 107 orang

1. Kuesioner ELOM - Keandalan (Reliability)

Tabel 3.6. Instrumen Kuesioner ELOM - Keandalan (Reliability)

Kode	Instrumen	Skor
REL1	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS]	2.95
REL2	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/ebook/hand out/modul, elearning, kualitas soal, penilaian)]	2.79
REL3	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di lab)]	2.83
REL4	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian matakuliah, (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]	2.82
REL5	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bid. kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)*]	2.82
REL6	[Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik]	2.92

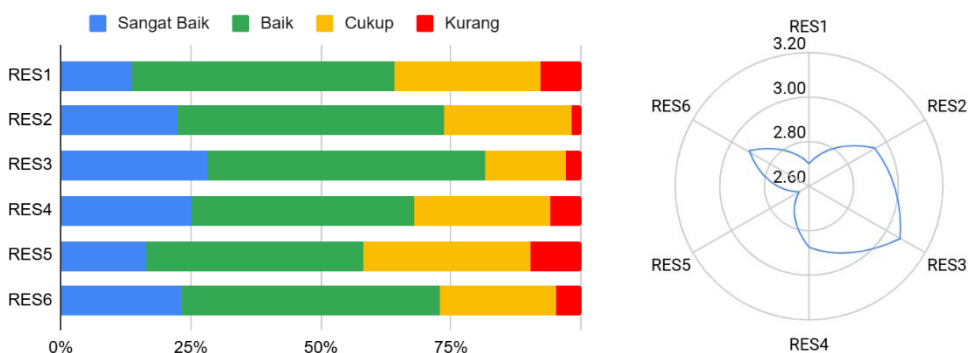
Kode	Instrumen	Skor
REL7	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 Program MBKM]	2.92



2. Kuesioner ELOM - Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 3.7. Instrumen Kuesioner ELOM - Daya Tanggap (Responsiveness)

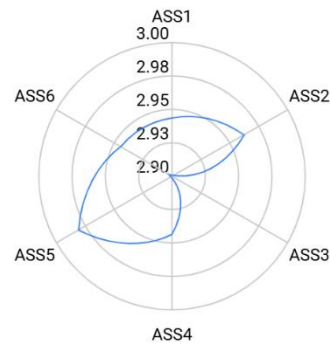
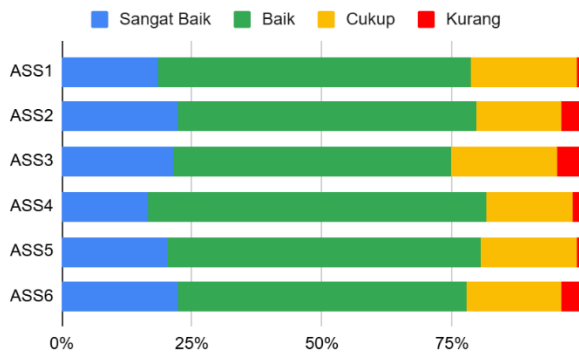
Kode	Instrumen	Skor
RES1	[Bagaimana fakultas memfasilitasi kegiatan akademik dan nonakademik (contoh: beasiswa, konferensi nasional)?]	2.69
RES2	[Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?]	2.93
RES3	[Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?]	3.04
RES4	[Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?]	2.88
RES5	[Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?]	2.63
RES6	[Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	2.90



3. Kuesioner ELOM - Kepastian (Assurance)

Tabel 3.8. Instrumen Kuesioner ELOM - Kepastian (Assurance)

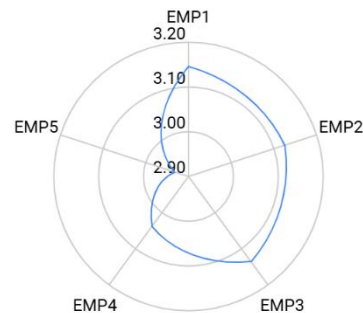
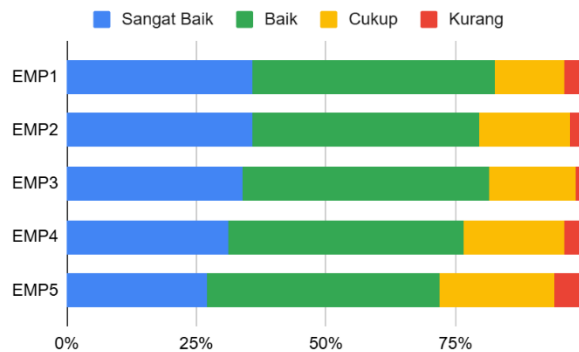
Kode	Instrumen	Skor
ASS1	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Pembagian Ijazah]	2.94
ASS2	[Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kebijakan akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?]	2.96
ASS3	[Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?]	2.90
ASS4	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Proses Wisuda]	2.94
ASS5	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan Proses Yudisium]	2.98
ASS6	[Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?]	2.94



4. Kuesioner ELOM - Empati (Empathy)

Tabel 3.9. Instrumen Kuesioner ELOM - Empati (Empathy)

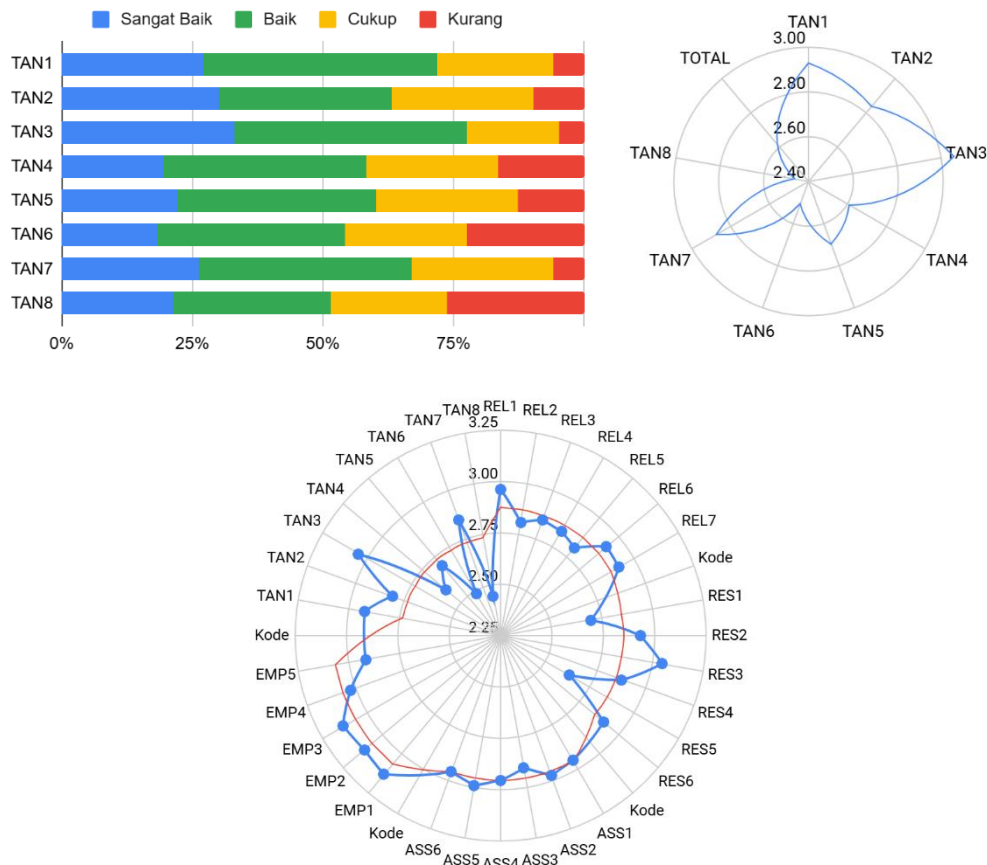
Kode	Instrumen	Skor
EMP1	[Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?]	3.13
EMP2	[Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	3.11
EMP3	[Bagaimana apresiasi PS/Fakultas terhadap prestasi akademik/non akademik yang diperoleh mahasiswa]	3.11
EMP4	[Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi]	3.01
EMP5	[Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?]	2.90



5. Kuesioner ELOM - Berwujud (Tangible)

Tabel 3.10. Instrumen Kuesioner ELOM - Berwujud (Tangible)

Kode	Instrumen	Skor
TAN1	[Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, Elearning)]	2.92
TAN2	[Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)]	2.80
TAN3	[Bagaimana keramahan, kecekatan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]	3.04
TAN4	[Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas pendidikan dan fasilitas umum?]	2.60
TAN5	[Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)]	2.68
TAN6	[Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?]	2.49
TAN7	[Bagaimana kinerja sistem informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau SIM lain yang tersedia)]	2.85
TAN8	[Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet/kelas, kualitas kantin, keamanan parkir, ketersediaan sarana ibadah)]	2.44



C. 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 dan hasil Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA) dengan jumlah responden sebanyak 83 mahasiswa adalah sebagai berikut.

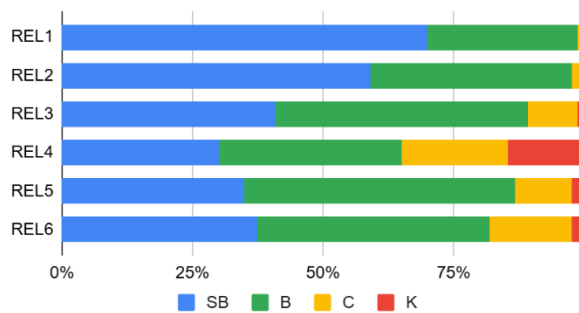
1. Kuesioner ELTA - Keandalan (Reliability)

Tabel 3.11. Instrumen Kuesioner ELTA - Keandalan (Reliability)

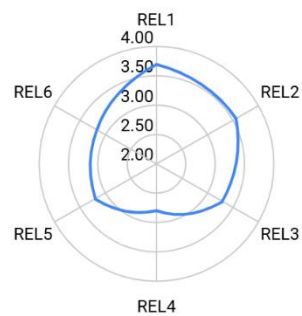
Kode	Instrumen	Skor
REL1	[Bagaimana kompetensi dosen pembimbing tugas akhir]	3.69
REL2	[Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir]	3.57
REL3	[Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir]	3.29
REL4	[Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]	2.81
REL5	[Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur]	3.19

REL6	[Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum di buku pedoman penulisan tugas akhir.]	3.17
-------------	--	------

Reliability ELTA



Reliability ELTA

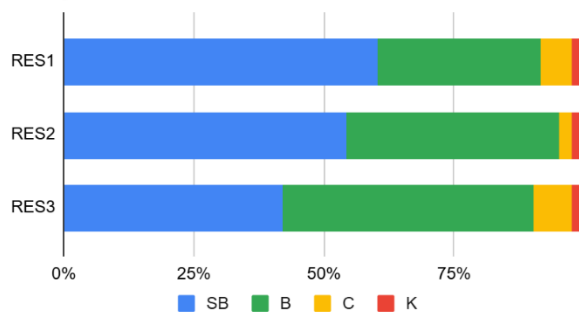


2. Kuesioner ELTA - Daya Tangkap (Responsiveness)

Tabel 3.12. Instrumen Kuesioner ELTA - Daya Tangkap (Responsiveness)

Kode	Instrumen	Skor
RES1	[Bagaimana kemudahan dan respon dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	3.49
RES2	[Bagaimana kemudahan dan respon ketua program studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	3.47
RES3	[Bagaimana kemudahan dan respon tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	3.30

Responsiveness ELTA



Responsiveness ELTA

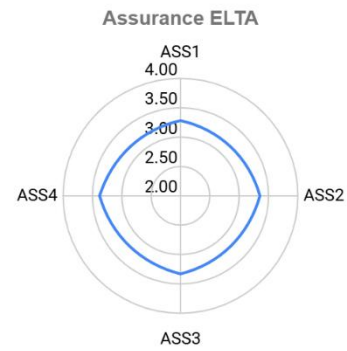
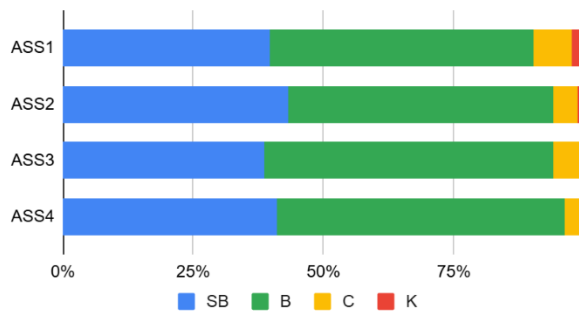


3. Kuesioner ELTA - Kepastian (Assurance)

Tabel 3.13. Instrumen Kuesioner ELTA - Kepastian (Assurance)

Kode	Instrumen	Skor
ASS1	[Bagaimana konsistensi program studi menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]	3.28
ASS2	[Bagaimana konsistensi dosen menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]	3.36
ASS3	[Bagaimana konsistensi program studi melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]	3.33
ASS4	[Bagaimana konsistensi dosen melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]	3.37

Assurance ELTA

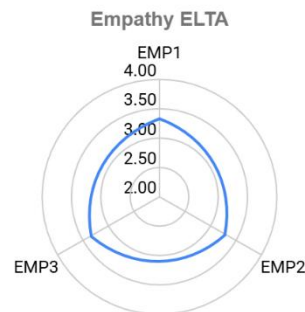
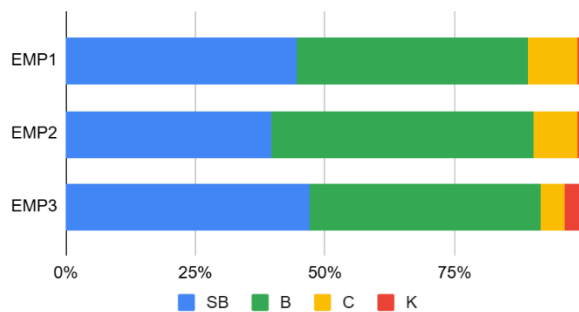


4. Kuesioner ELTA - Empati (Empathy)

Tabel 3.14. Instrumen Kuesioner ELTA - Empati (Empathy)

Kode	Instrumen	Skor
EMP1	[Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan tanpa membeda-bedakan mahasiswa]	3.33
EMP2	[Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir (termasuk surat pengantar, berita acara)]	3.29
EMP3	[Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir (termasuk menyiapkan surat bebas pustaka)]	3.35

Empathy ELTA

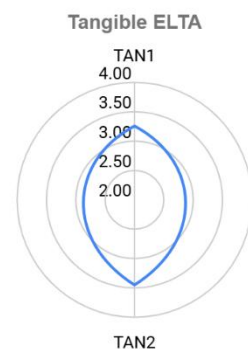
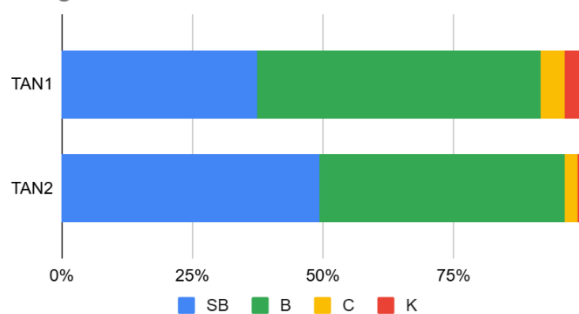


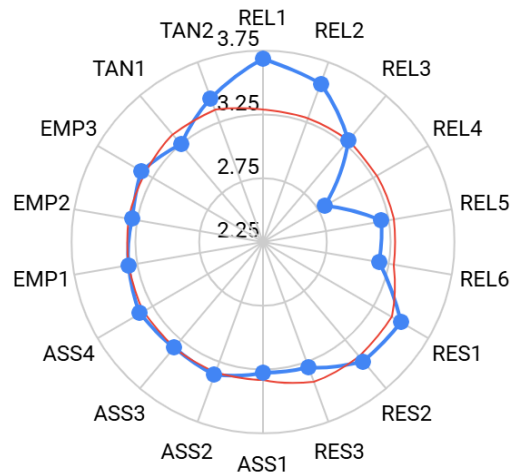
5. Kuesioner ELTA - Berwujud (Tangible)

Tabel 3.15. Instrumen Kuesioner ELTA - Berwujud (Tangible)

Kode	Instrumen	Skor
TAN1	[Bagaimana kinerja sistim informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa]	3.25
TAN2	[Bagaimana akses terhadap repository tugas akhir di perpustakaan.]	3.45

Tangible ELTA



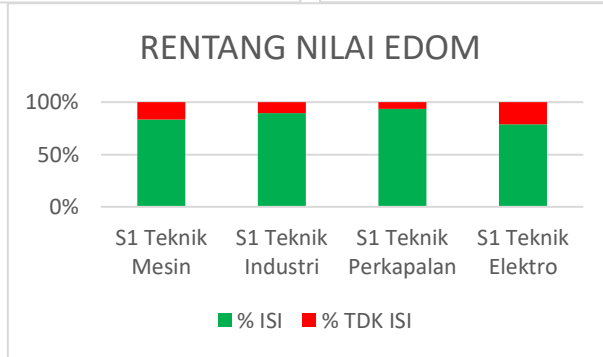
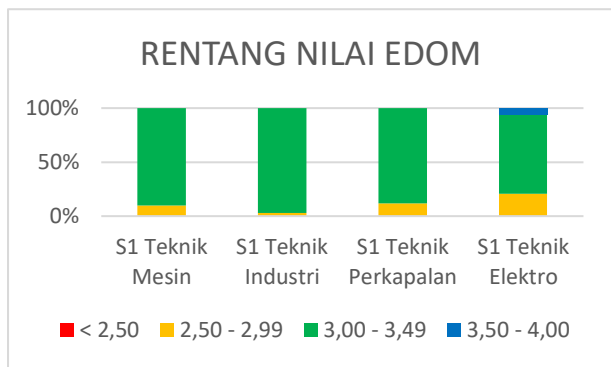
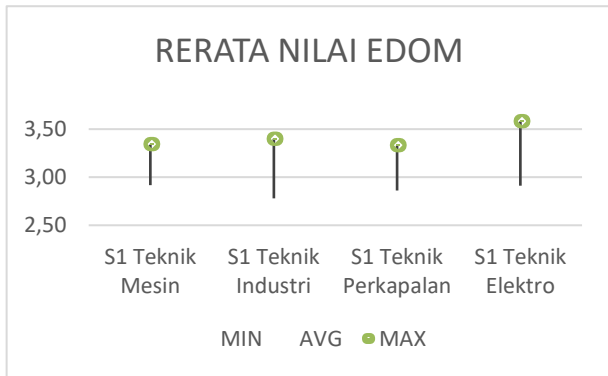


D. Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)

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).

1. Hasil Kuesioner EDOM UTS Genap 2024/2025

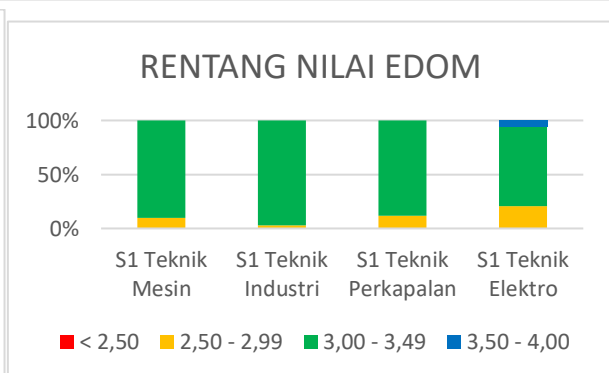
REKAPITULASI EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA (EDOM) PERIODE UTS REGULER SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025 FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA															
NO	KODE	PROGRAM STUDI	RERATA NILAI EDOM			RENTANG NILAI EDOM				JUMLAH DOSEN	PROSENTASE RESPON MAHASISWA		JUMLAH & 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

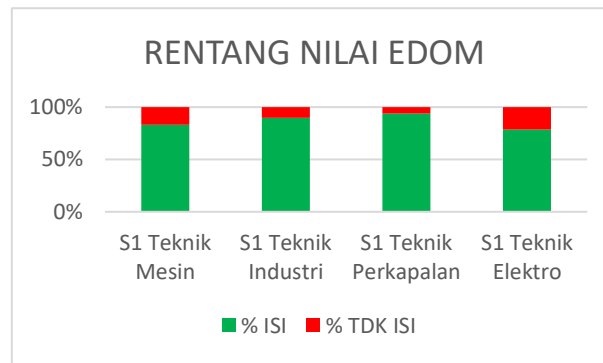


2. Hasil Kuesioner EDOM UAS Genap 2024/2025

REKAPITULASI EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA (EDOM)
PERIODE UAS 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	2.97	3.05	3.13	0	2	28	0	30	82.25	17.75	92 - [88.46]	12 - [11.54]	104
2	312	S1 Teknik Industri	2.71	3.03	3.18	0	8	28	0	36	91.41	8.59	87 - [90.63]	9 - [9.37]	96
3	313	S1 Teknik Perkapalan	2.86	3.08	3.49	0	3	17	0	20	82.05	17.95	45 - [70.31]	19 - [29.69]	64
4	314	S1 Teknik Elektro	2.98	3.16	4.00	0	2	33	1	36	83.77	16.23	85 - [83.33]	17 - [16.67]	102





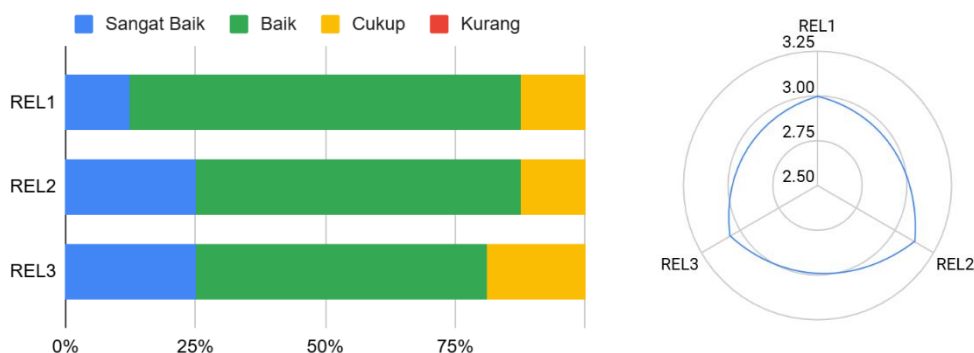
E. Kepuasan Tenaga Kependidikan

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. Instrumen dan hasil Kuesioner tenaga kependidikan dengan jumlah responden sebanyak 16 orang, sebagai berikut :

1. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Keandalan (Reliability)

Tabel 3.16. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Keandalan (Reliability)

Kode	Instrumen	Skor
REL1	[Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	3.00
REL2	[Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	3.13
REL3	[Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	3.06

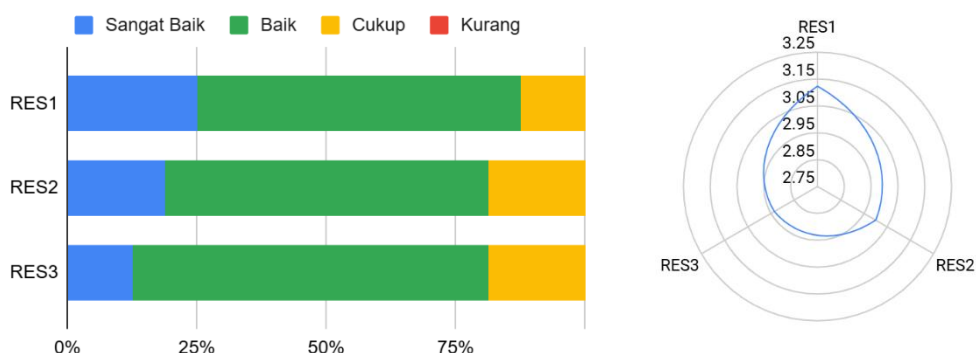


2. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 3.17. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Daya Tanggap (Responsiveness)

Kode	Instrumen	Skor
RES1	[Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?]	3.13

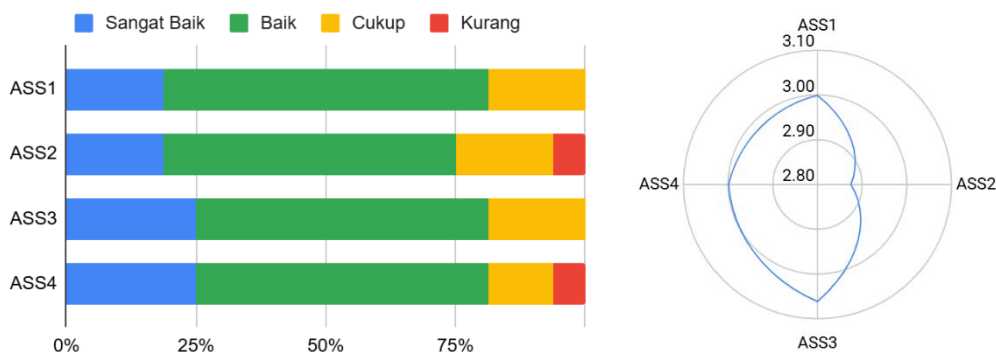
RES2	[Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?]	3.00
RES3	[Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?]	2.94



3. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Kepastian (Assurance)

Tabel 3.18. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Kepastian (Assurance)

Kode	Instrumen	Skor
ASS1	[Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/workshop?]	3.00
ASS2	[Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?]	2.88
ASS3	[Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/mutasi di UPNVJ?]	3.06
ASS4	[Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karir tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?]	3.00

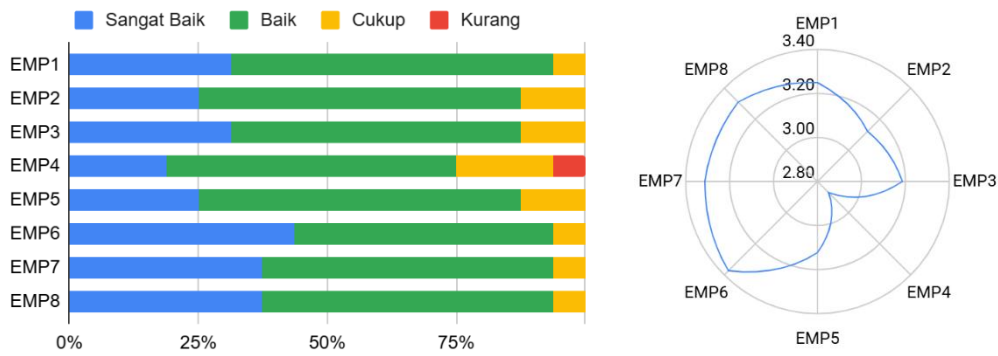


4. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Empati (Empathy)

Tabel 3.19. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Empati (Empathy)

Kode	Instrumen	Skor
EMP1	[Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?]	3.25
EMP2	[Bagaimana atasan dalam memotivasi kerjasama dengan tenaga kependidikan?]	3.13
EMP3	[Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?]	3.19
EMP4	[Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?]	2.88
EMP5	[Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan?]	3.13
EMP6	[Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program JHT bagi pegawai?]	3.38

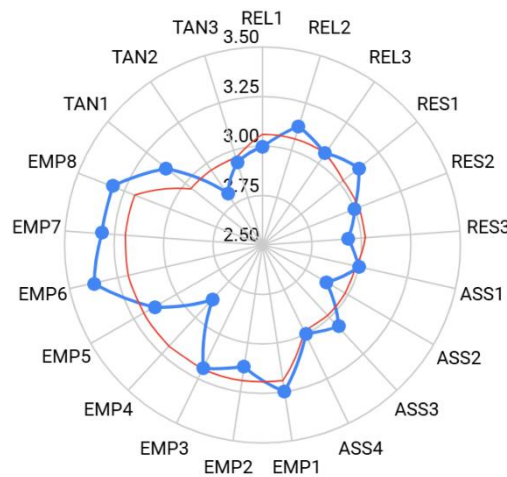
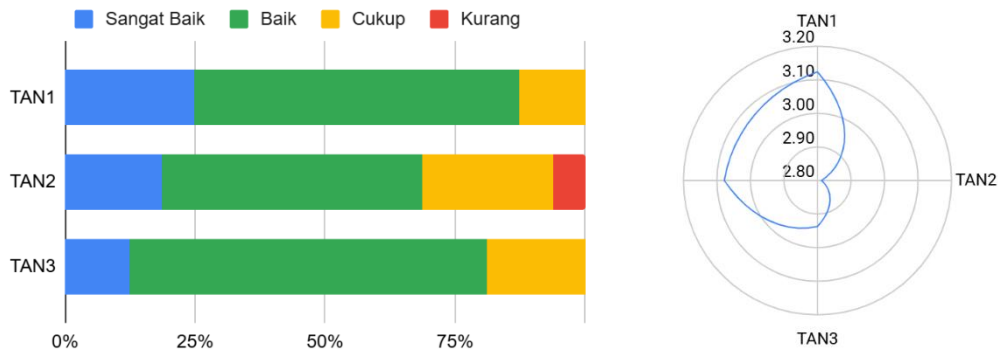
EMP7	[Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan kesehatan (BPJS)?]	3.31
EMP8	[Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?]	3.31



5. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan - Berwujud (Tangible)

Tabel 3.20. Instrumen Kuesioner Kepuasan Tendik - Berwujud (Tangible)

Kode	Instrumen	Skor
TAN1	[Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?]	3.13
TAN2	[Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?]	2.81
TAN3	[Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?]	2.94

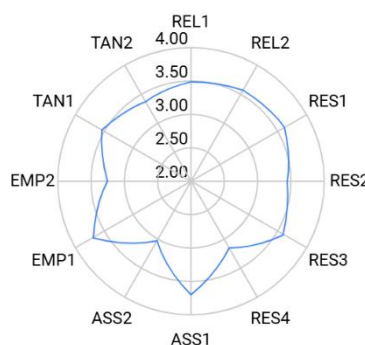
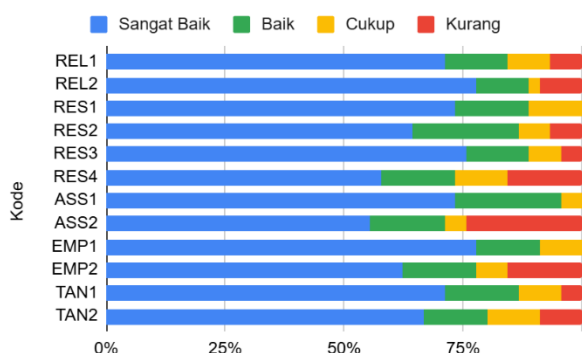


F. Kepuasan Mitra Kerjasama

Kuesioner kepuasan mitra kerjama ini disusun untuk mengetahui bagaimana respon dan penilaian mitra UPNVJ terhadap implementasi perjanjian Kerjasama yang telah dilakukan. Mitra Kerjasama dapat terdiri dari kementerian 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 kerjama dengan FT UPNVJ. Survei ini dilakukan 1 tahun sekali dengan jumlah responden 45 orang.

Tabel 3.21. Instrumen Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama

Kode	Instrumen	Skor
REL1	Keandalan (Reliability) [Ketepatan waktu dalam proses pembuatan dokumen kerjasama dengan UPNVJ? (Timeliness in the process of creating cooperation documents with UPNVJ?)]	3.49
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ? (How are the expectations fulfilled from the results of the collaboration with UPNVJ?)]	3.58
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?]	3.62
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?]	3.44
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati ?]	3.60
RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]	3.16
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati ?]	3.69
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]	3.02
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan]	3.69
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?]	3.24
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?]	3.53
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?]	3.38

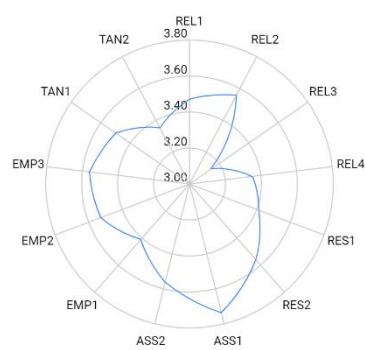
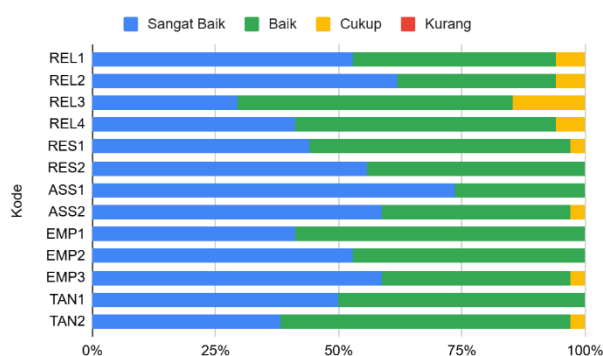


G. Kepuasan Alumni/Lulusan

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 dan hasil kuesioner alumni dengan jumlah responden 34 orang adalah sebagai berikut :

Tabel 3.22. Instrumen Kuesioner Kepuasan Alumni

Kode	Instrumen	Skor
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?]	3.47
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?]	3.56
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasana?]	3.15
REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan berbagai Lembaga baik Lembaga Pendidikan maupun non Pendidikan baik swasta maupun pemerintah?]	3.35
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?]	3.41
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?]	3.56
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lulusan?]	3.74
ASS2	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan non akademik secara konsisten?]	3.56
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana sikap dosen dalam menerima kritik, saran, dan memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa secara adil?]	3.41
EMP2	Empati (Empathy) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membedakan?]	3.53
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	3.56
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi kuliah?]	3.50
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan, kesopanan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]	3.35



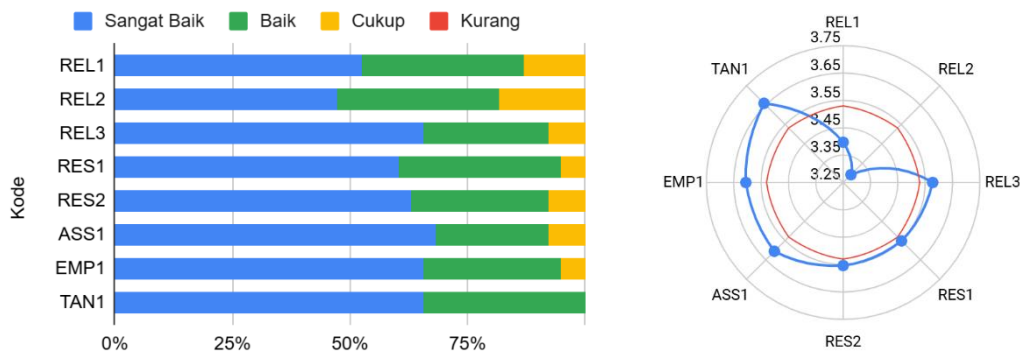
H. Kepuasan Pengguna Lulusan

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 :

Tabel 3.23. Instrumen Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan

Kode	Instrumen	Skor
REL1	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keahlian lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?]	3.39
REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan berbahasa Inggris atau bahasa asing lulusan UPNVJ?]	3.29
REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan Teknologi dan Informasi?]	3.58
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?]	3.55
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?]	3.55
ASS1	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Integritas (Etika dan Moral) lulusan UPNVJ di Perusahaan anda?]	3.61
EMP1	Empati (Empathy) [Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam Tim Kerja?]	3.61
TAN1	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?]	3.66

Jumlah responden 38 orang



I. Hasil Analisis Survei Kepuasan Stakeholder Fakultas Teknik UPN Veteran

1. Dosen

- Skor rata-rata: 2,96 (kategori: cukup–baik).
- Kekuatan: Pemenuhan SKS, kewajiban akademik (silabus, SAP, BAP), serta kesempatan penelitian dan pengabdian masyarakat cukup terfasilitasi.
- Kelemahan: Rendah pada fasilitas laboratorium, ruang kerja, sarana parkir, koordinasi antar unit, serta kesejahteraan dosen (gaji, THR, jaminan kesehatan).
- Analisis: Dosen menilai aspek akademik relatif terpenuhi, namun kesejahteraan dan sarana kerja masih perlu ditingkatkan.

2. Mahasiswa (ELOM)

- Skor rata-rata: 3,33 (kategori: baik).
- Kekuatan: Transparansi akademik (yudisium, ijazah, wisuda), layanan PA, respons

dosen, serta sikap adil tenaga kependidikan.

- Kelemahan: Akses internet, sarana perkuliahan (meja, kursi, AC, wifi), fasilitas umum (toilet, parkir, kantin), serta tindak lanjut keluhan.
- Analisis: Layanan akademik sudah baik dan cukup memuaskan, namun fasilitas fisik dan penunjang belajar masih menjadi catatan penting.

3. Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA)

- Skor rata-rata: 3,35 (kategori: baik).
- Kekuatan: Kompetensi dosen pembimbing/penguji, konsistensi prosedur, pelayanan tenaga kependidikan, serta akses repository TA.
- Kelemahan: Pengaturan jadwal seminar/sidang TA dan koordinasi administrasi masih dianggap kurang.
- Analisis: Proses pembimbingan dan ujian tugas akhir memuaskan, namun sisi manajerial dan timeline masih perlu ditingkatkan.

4. Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM)

- Mayoritas skor: 2,74–3,40 (kategori: cukup–baik).
- Analisis: Mahasiswa menilai kualitas dosen cukup baik, tetapi perlu peningkatan konsistensi dalam penyampaian materi, evaluasi pembelajaran, dan interaksi kelas.

5. Tenaga Kependidikan

- Skor rata-rata: 3,07 (kategori: baik).
- Kekuatan: Kompetensi sesuai penempatan, pelayanan JHT, BPJS, THR, serta kepedulian atasan dalam membagi tugas dan memberi arahan.
- Kelemahan: Fasilitas kerja (perangkat IT dan ruang kerja), sistem jenjang karir, serta penghargaan atas kinerja.
- Analisis: Secara umum cukup puas, namun kesejahteraan, apresiasi, dan sarana kerja masih menjadi perhatian.

6. Mitra Kerjasama

- Skor rata-rata: 3,45 (kategori: baik–sangat baik).
- Kekuatan: Profesionalisme staf, implementasi MoU/PKS, pendampingan, serta ketersediaan sarana dan prasarana.
- Kelemahan: Proses penyelesaian dokumen kerjasama yang lama dan komunikasi antar unit belum lancar.
- Analisis: Mitra cukup puas, namun berharap birokrasi lebih cepat dan komunikasi lebih efektif.

7. Alumni/Lulusan

- Skor rata-rata: 3,47 (kategori: baik–sangat baik).
- Kekuatan: Konsistensi kebijakan fakultas, layanan akademik, sikap adil dosen dan tendik, serta penggunaan media pembelajaran.
- Kelemahan: Fakultas kurang aktif dalam mengembangkan kerjasama dengan alumni, khususnya kurikulum dan pengembangan prodi.
- Analisis: Alumni puas terhadap layanan studi, tetapi menginginkan peran lebih besar dalam pengembangan FT.

8. Pengguna Lulusan

- Skor rata-rata: 3,47 (kategori: baik–sangat baik).
- Kekuatan: Integritas, etika, moral, kemampuan bekerja sama, serta penguasaan teknologi informasi.

- Kelemahan: Kemampuan bahasa Inggris/asing masih relatif rendah.
- Analisis: Lulusan dipandang kompeten dan beretika baik, namun perlu penguatan soft skill bahasa dan komunikasi internasional.

Ringkasan Umum:

- Skor kepuasan tertinggi ada pada Alumni/Lulusan dan Pengguna Lulusan (3,47) serta Mitra Kerjasama (3,45).
- Skor terendah ada pada Dosen (2,96) yang banyak menyoroti kesejahteraan dan sarana kerja.
- Stakeholder internal (mahasiswa, dosen, tendik) lebih kritis pada aspek layanan dan fasilitas, sedangkan stakeholder eksternal (alumni, pengguna, mitra) lebih puas pada kualitas lulusan dan kerja sama.

BAB IV | PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Stakeholder Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jakarta tahun 2025 Periode 2, dapat disimpulkan melalui tabel berikut.

Tabel 4.1. Rangkuman Hasil Survei Kepuasan Stakeholder

Stakeholder	Skor Rata-rata	Kategori	Kekuatan Utama	Kelemahan Utama
Dosen	2,96	Cukup – Baik	Pemenuhan SKS, kewajiban akademik (silabus, SAP, BAP), kesempatan penelitian & pengabdian	Fasilitas (laboratorium, ruang kerja, parkir), kesejahteraan (gaji, THR, jaminan kesehatan)
Mahasiswa (ELOM)	3,33	Baik	Transparansi akademik (yudisium, ijazah, wisuda), respon dosen & PA, layanan tendik adil	Fasilitas fisik (internet, AC, kursi/meja, toilet, parkir, kantin), tindak lanjut keluhan
Layanan TA (ELTA)	3,35	Baik	Kompetensi dosen pembimbing/penguji, konsistensi prosedur, layanan tendik, akses repository TA	Pengaturan jadwal sidang/seminar, koordinasi administrasi
EDOM (oleh Mhs.)	2,74 – 3,40	Cukup – Baik	Interaksi dan evaluasi pembelajaran relatif baik	Konsistensi penyampaian materi, kualitas evaluasi, interaksi kelas
Tendik	3,07	Baik	Penempatan sesuai kompetensi, program JHT/BPJS/THR, arahan & motivasi atasan	Fasilitas kerja (IT & ruang kerja), jenjang karir, penghargaan kinerja
Mitra Kerjasama	3,45	Baik – Sangat Baik	Profesionalisme staf, implementasi MoU/PKS, pendampingan, sarana dan prasarana	Penyelesaian dokumen kerjasama lambat, komunikasi antar unit belum optimal
Alumni/Lulusan	3,47	Baik – Sangat Baik	Konsistensi kebijakan, layanan akademik, sikap adil dosen & tendik, media pembelajaran	Kurang aktif melibatkan alumni dalam kurikulum & pengembangan prodi
Pengguna Lulusan	3,47	Baik – Sangat Baik	Integritas, etika & moral, kerja sama tim, penguasaan teknologi informasi	Kemampuan bahasa Inggris/asing masih perlu ditingkatkan

B. Saran dan Rekomendasi

Saran dan rekomendasi dari stakeholder terhadap pengelola antara lain :

Tabel 4.2. Saran & Rekomendasi tiap Stakeholder

Stakeholder	Saran dan Rekomendasi
Dosen	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan kesejahteraan dosen melalui evaluasi gaji, THR, dan jaminan kesehatan. • Percepat peremajaan fasilitas kerja (ruang dosen, laboratorium, parkir). • Perkuat koordinasi antar lembaga/fakultas/program studi untuk meningkatkan kolaborasi akademik.
Mahasiswa (ELOM)	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki kualitas fasilitas perkuliahan (meja, kursi, AC, wifi, toilet, kantin, parkir). • Tingkatkan kecepatan akses internet kampus. • Perkuat mekanisme penanganan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. • Lanjutkan transparansi akademik (wisuda, ijazah, yudisium).
Layanan TA (ELTA)	<ul style="list-style-type: none"> • Susun kalender akademik TA yang lebih jelas, termasuk jadwal seminar dan sidang. • Perkuat koordinasi administrasi TA di prodi. • Pertahankan kualitas pembimbingan dan konsistensi dosen dalam menjalankan prosedur TA.
EDOM (oleh Mhs.)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan kualitas pembelajaran melalui pelatihan pedagogik dosen. • Perkuat konsistensi dalam penyampaian materi dan penilaian. • Dorong interaksi yang lebih aktif dan komunikatif di kelas.
Tendik	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan sarana kerja (komputer, printer, ruang kerja yang nyaman). • Kembangkan sistem jenjang karir dan pemberian penghargaan berbasis kinerja. • Perluas kesempatan pelatihan/workshop untuk mendukung peningkatan kapasitas.
Mitra Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> • Percepat proses administrasi kerjasama (MoU/PKS/MoA) dengan SOP yang lebih jelas. • Bangun jalur komunikasi yang lebih efektif antara Prodi, Dekanat, dan mitra. • Pertahankan profesionalisme staf dan keberlanjutan program kerjasama.
Alumni/Lulusan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan keterlibatan alumni dalam pengembangan kurikulum, prodi, dan fasilitas (misalnya melalui FGD atau forum rutin). • Perkuat jejaring alumni untuk mendukung rekrutmen kerja, beasiswa, dan kegiatan akademik. • Tingkatkan komunikasi dua arah antara fakultas dan alumni.
Pengguna Lulusan	<ul style="list-style-type: none"> • Tambahkan mata kuliah/kegiatan peningkatan kemampuan bahasa Inggris dan bahasa asing. • Perluas program soft skills training (komunikasi, kepemimpinan, kerja tim). • Pertahankan fokus pada etika, integritas, dan penguasaan teknologi informasi lulusan.

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut pengelola antara lain :

Tabel 4.3. Rencana Tindak Lanjut Pengelola

Stakeholder	Permasalahan Utama	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
Dosen	Kesejahteraan rendah, fasilitas kerja kurang memadai, koordinasi antar unit lemah	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi sistem remunerasi dan tunjangan dosen. Pengajuan anggaran peremajaan ruang dosen, laboratorium, dan parkir. Penyusunan SOP koordinasi antar unit. 	Dekanat, Bagian Keuangan, Biro SDM	Mulai 2026 Semester Genap
Mahasiswa (ELOM)	Fasilitas belajar kurang, internet lambat, tindak lanjut keluhan lambat	<ul style="list-style-type: none"> Pengadaan perbaikan kursi, meja, AC, wifi, toilet, kantin, dan parkir. Peningkatan bandwidth internet. Optimalisasi sistem penanganan keluhan mahasiswa berbasis aplikasi. 	Dekanat, WD I, Bagian Umum & Sarpras	2026 – 2027
Layanan (ELTA)	TA Jadwal seminar/sidang kurang teratur, koordinasi administrasi lemah	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan kalender akademik TA tahunan. Digitalisasi sistem administrasi TA (pembimbingan, sidang, dokumen). 	Prodi, WD I, Bagian Akademik	2026 Semester Gasal
EDOM (oleh Mhs.)	Konsistensi penyampaian materi & evaluasi dosen bervariasi	<ul style="list-style-type: none"> Pelatihan pedagogik & microteaching untuk dosen. Monitoring evaluasi pembelajaran berbasis EDOM setiap semester. 	WD I, Gugus Penjaminan Mutu Prodi	2026 – berkelanjutan
Tenaga Kependidikan	Sarana kerja terbatas, sistem karir belum jelas, apresiasi kinerja minim	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan perangkat kerja (PC, printer, software). 	Dekanat, WD II, Bagian Kepegawaian	2026 – 2027

Stakeholder	Permasalahan Utama	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
		<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan sistem jenjang karir & penghargaan berbasis kinerja. Pelatihan peningkatan kompetensi tendik. 		
Mitra Kerjasama	Penyelesaian MoU lambat, komunikasi antar unit belum optimal	<ul style="list-style-type: none"> Penyempurnaan SOP penyusunan dan monitoring MoU/PKS/MoA. Pembuatan kanal komunikasi khusus mitra (portal/email resmi). 	WD III, Unit Kerjasama FT	2026 Semester Gasal
Alumni/Lulusan	Alumni kurang dilibatkan dalam pengembangan kurikulum & prodi	<ul style="list-style-type: none"> Mengundang alumni secara rutin dalam FGD kurikulum dan pengembangan prodi. Membentuk Forum Alumni FT UPNVJ. 	Dekanat, Prodi, Unit Alumni	Mulai 2026
Pengguna Lulusan	Kemampuan bahasa asing lulusan rendah, soft skills belum merata	<ul style="list-style-type: none"> Membuka kelas bahasa asing (Inggris, Mandarin, Jepang). Menyelenggarakan pelatihan soft skills (komunikasi, kepemimpinan, teamwork). 	Prodi, Unit Bahasa, Unit Kemahasiswaan	2026 – 2028

LAMPIRAN

Data & Hasil Olah Data

	Ko	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?)]	32	6	4	3	3.49
	REL2	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ? (How are the expectations fulfilled from the results of the collaboration with UPNVJ?)]	35	5	1	4	3.58
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?]	33	7	5	0	3.62
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?]	29	10	3	3	3.44
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati?]	34	6	3	2	3.60
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]	26	7	5	7	3.16
	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati?]	33	10	2	0	3.69
	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?]	25	7	2	11	3.02
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan]	35	6	4	0	3.69
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?]	28	7	3	7	3.24
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?]	32	7	4	2	3.53
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?]	30	6	5	4	3.38
			TOTAL	372	84	41	43
		%	68.89%	15.56%	7.59%	7.96%	
Evaluasi	R	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kompetensi dosen pembimbing tugas akhir]	58	24	1	0	3.69
	R	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir]	49	32	2	0	3.57

RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir]	34	40	8	1	3.29
RELA	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]	25	29	17	12	2.81
RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur]	29	43	9	2	3.19
RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum di buku pedoman penulisan tugas akhir.]	31	37	13	2	3.17
						Score
RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	50	26	5	2	3.49
RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon ketua program studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	45	34	2	2	3.47
RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.]	35	40	6	2	3.30
						Score
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi program studi menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]	33	42	6	2	3.28
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi dosen menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?]	36	42	4	1	3.36
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi program studi melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]	32	46	5	0	3.33
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi dosen melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir.]	34	46	3	0	3.37
						Score
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan tanpa membeda-bedakan mahasiswa]	37	37	8	1	3.33
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir (termasuk surat pengantar, berita acara)]	33	42	7	1	3.29
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir (termasuk menyiapkan surat bebas pustaka)]	39	37	4	3	3.35
						Score
TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kinerja sistim informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa]	31	45	4	3	3.25
T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana akses terhadap repository tugas akhir di perpustakaan.]	41	39	2	1	3.45
	TOTAL	672	681	106	35	3.33
	%	44.98%	45.58%	7.10%	2.34%	

	Ko	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM)	R	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS]	27	50	28	2	2.95
	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)]	28	39	30	10	2.79
	REL3	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di lab)]	23	52	23	9	2.83
	REL4	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian matakuliah, (termasuk pengumuman, time line & syarat pendaftaran)]	21	52	28	6	2.82
	REL5	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bid. kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)*]	24	46	31	6	2.82
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik]	26	50	27	4	2.92
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 Program MBKM]	25	51	28	3	2.92
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana fakultas memfasilitasi kegiatan akademik dan nonakademik (contoh: beasiswa, konferensi nasional)?]	14	54	31	8	2.69
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?]	23	55	27	2	2.93
	RES3	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?]	29	56	19	3	3.04
	RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?]	27	46	28	6	2.88
	R	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?]	17	44	35	11	2.63
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	24	53	25	5	2.90
	A	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Pembagian Ijazah]	19	64	23	1	2.94
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kebijakan akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?]	23	61	19	4	2.96	
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?]	22	57	23	5	2.90	
A	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam Proses Wisuda]	17	69	19	2	2.94	

Kepuasan	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan Proses Yudisium]	21	64	21	1	2.98	
	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?]	23	59	21	4	2.94	
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?]	38	49	16	4	3.13	
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	38	46	20	3	3.11	
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana apresiasi PS/Fakultas terhadap prestasi akademik/non akademik yang diperoleh mahasiswa?]	36	50	18	3	3.11	
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?]	32	49	21	5	3.01	
	E	Empati (Empathy) [Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?]	28	47	25	7	2.90	
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, Elearning)]	28	48	25	6	2.92	
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)]	31	35	30	11	2.80	
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana keramahan, kecekanan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?]	35	47	19	6	3.04	
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas pendidikan dan fasilitas umum?]	21	40	28	18	2.60	
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)]	23	41	29	14	2.68	
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?]	20	37	25	25	2.49	
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kinerja sistim informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau SIM lain yang tersedia)]	28	42	30	7	2.85	
	TAN8	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet/kelas, kualitas kantin, keamanan parkir, ketersediaan sarana ibadah)]	22	32	24	29	2.44	
			TOTAL	813	1585	796	230	2.87
				23.74%	46.29%	23.25%	6.72%	
	Ko	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score	
Kepuasan	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	2	12	2	0	3.00	
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	4	10	2	0	3.13	
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?]	4	9	3	0	3.06	

RES1	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?]	4	10	2	0	3.13
RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?]	3	10	3	0	3.00
RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?]	2	11	3	0	2.94
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/workshop?]	3	10	3	0	3.00
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?]	3	9	3	1	2.88
ASS3	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/mutasi di UPNVJ?]	4	9	3	0	3.06
ASS4	Kepastian (Assurance) [Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karir tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?]	4	9	2	1	3.00
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?]	5	10	1	0	3.25
E	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam memotivasi kerjasama dengan tenaga kependidikan?]	4	10	2	0	3.13
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?]	5	9	2	0	3.19
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?]	3	9	3	1	2.88
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan?]	4	10	2	0	3.13
E	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program JHT bagi pegawai?]	7	8	1	0	3.38
E	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan kesehatan (BPJS)?]	6	9	1	0	3.31
E	Empati (Empathy) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?]	6	9	1	0	3.31
T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?]	4	10	2	0	3.13
TAN2	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?]	3	8	4	1	2.81
TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?]	2	11	3	0	2.94
		82	202	48	4	3.08
		24.40%	60.12%	14.29%	1.19%	

		Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Pengguna Lulusan		Keandalan (Reliability) [Bagaimana keahlian lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?]					
		Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan berbahasa Inggris atau bahasa asing lulusan UPNVJ?]					
		Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan Teknologi dan Informasi?]					
		Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?]					
		Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?]					
		Kepastian (Assurance) [Bagaimana Integritas (Etika dan Moral) lulusan UPNVJ di Perusahaan anda?]					
		Empati (Empathy) [Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam Tim Kerja?]					
		Berwujud (Tangible) [Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?]					
	Ko	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Dosen	R	Keandalan (Reliability) [Bagaimana penempatan/ploting dosen mengajar di UPNVJ]	7	20	9	5	2.71
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?]	10	19	8	4	2.85
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk menyusun buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya?]	9	22	6	4	2.88
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?]	5	7	14	15	2.05
	RES2	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?]	4	19	10	8	2.46
	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?]	5	18	13	5	2.56
	RES4	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?]	5	13	9	14	2.22
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?]	5	15	14	7	2.44
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?]	3	15	11	12	2.22

A	Kepastian (Assurance) [Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?]	10	15	10	6	2.71
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?]	7	22	9	3	2.80
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?]	9	20	11	1	2.90
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?]	4	9	15	13	2.10
A	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh Dosen dengan aturan yang berlaku?]	7	15	13	6	2.56
AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana kesesuaian jaminan kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?]	6	15	12	8	2.46
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian internal maupun eksternal?]	8	22	8	3	2.85
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?]	6	23	10	2	2.80
EMP3	Empati (Empathy) [Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal?]	8	24	9	0	2.98
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?]	5	25	11	0	2.85
E	Empati (Empathy) [Bagaimana perhatian yang diberikan Pimpinan untuk setiap hasil kerja dosen?]	3	20	10	8	2.44
E	Empati (Empathy) [Bagaimana Pimpinan berkomunikasi dengan dosen?]	4	20	9	8	2.49
E	Empati (Empathy) [Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?]	3	19	13	6	2.46
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana reward dan punishment yang diberikan Pimpinan terhadap hasil kerja dosen?]	3	18	8	12	2.29
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana pengawasan yang dilakukan Pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?]	3	19	12	7	2.44
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?]	3	15	11	12	2.22
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?]	3	21	11	6	2.51
EM	Empati (Empathy) [Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?]	3	17	6	15	2.20
T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?]	8	15	12	6	2.61

	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?]	3	16	12	10	2.29
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?]	1	19	7	14	2.17
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?]	4	17	11	9	2.39
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?]	5	26	7	3	2.80
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran?]	1	14	10	16	2.00
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif?]	2	17	15	7	2.34
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan?]	1	15	14	11	2.15
	TA	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?]	3	23	11	4	2.61
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?]	1	13	9	18	1.93
	T	Berwujud (Tangible) [Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?]	3	22	10	6	2.54
			180	684	400	294	2.48
			11.55%	43.90%	25.67%	18.87%	
	Ko	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Alumni / Lulusan	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?]	18	14	2	0	3.47
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?]	21	11	2	0	3.56
	REL3	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
	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
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?]	15	18	1	0	3.41
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?]	19	15	0	0	3.56
	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lulusan?]	25	9	0	0	3.74
	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan non akademik secara konsisten?]	20	13	1	0	3.56

	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana sikap dosen dalam menerima kritik, saran, dan memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa secara adil?]	14	20	0	0	3.41
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membeda bedakan?]	18	16	0	0	3.53
	EM	Empati (Empathy) [Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?]	20	13	1	0	3.56
	TA	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi kuliah?]	17	17	0	0	3.50
	TA	Berwujud (<i>Tangible</i>) [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%	
	Ko	Instrumen	[4] Sangat Baik (Very Good)	[3] Baik (Good)	[2] Cukup (Fair)	[1] Kurang (Deficient)	Score
Kepuasan Pengguna Lulusan	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana keahlian lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?]	20	13	5	0	3.39
	R	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan berbahasa Inggris atau bahasa asing lulusan UPNVJ?]	18	13	7	0	3.29
	RE	Keandalan (Reliability) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan Teknologi dan Informasi?]	25	10	3	0	3.58
	RE	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?]	23	13	2	0	3.55
	R	Daya tanggap (Responsiveness) [Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?]	24	11	3	0	3.55
	AS	Kepastian (Assurance) [Bagaimana Integritas (Etika dan Moral) lulusan UPNVJ di Perusahaan anda?]	26	9	3	0	3.61
	E	Empati (Empathy) [Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam Tim Kerja?]	25	11	2	0	3.61
	T	Berwujud (<i>Tangible</i>) [Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?]	25	13	0	0	3.66
		TOTAL	186	93	25	0	3.53
		%	61.18%	30.59%	8.22%	0.00%	