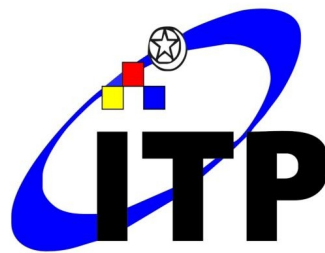


# **LAPORAN KEGIATAN**

## **MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK**

**TAHUN AJARAN  
2019/2020**



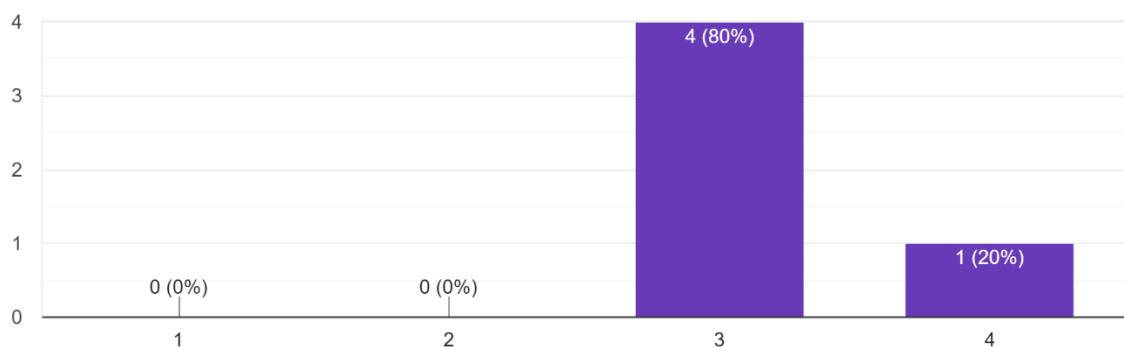
**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI)  
FAKULTAS VOKASI  
INSTITUT TEKNOLOGI PADANG  
2020**

## TANGGAPAN KUISIONER KEPUASAN DOSEN INSTITUT TEKNOLOGI PADANG

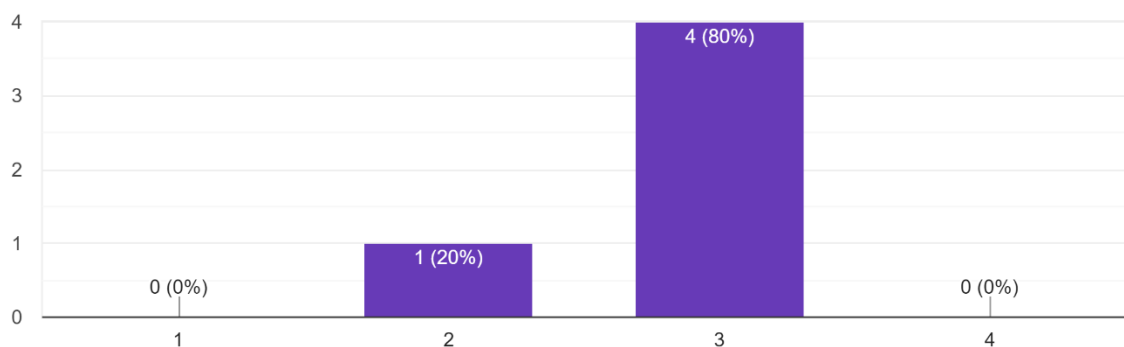
Waktu pelaksanaan : 12 Oktober – 23 Oktober 2020  
Responden : Dosen Tetap dan Tidak Tetap yang mengajar di prodi Teknik Mesin D3  
Jumlah Responden : 5 orang  
Tools : *Google Form*  
Link survei : [Survey Kepuasan Dosen](#)

### Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

Beban kerja dalam tugas tambahan atau panitia ad hoc di tingkat Prodi/Fakultas/Institusi  
5 tanggapan

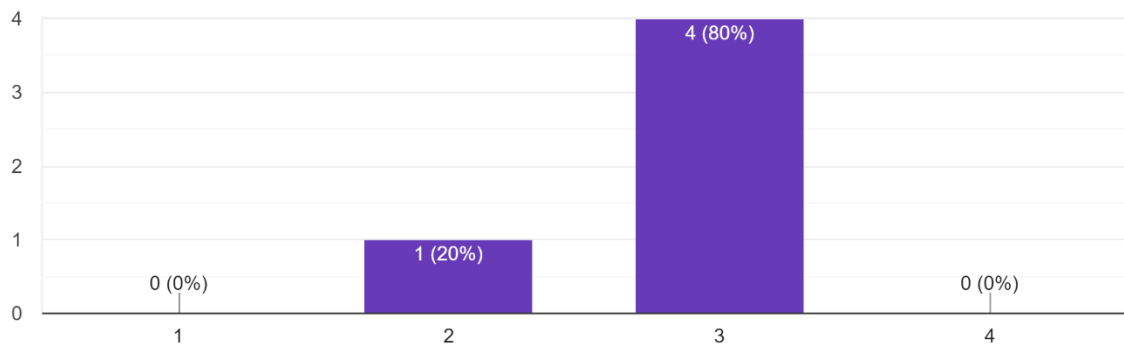


Kecukupan pelatihan terkait pengelolaan Prodi/Fakultas/Institusi  
5 tanggapan



Kesempatan untuk mewakili atau menjadi utusan badan normatif di tingkat Institusi.

5 tanggapan



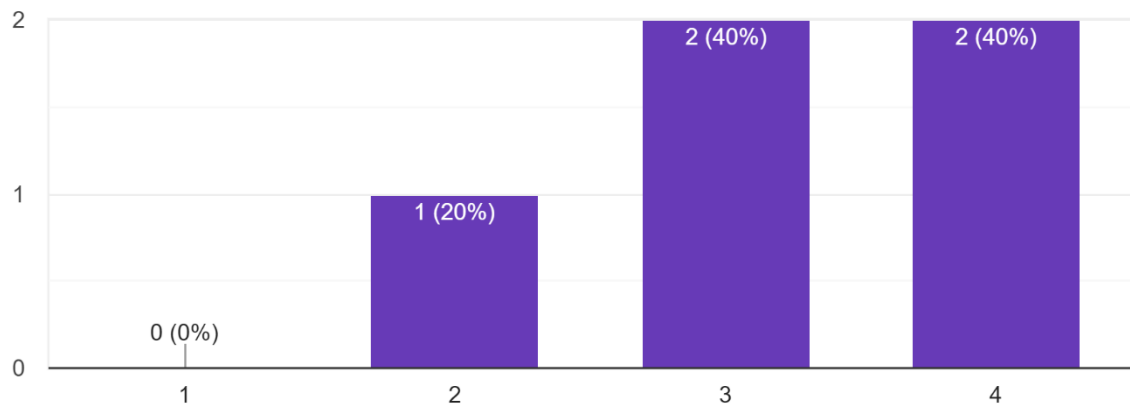
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen**

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1			80%	20%
2		20%	80%	
3		20%	80%	
<b>Rata-rata</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>80%</b>	<b>7%</b>

# Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

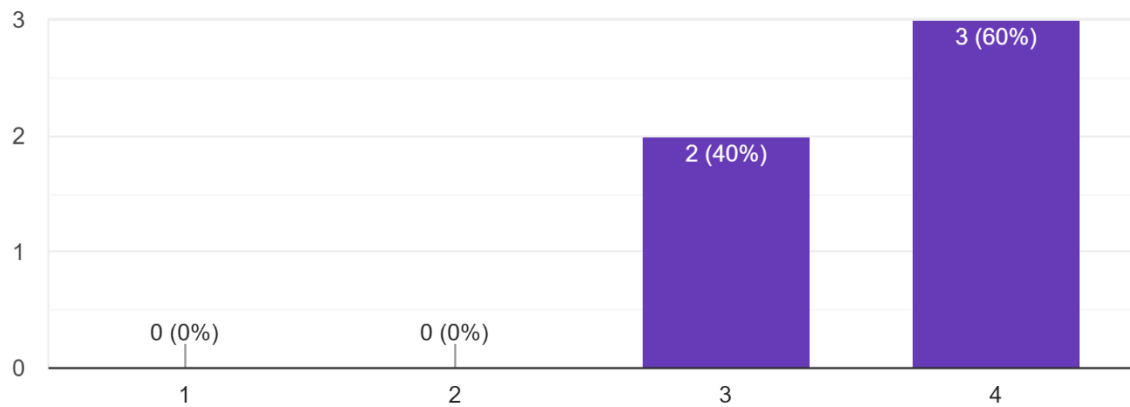
Pemberian kesempatan dan dukungan untuk studi lanjut.

5 tanggapan



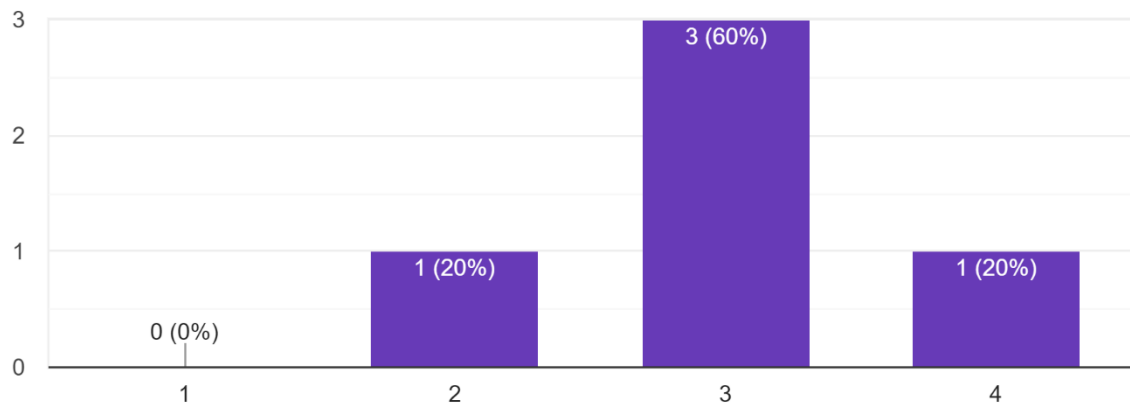
Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti seminar/ workshop.

5 tanggapan



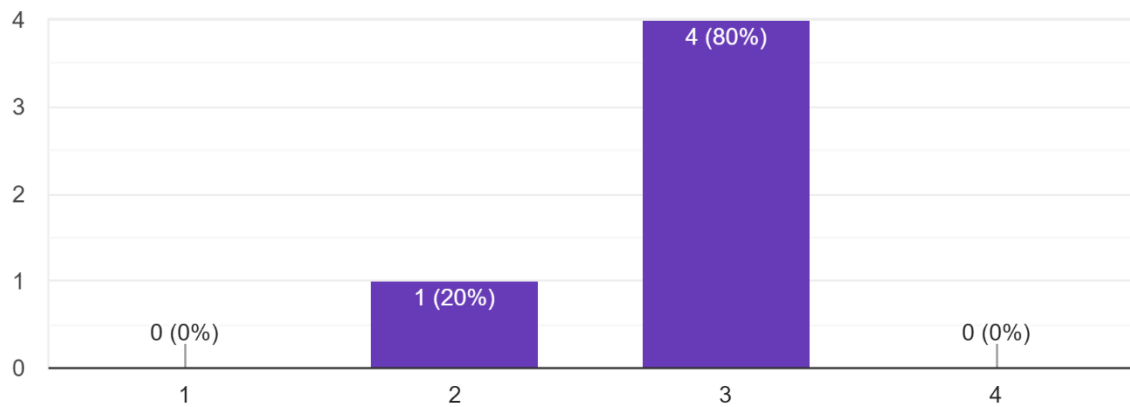
### Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti pelatihan/ kursus.

5 tanggapan



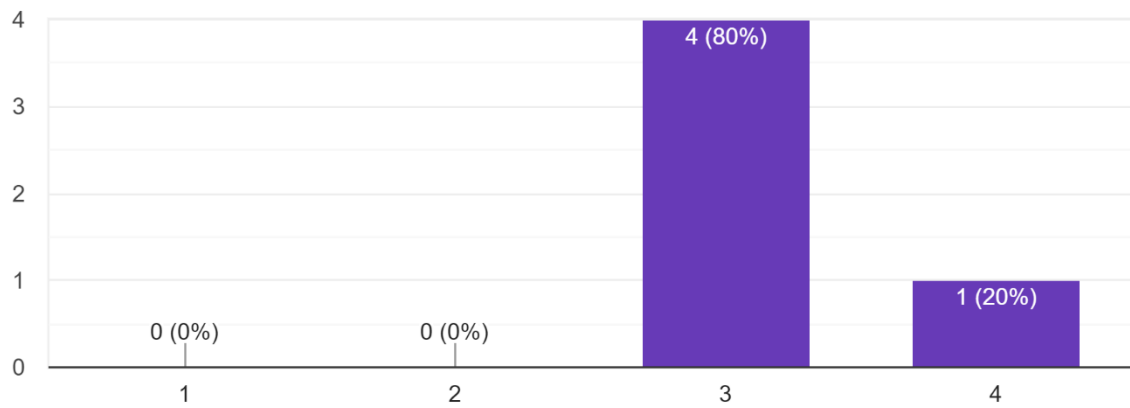
### Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti program magang

5 tanggapan



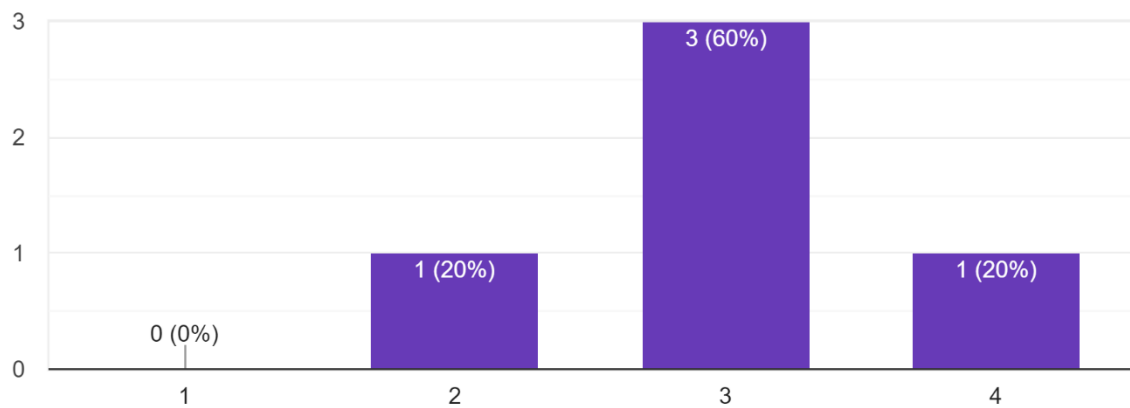
### Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti studi banding

5 tanggapan

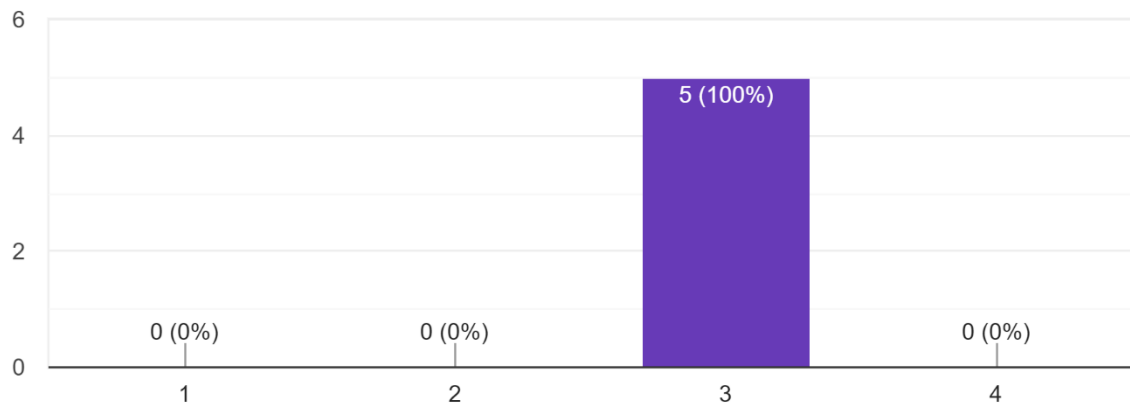


### Mendapatkan informasi dan layanan untuk pengembangan jenjang karir/jabatan fungsional dosen

5 tanggapan



Dukungan kepada dosen untuk menjadi anggota asosiasi profesi  
5 tanggapan



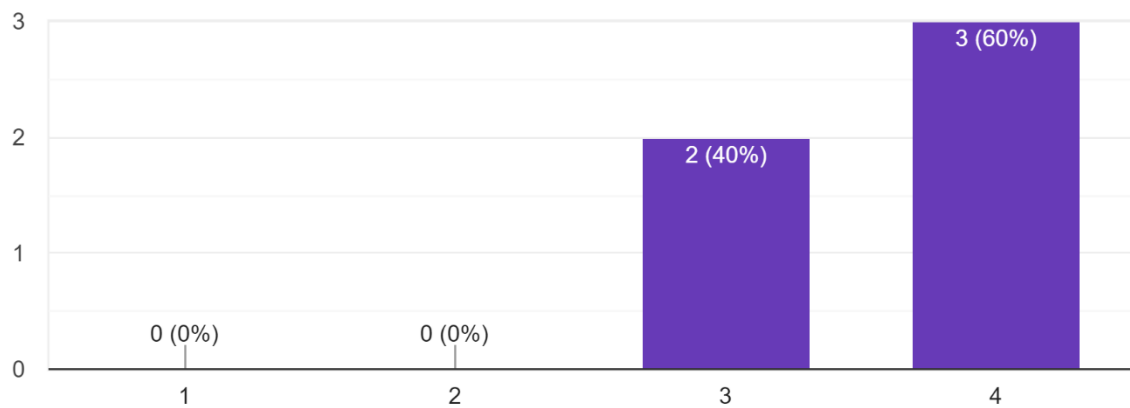
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan dan Pengembangan SDM**

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1		20%	40%	40%
2			40%	60%
3		20%	60%	20%
4		20%	80%	
5			80%	20%
6		20%	60%	20%
7			100%	
<b>Rata-rata</b>	<b>0,0%</b>	<b>11,4%</b>	<b>65,7%</b>	<b>22,9%</b>

# Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

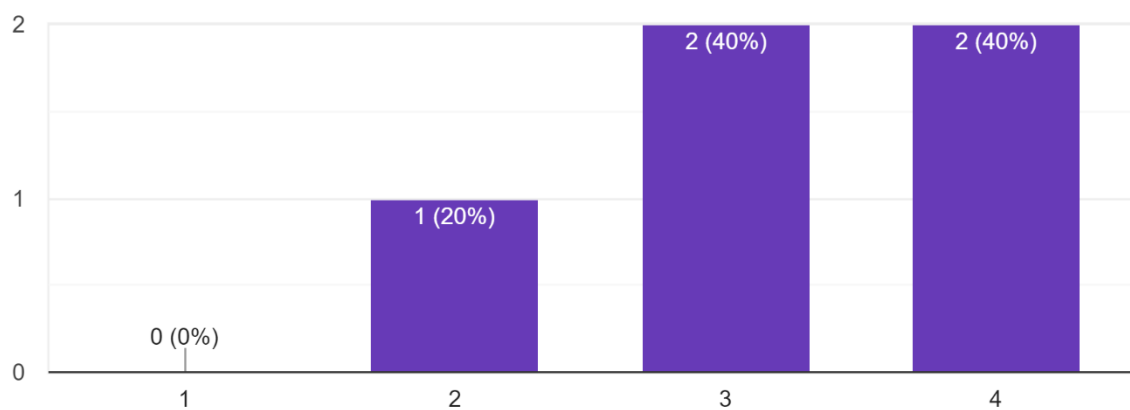
Mendapatkan informasi dan implementasi terkait asuransi kesehatan (KIS), BPJS ketenagakerjaan, atau jaminan sosial lainnya

5 tanggapan



Mendapatkan honor/tunjangan untuk pelaksanaan kegiatan atau honor panitia ad hoc

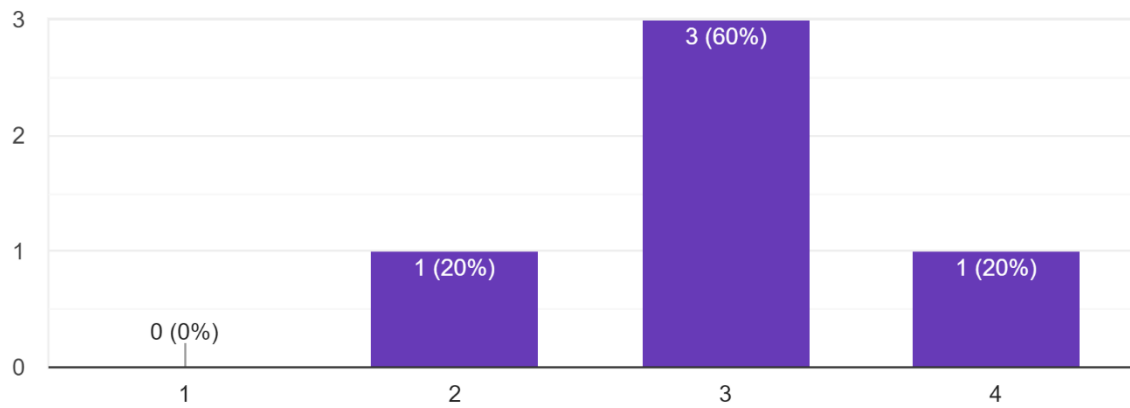
5 tanggapan





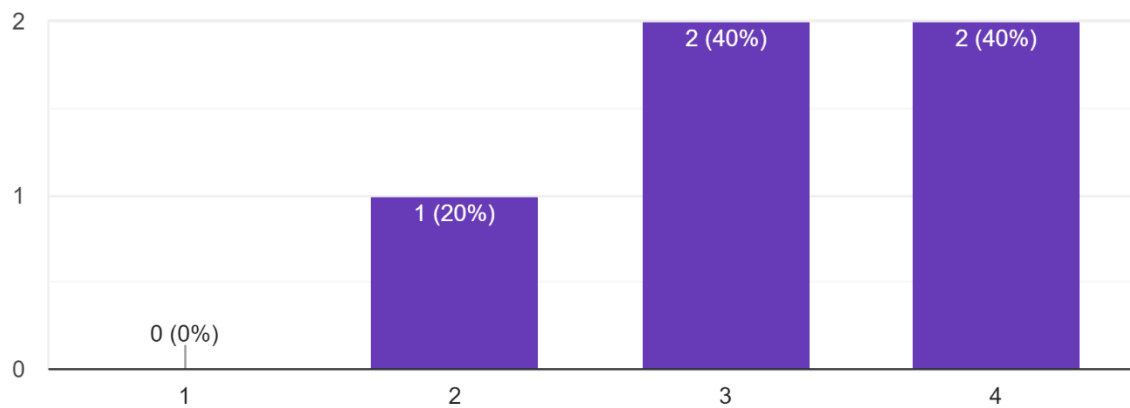
### Mendapatkan penghargaan atas prestasi kerja yang baik

5 tanggapan



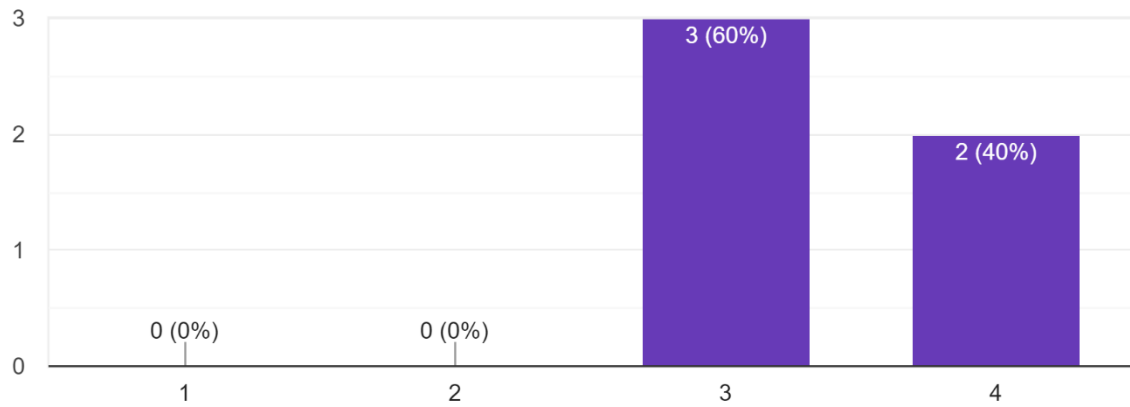
### Ketersediaan atau kecukupan prasarana di ITP (ruang kelas, ruang dosen, laboratorium, pustaka, perpustakaan, dll)

5 tanggapan



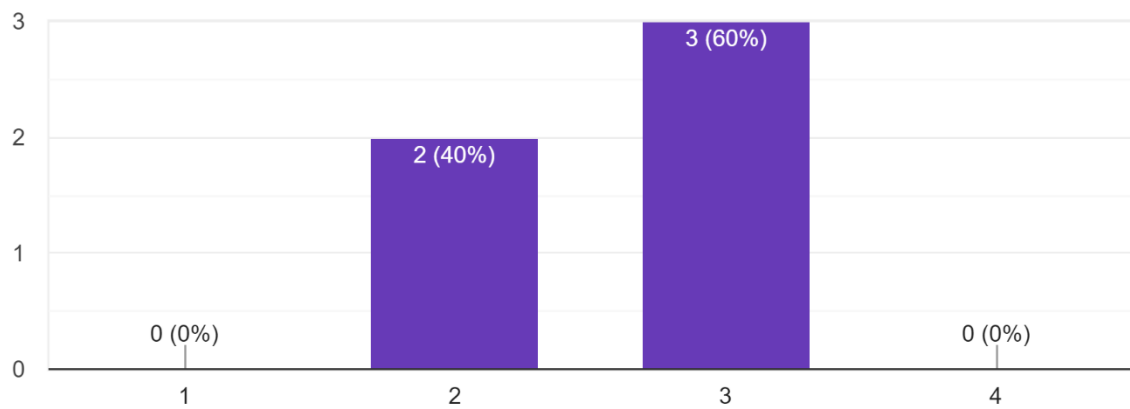
Ketersediaan sarana untuk kegiatan pembelajaran di kelas (projector/infocus, whiteboard, dll)

5 tanggapan



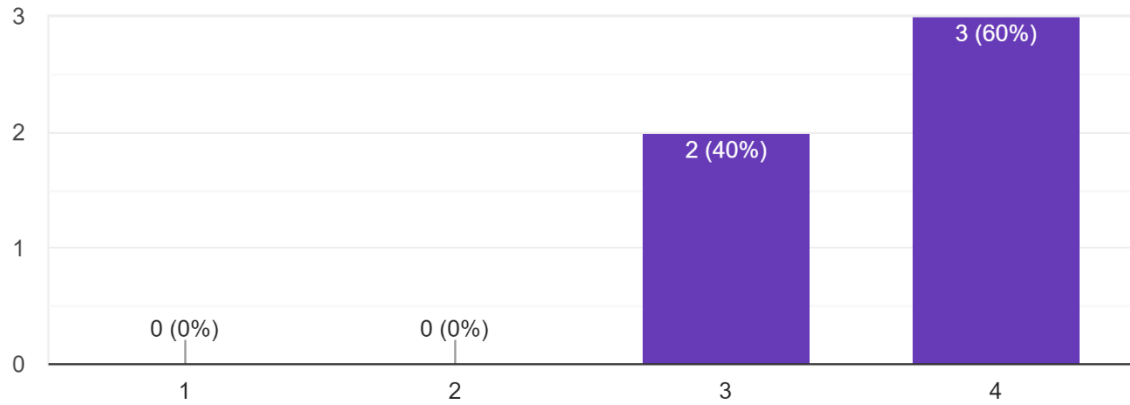
Ketersediaan alat atau bahan di Laboratorium/Workshop untuk mendukung CPL (capaian pembelajaran lulusan)

5 tanggapan



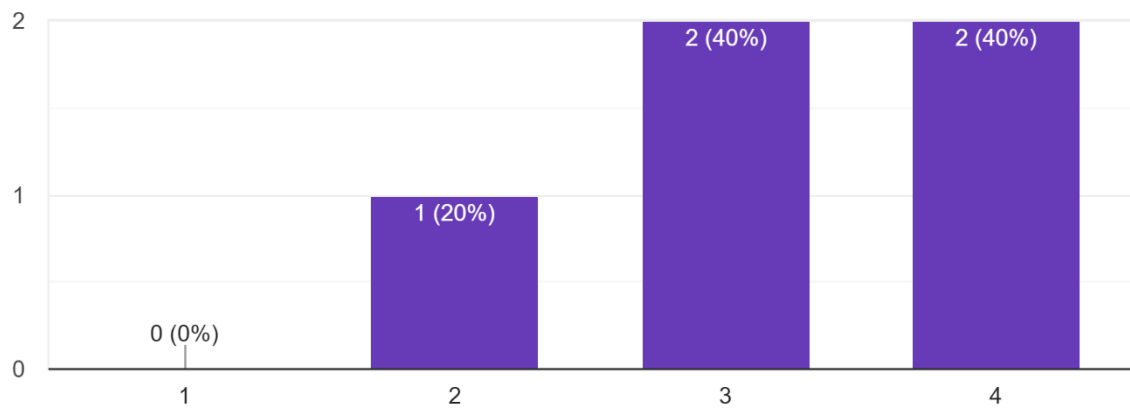
Ketersediaan dan kelayakan AC (Air Conditioner) untuk mendukung kenyamanan di ruang kelas, ruang kerja, atau ruang lainnya.

5 tanggapan



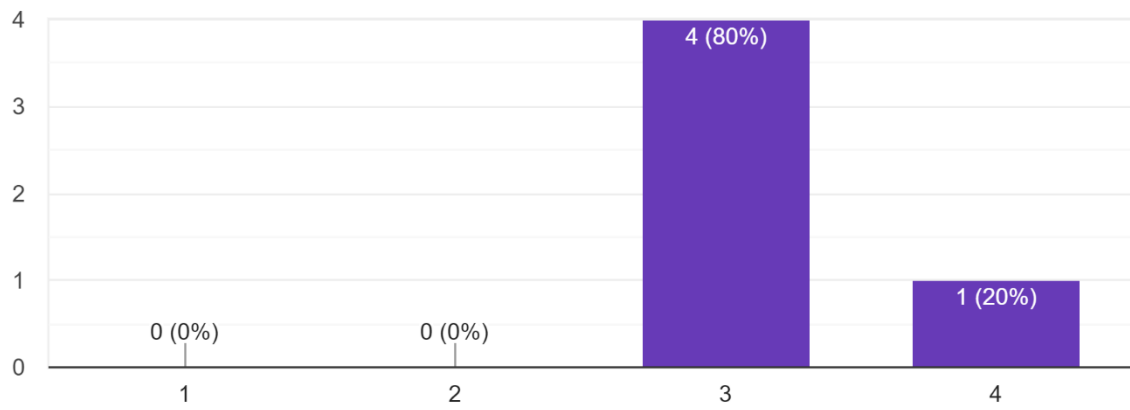
Ketersediaan dan kualitas akses internet/wifi/hotspot di lingkungan ITP

5 tanggapan



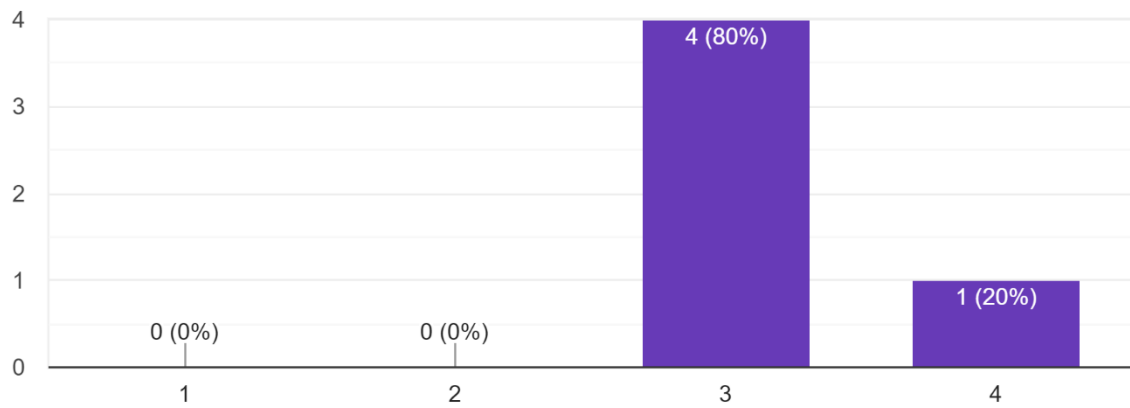
### Kebersihan dan kerapian ruangan dan lingkungan di ITP

5 tanggapan



### Kecukupan pengamanan dalam lingkungan ITP

5 tanggapan



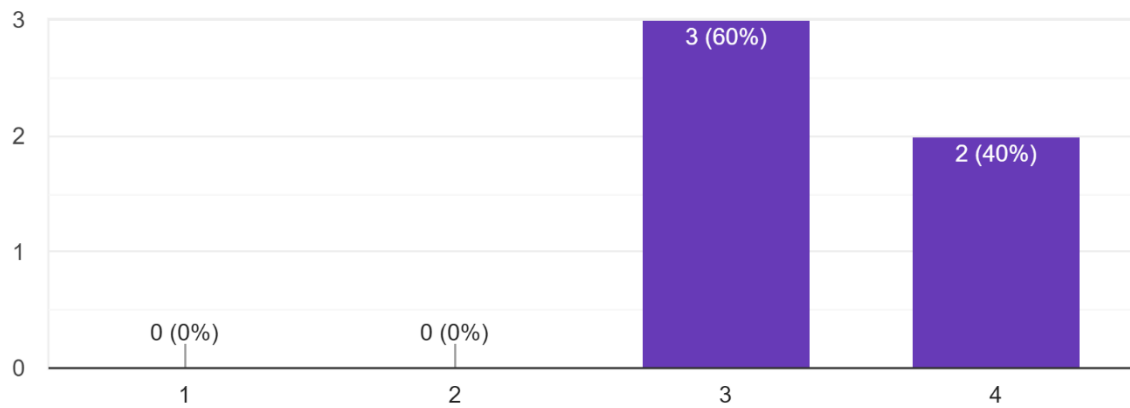
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan Keuangan,  
Sarana, dan Prasarana**

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1			40%	60%
2		20%	40%	40%
3		20%	60%	20%
4		20%	40%	40%
5			60%	40%
6		40%	60%	
7			40%	60%
8		20%	40%	40%
9			80%	20%
10			80%	20%
<b>Rata-rata</b>	<b>0,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>54,0%</b>	<b>34,0%</b>

# Kepuasan Dosen sebagai Peneliti

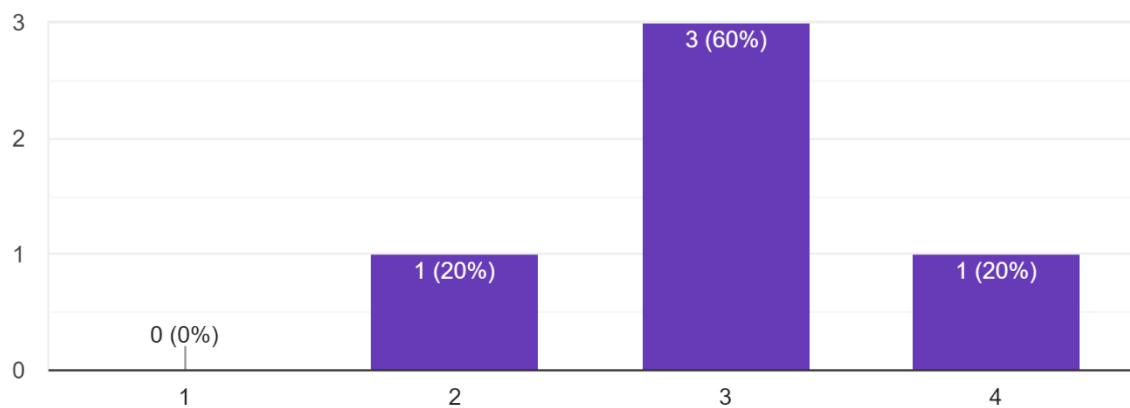
Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian

5 tanggapan



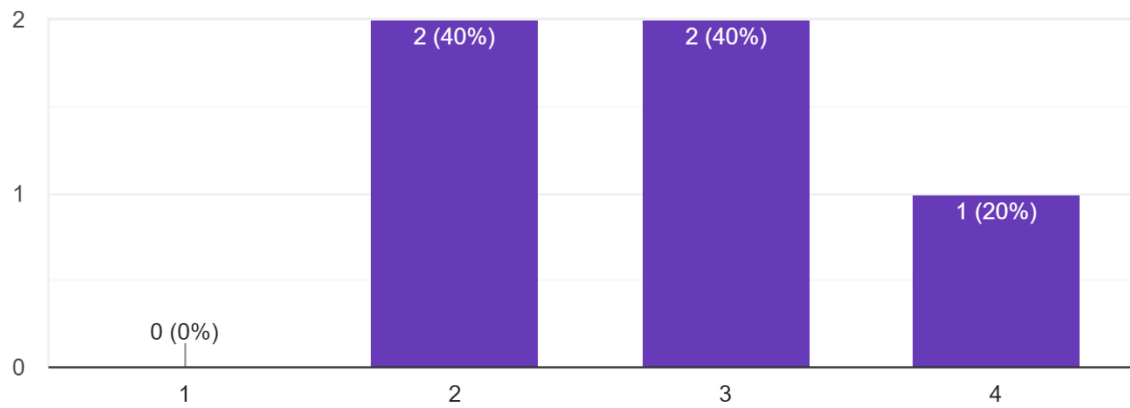
Kesempatan mendapatkan dukungan dana penelitian dari berbagai sumber.

5 tanggapan



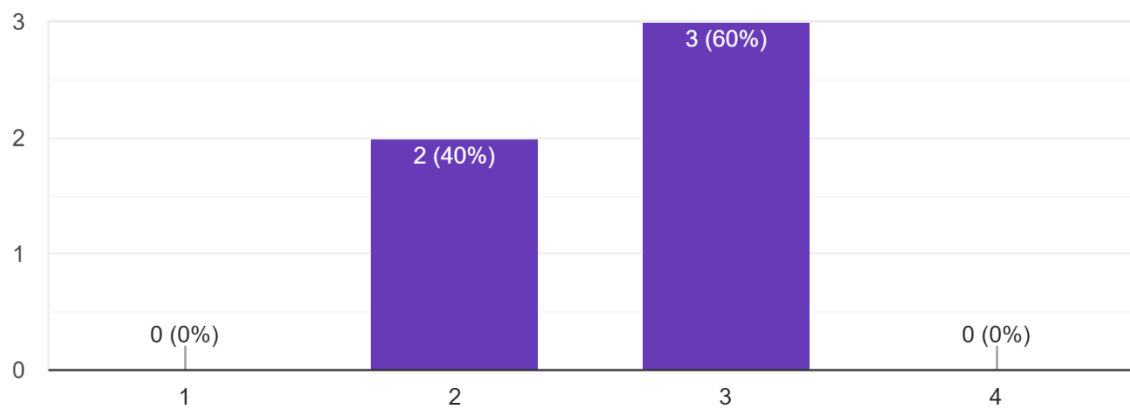
Memperoleh pemerataan penelitian sesuai dengan kualifikasi dosen.

5 tanggapan



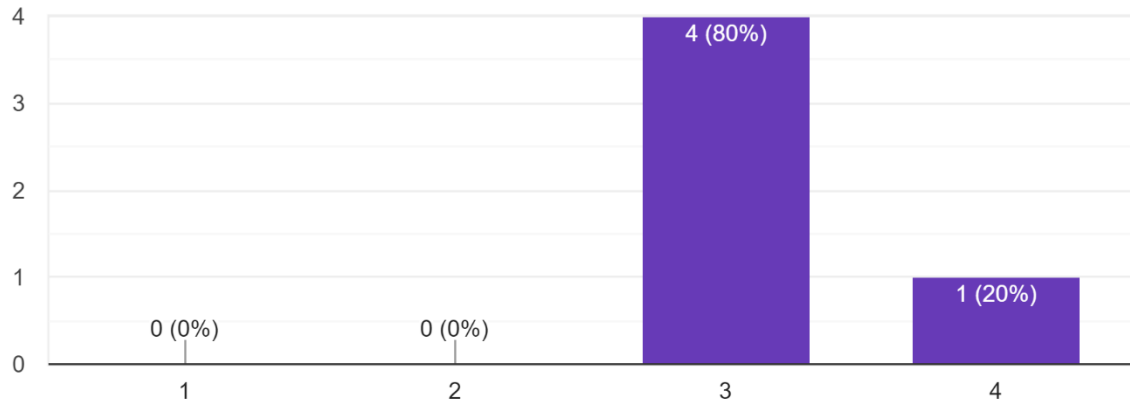
Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian.

5 tanggapan



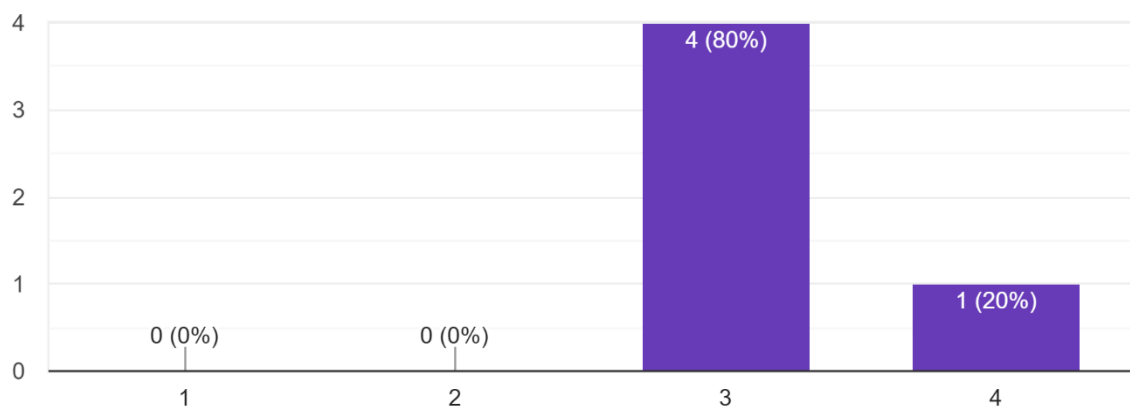
Memperoleh pelatihan atau bimbingan penyusunan proposal atau laporan akhir penelitian.

5 tanggapan



Memperoleh pelatihan atau bimbingan penulisan karya ilmiah.

5 tanggapan





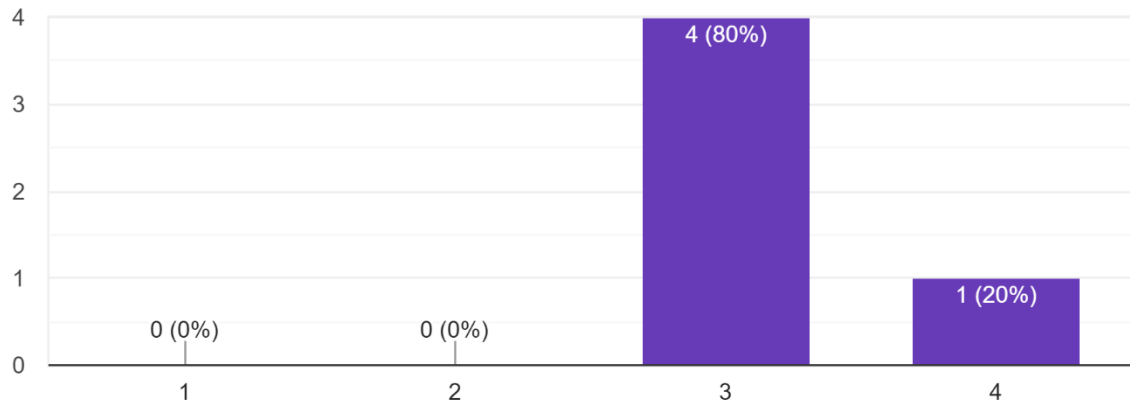
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen sebagai Peneliti**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>			
	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat baik</b>
1			60%	40%
2		20%	60%	20%
3		40%	40%	20%
4		40%	60%	
5			80%	20%
6			80%	20%
<b>Rata-rata</b>	<b>0,0%</b>	<b>16,7%</b>	<b>63,3%</b>	<b>20,0%</b>

# Kepuasan Dosen sebagai Pelaksana Pengelolaan Pengabdian kepada Masyarakat

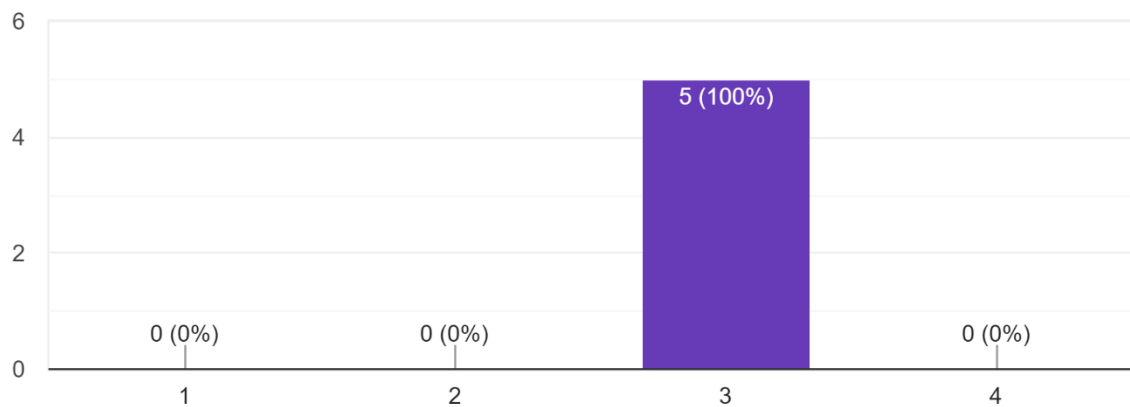
Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

5 tanggapan



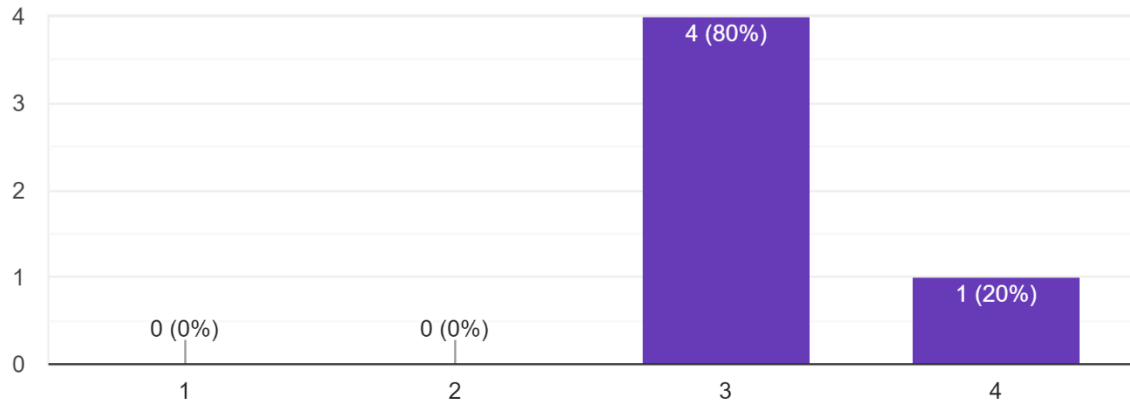
Kesempatan mendapatkan dukungan dana pengabdian kepada masyarakat dari berbagai sumber.

5 tanggapan



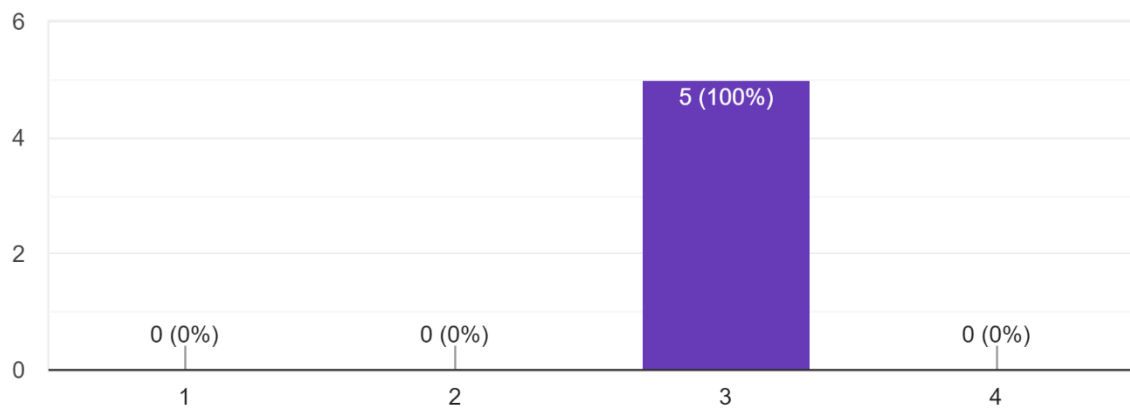
Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan kualifikasi dosen.

5 tanggapan



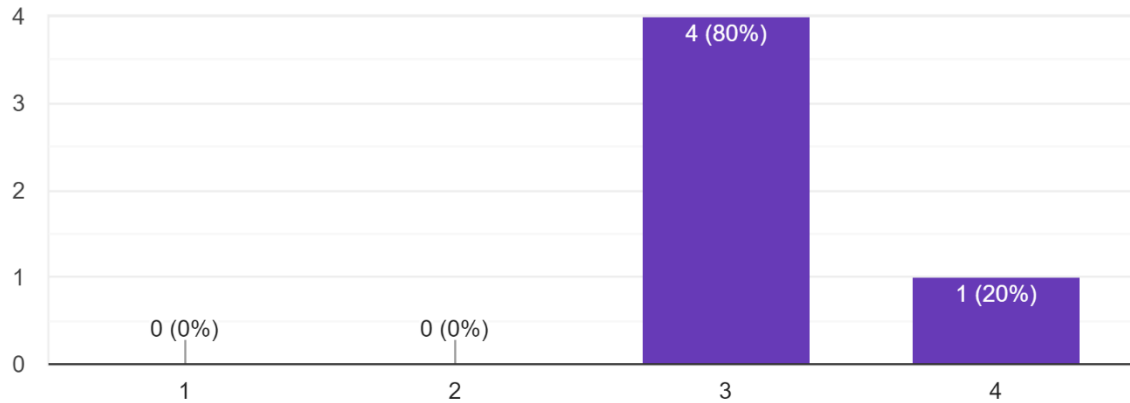
Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

5 tanggapan



Memperoleh pelatihan atau bimbingan penyusunan proposal atau laporan akhir pengabdian kepada masyarakat

5 tanggapan



**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen sebagai Pelaksana PkM**

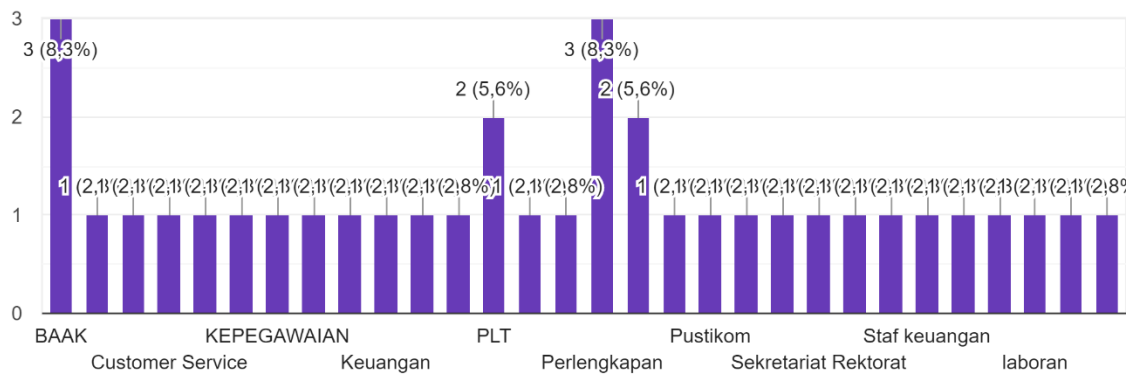
Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1			80%	20%
2			100%	
3			80%	20%
4			100%	
5			80%	20%
<b>Rata-rata</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>88,0%</b>	<b>12,0%</b>

## TANGGAPAN KUISIONER KEPUASAN KARYAWAN / TENAGA KEPENDIDIKAN INSTITUT TEKNOLOGI PADANG

Waktu pelaksanaan : 13 Oktober – 23 Oktober 2020  
 Responden : Karyawan yang berhubungan dengan UPPS  
 Jumlah Responden : 36 orang  
 Tools : *Google Form*  
 Link survei : [Survey Kepuasan Karyawan \(Tenaga Kependidikan\)](#)

Unit Kerja / Bagian:

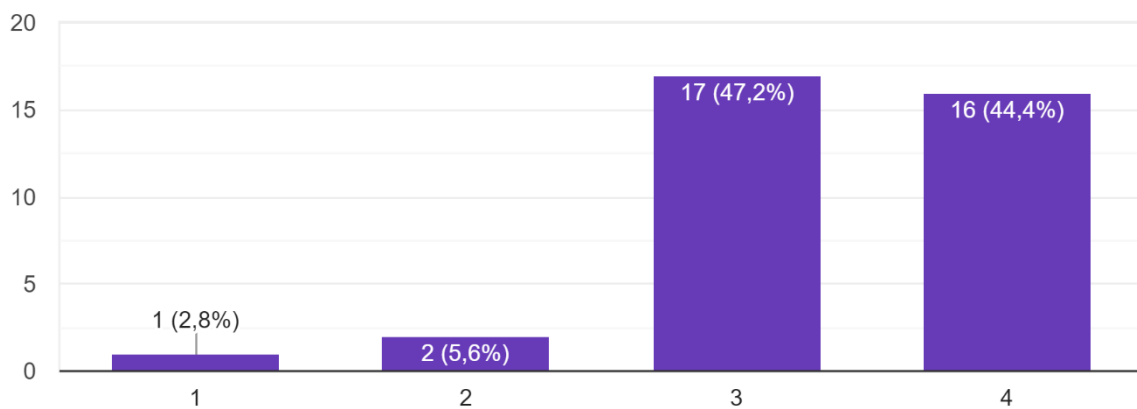
36 tanggapan



## Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

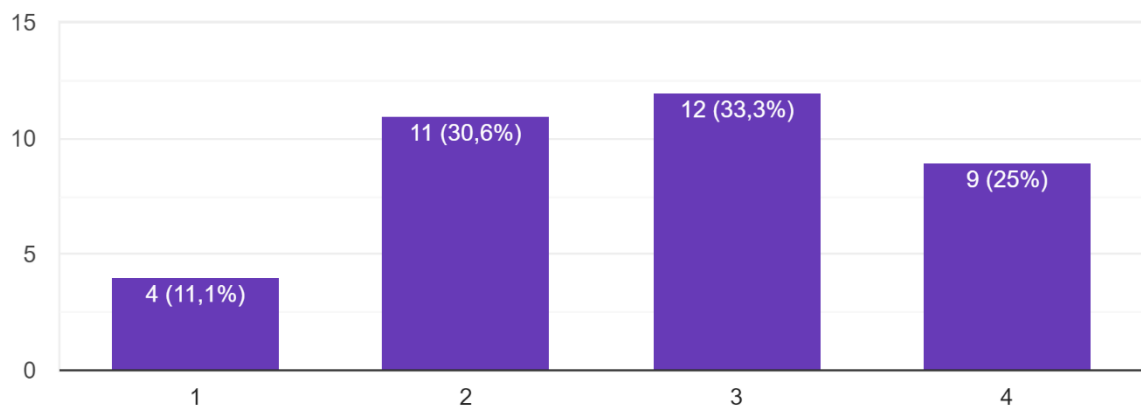
Beban kerja dalam tugas tambahan atau panitia ad hoc di dalam Institusi

36 tanggapan



### Kecukupan pelatihan terkait kegiatan operasional unit kerja

36 tanggapan



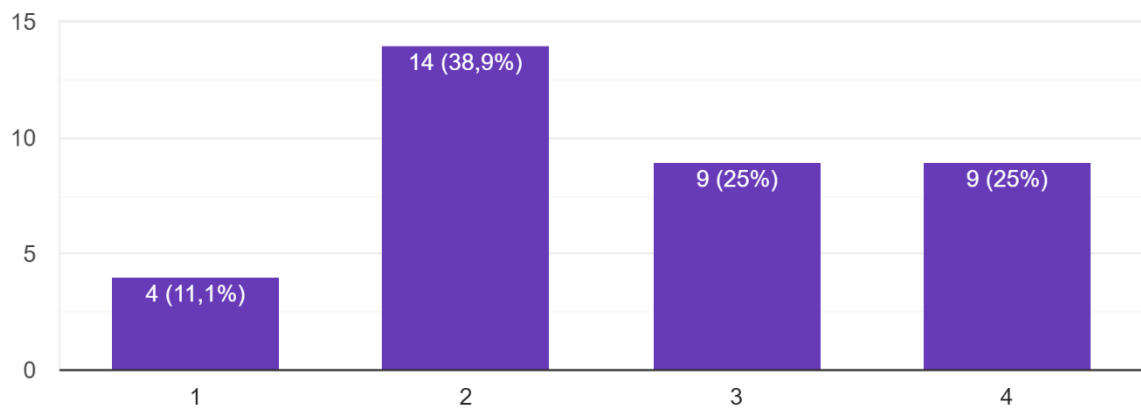
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen**

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1	2,8%	5,6%	47,2%	44,4%
2	11,1%	30,8%	33,3%	25,0%
<b>Rata-rata</b>	<b>7%</b>	<b>18%</b>	<b>40%</b>	<b>35%</b>

# Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

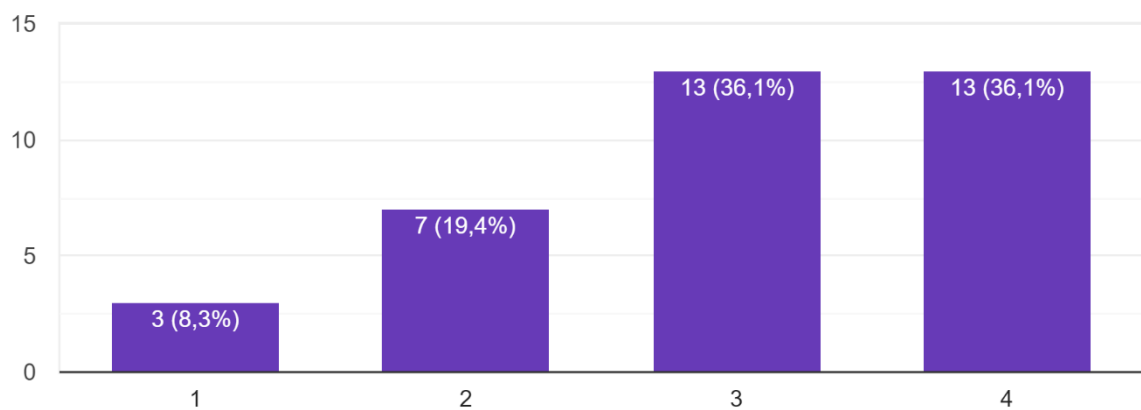
Pemberian kesempatan dan dukungan untuk studi lanjut.

36 tanggapan



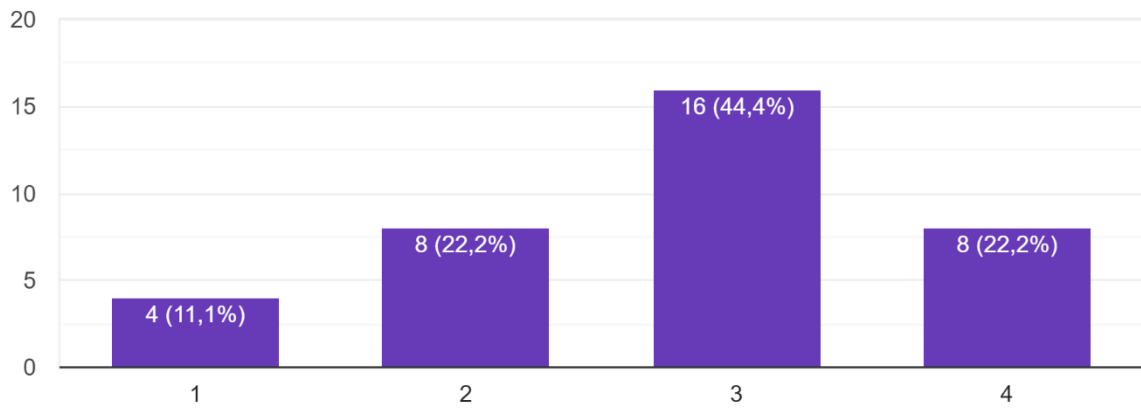
Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti seminar/ workshop.

36 tanggapan



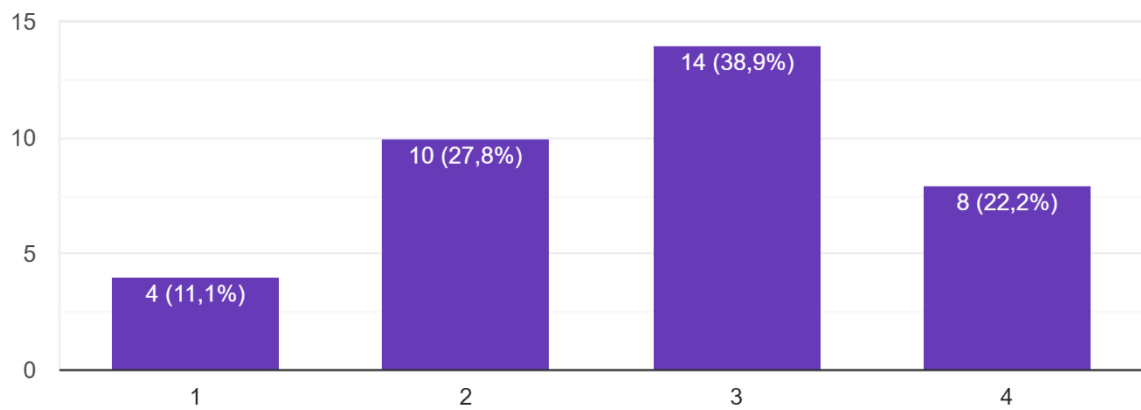
### Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti pelatihan/ kursus.

36 tanggapan



### Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti program magang

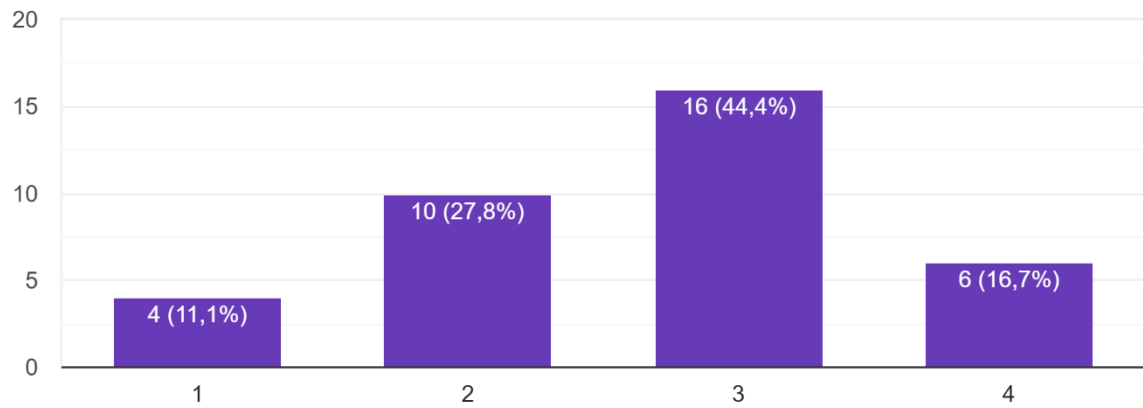
36 tanggapan





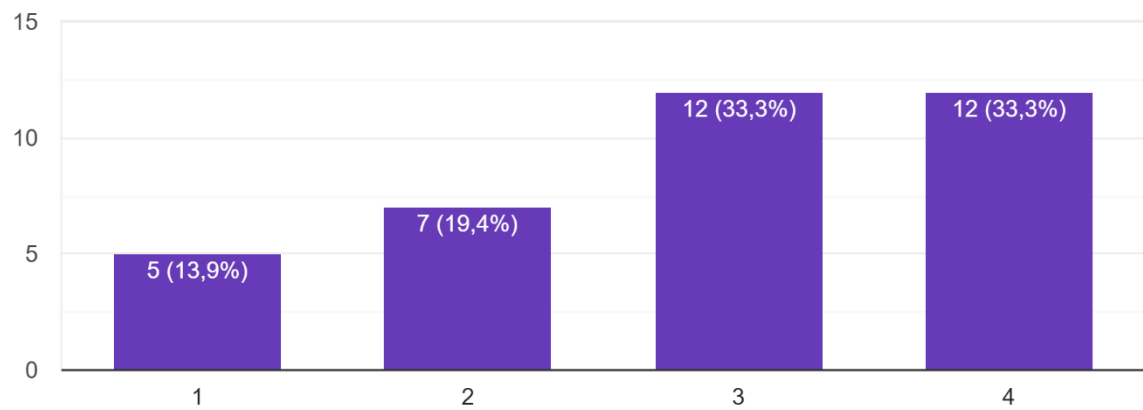
### Pemberian kesempatan dan dukungan untuk mengikuti studi banding

36 tanggapan



### Mendapatkan informasi dan layanan untuk pengembangan jenjang karir/jabatan

36 tanggapan



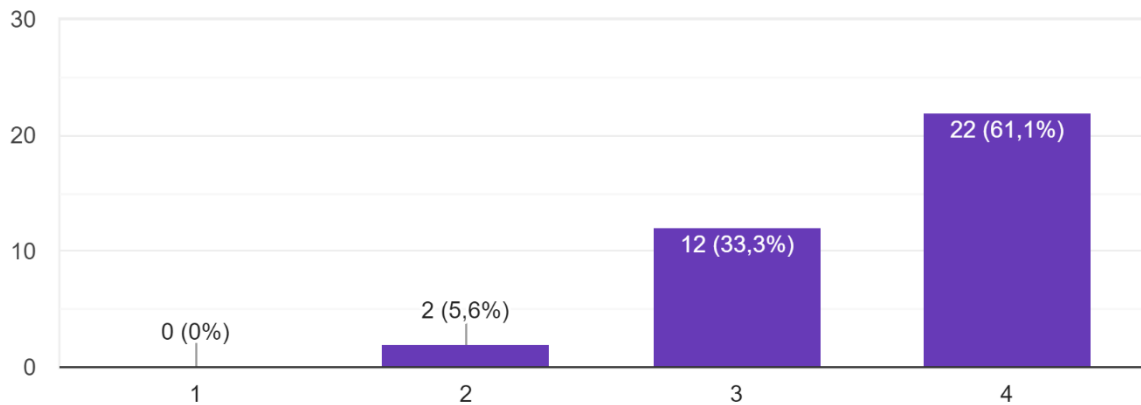
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap  
Pengelolaan dan Pengembangan SDM**

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1	11,1%	38,9%	25,0%	25,0%
2	8,3%	19,4%	36,1%	36,1%
3	11,1%	22,2%	44,4%	22,2%
4	11,1%	27,8%	38,9%	22,2%
5	11,1%	27,8%	44,4%	16,7%
6	13,9%	19,4%	33,3%	33,3%
<b>Rata-rata</b>	<b>11%</b>	<b>26%</b>	<b>37%</b>	<b>26%</b>

# Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

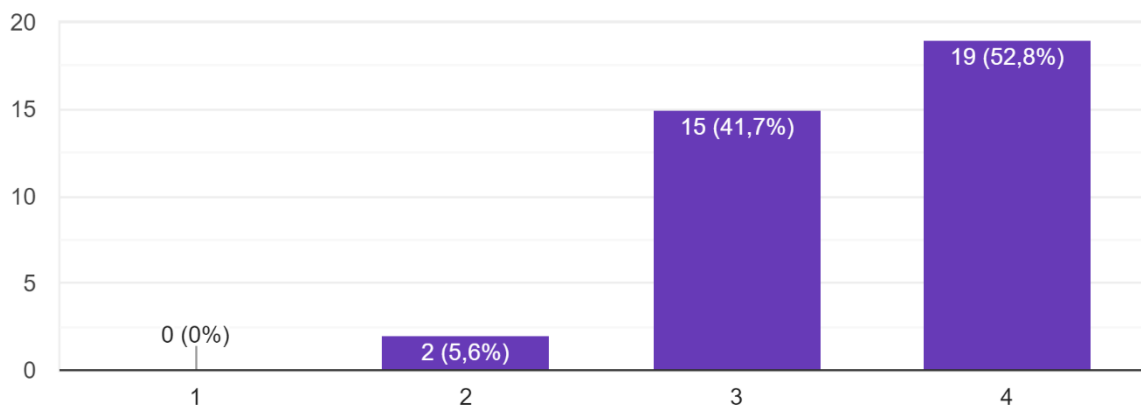
Mendapatkan informasi dan implementasi terkait asuransi kesehatan (KIS), BPJS ketenagakerjaan, atau jaminan sosial lainnya

36 tanggapan



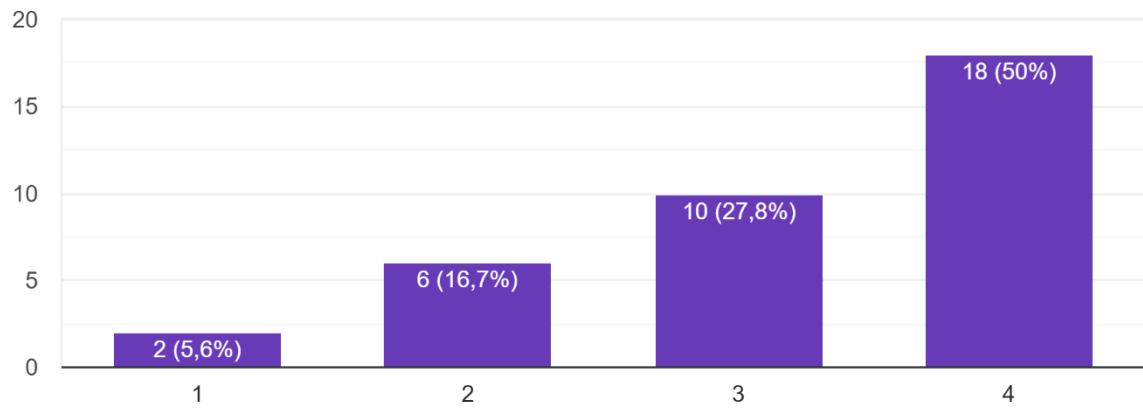
Mendapatkan honor/tunjangan untuk pelaksanaan kegiatan atau honor panitia ad hoc

36 tanggapan



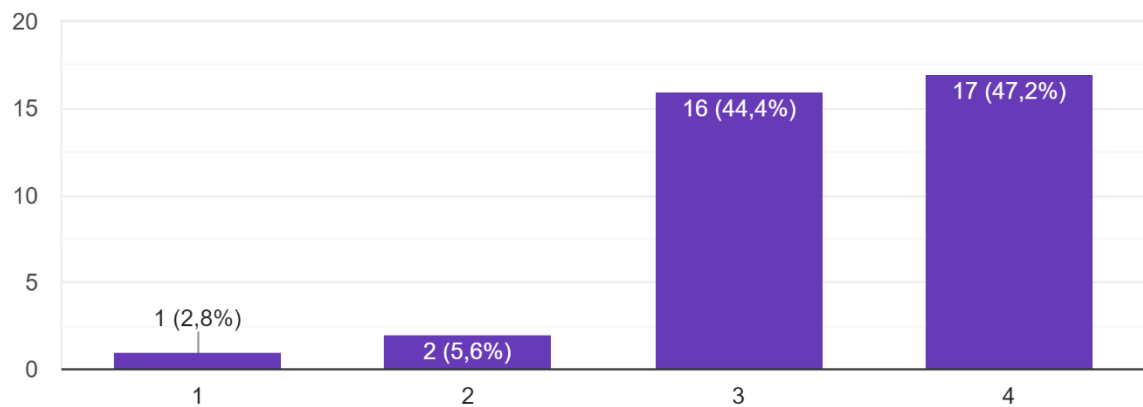
### Mendapatkan penghargaan atas prestasi kerja yang baik

36 tanggapan



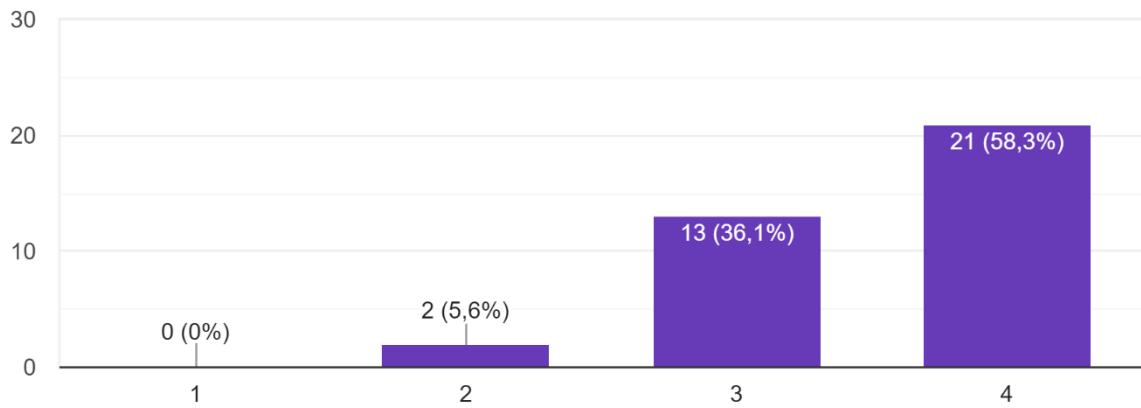
### Ketersediaan atau kecukupan prasarana di ITP (ruang kerja, fasilitas umum, dll)

36 tanggapan



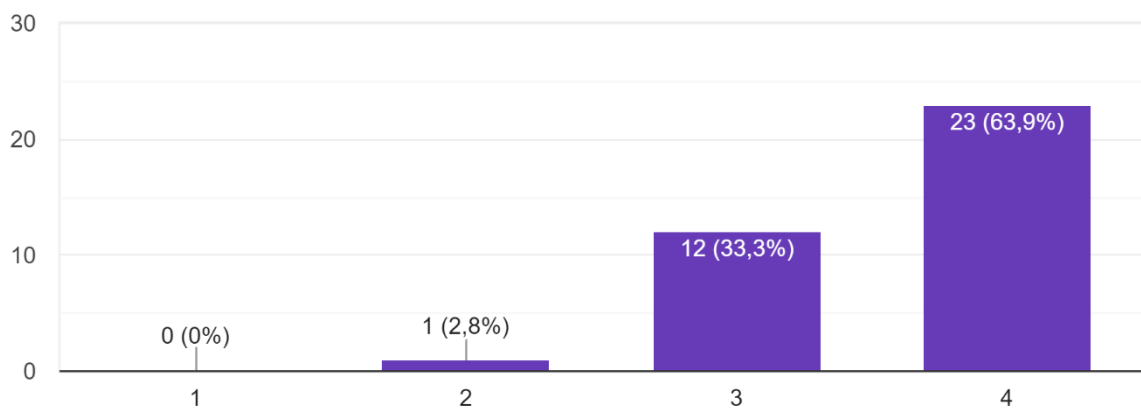
### Ketersediaan sarana untuk mendukung pekerjaan (komputer, dll)

36 tanggapan



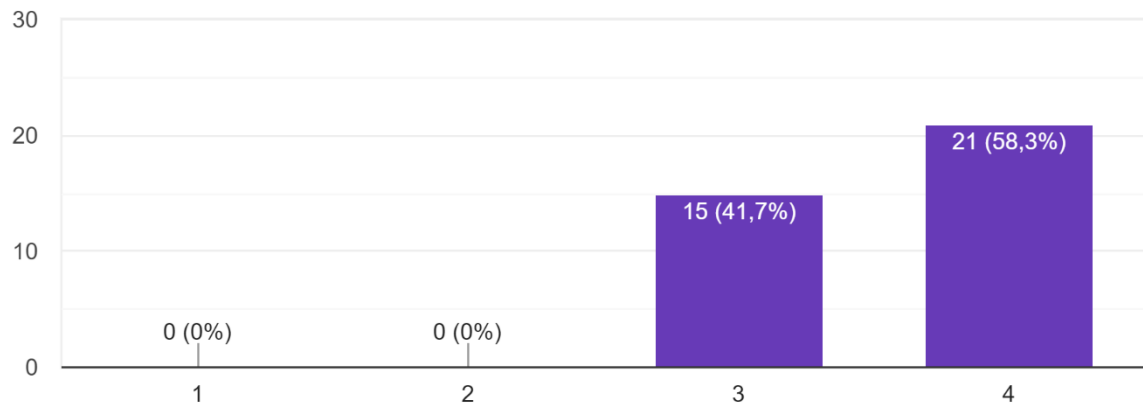
### Ketersediaan dan kelayakan AC (Air Conditioner) untuk mendukung kenyamanan di ruang kerja, ruang pelayanan administrasi, atau ruang lainnya.

36 tanggapan



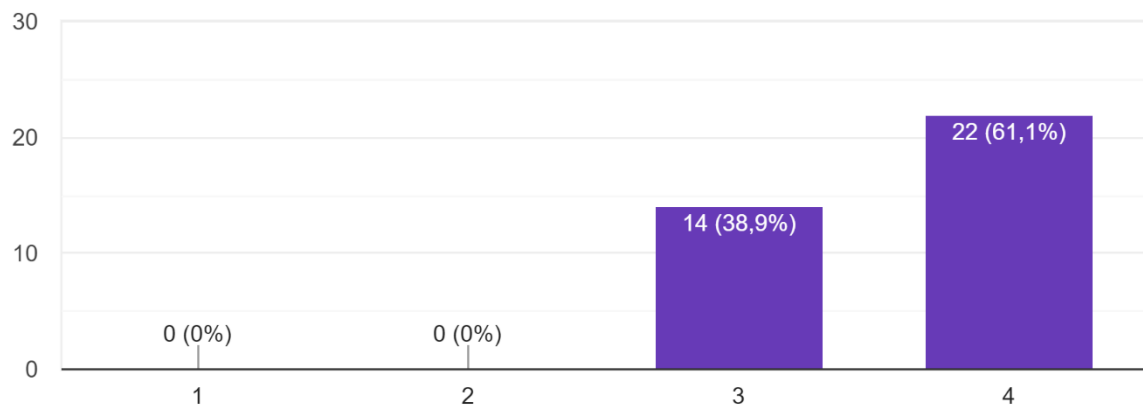
### Ketersediaan dan kualitas akses internet/wifi/hotspot di lingkungan ITP

36 tanggapan



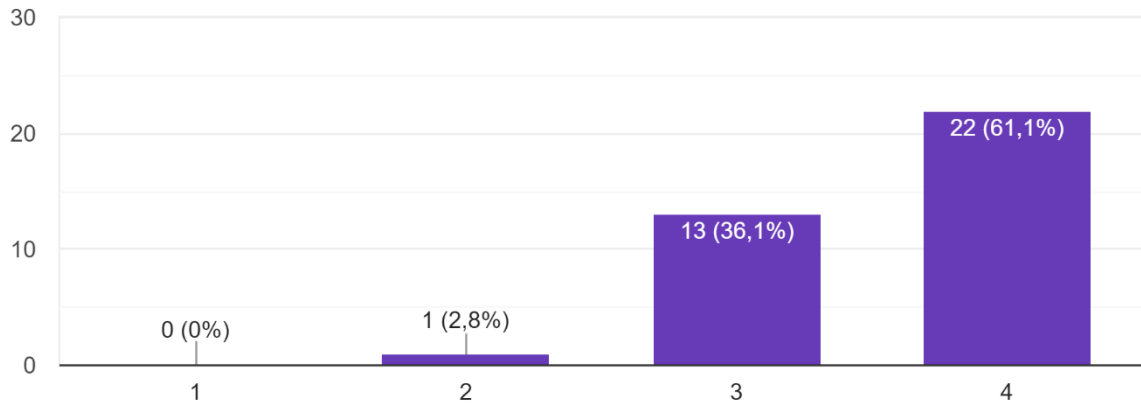
### Kebersihan dan kerapian ruangan dan lingkungan di ITP

36 tanggapan



## Kecukupan pengamanan dalam lingkungan ITP

36 tanggapan



**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana**

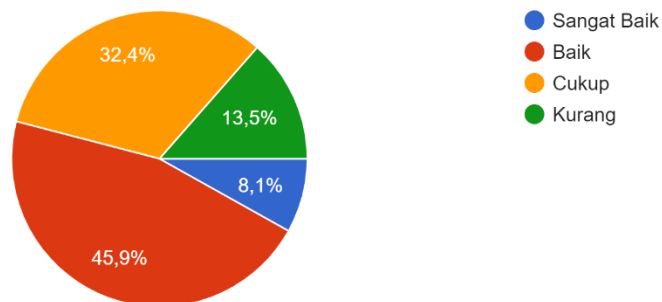
Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1		6%	33%	61%
2		6%	42%	53%
3	5,60%	17%	28%	50%
4	2,80%	6%	44%	47%
5		6%	36%	58%
6		3%	33%	63,90%
7			42%	58%
8			39%	61%
9		3%	36%	61%
<b>Rata-rata</b>	<b>0,9%</b>	<b>5,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>57,1%</b>

## TANGGAPAN KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN INSTITUT TEKNOLOGI PADANG

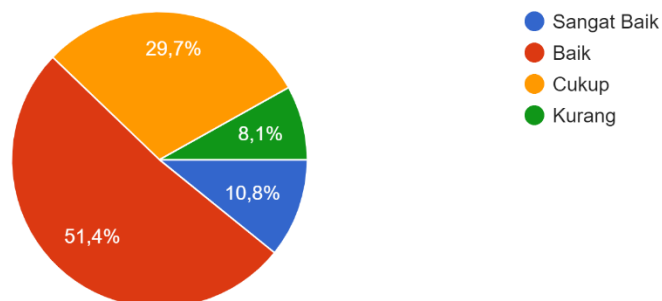
Waktu pelaksanaan : 24 September – 23 Oktober 2020  
Responden : Mahasiswa Teknik Mesin D3  
Jumlah Responden : 37 orang  
Tools : *Google Form*  
Link survei : [Survey Kepuasan Mahasiswa](#)

### Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi / Manajemen

1. Bagaimana menurut saudara terhadap kemudahan layanan administrasi akademik prodi melalui Pusat Layanan Terbaru (PLT) Institut Teknologi Padang  
37 tanggapan



2. Bagaimana menurut anda terhadap peran pimpinan program studi/ fakultas/ institusi untuk membantu menyelesaikan problem mahasiswa  
37 tanggapan





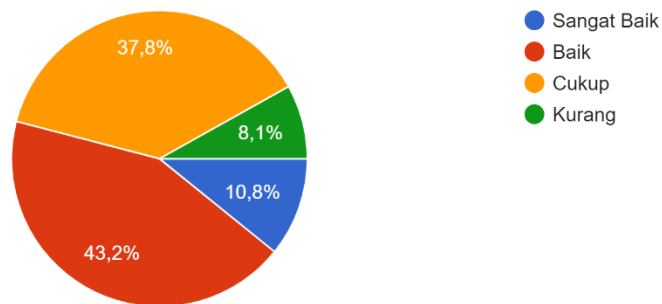
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>			
	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat baik</b>
1	13,5%	32,4%	45,9%	8,1%
2	8,1%	29,7%	51,4%	10,8%
<b>Rata-rata</b>	<b>11%</b>	<b>31%</b>	<b>49%</b>	<b>9%</b>

# Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

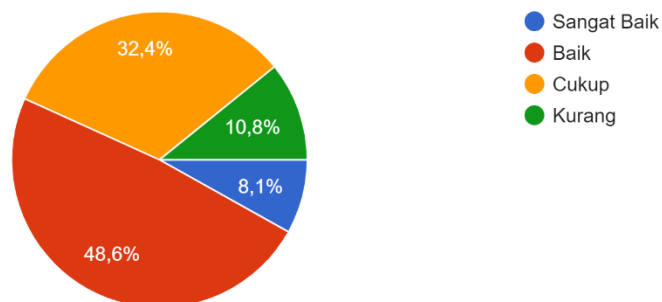
1. Dosen PA (Pembimbing Akademik) berperan terhadap permasalahan non-akademik yang dihadapi mahasiswa

37 tanggapan



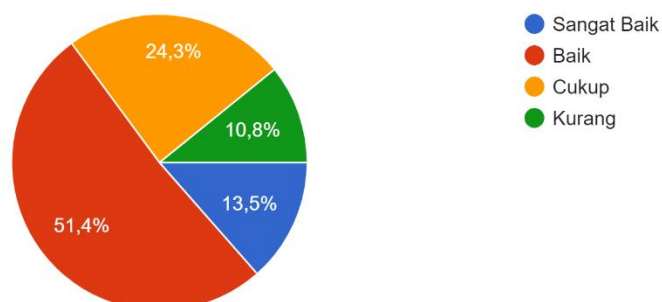
2. Mahasiswa memiliki kesempatan yang cukup untuk memperoleh beasiswa (jumlah beasiswa cukup banyak dan proses seleksi transparan)

37 tanggapan



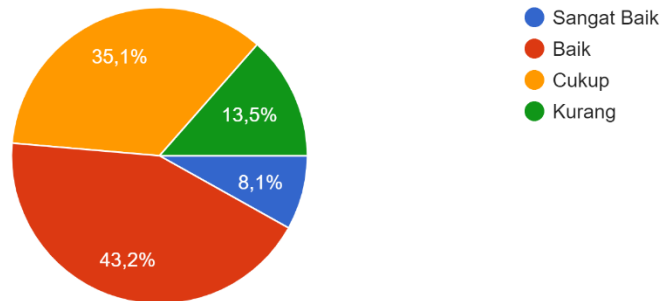
3. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi karir dan peluang kerja

37 tanggapan



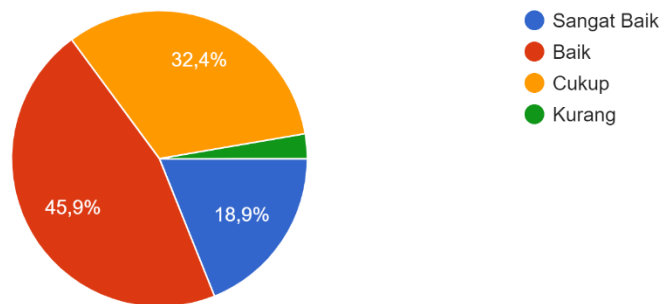
4. Organisasi kemahasiswaan yang ada di ITP berperan terhadap penambahan wawasan tentang tata cara berorganisasi

37 tanggapan



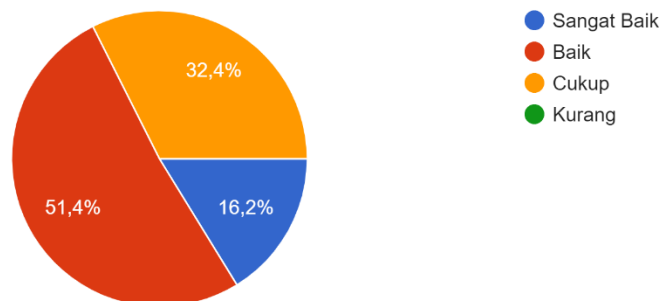
5. Kegiatan kemahasiswaan yang dilaksanakan di Institut Teknologi Padang meningkatkan kemampuan softkill mahasiswa (kemampuan bekerjasama, berkomunikasi, dll)

37 tanggapan



6. Institut Teknologi Padang mendukung kebebasan berekspresi kepada mahasiswa melalui Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

37 tanggapan



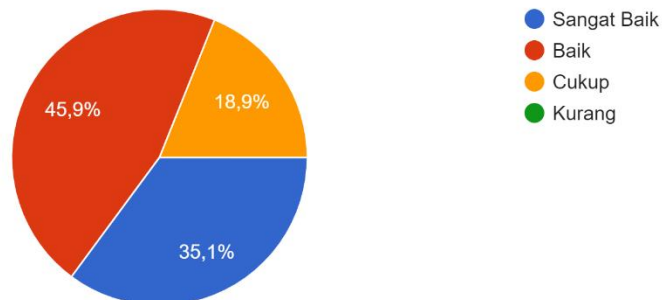
**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan  
Kemahasiswaan**

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1	8,1%	37,8%	43,2%	10,8%
2	10,8%	32,4%	48,6%	8,1%
3	10,8%	24,3%	51,4%	13,5%
4	13,5%	35,1%	43,2%	8,1%
5	2,8%	32,4%	45,9%	18,9%
6		32,4%	51,4%	16,2%
<b>Rata-rata</b>	<b>7,7%</b>	<b>32,4%</b>	<b>47,3%</b>	<b>12,6%</b>

# Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Umum (Sarana dan Prasarana)

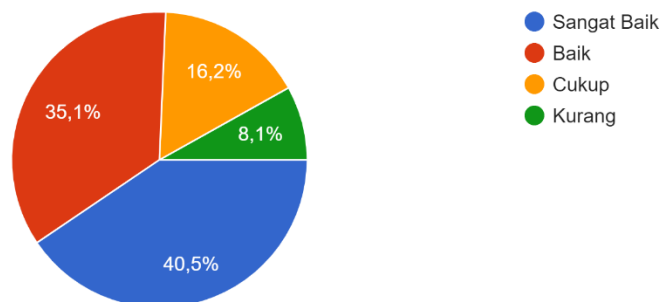
## 1. Kebersihan lingkungan Institut Teknologi Padang secara umum

37 tanggapan



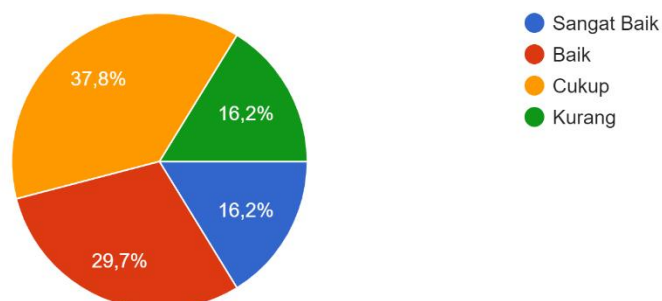
## 2. Kecukupan kapasitas tempat ibadah (musholla) dan sarana pendukungnya

37 tanggapan

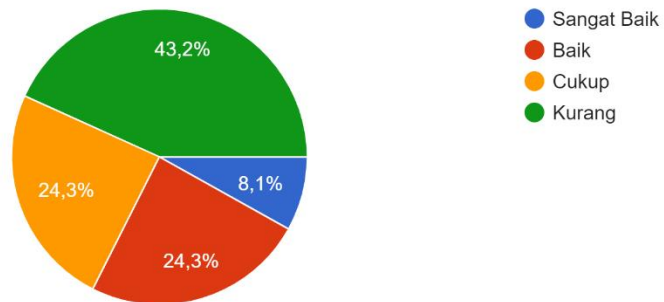


## 3. Ketersediaan menu pada kantin ITP dan kesesuaian harga

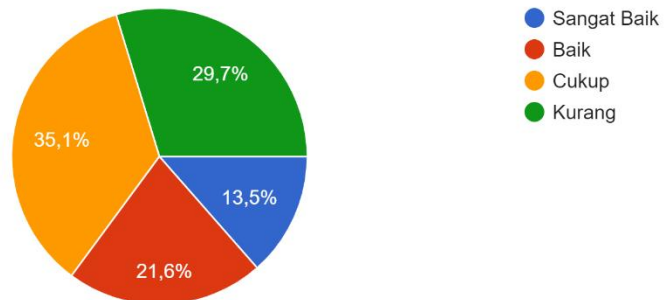
37 tanggapan



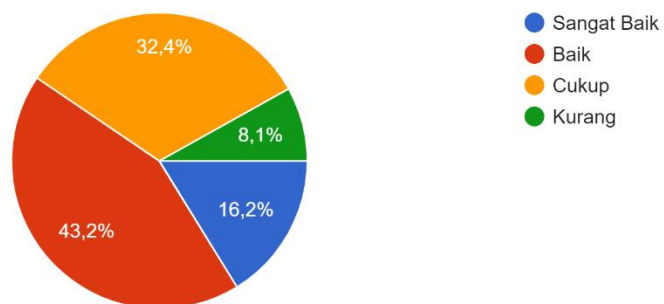
4. Ketersediaan sarana olahraga di lingkungan Institut Teknologi Padang  
37 tanggapan



5. Ketersediaan sarana rekreasi atau istirahat di lingkungan Institut Teknologi Padang  
37 tanggapan

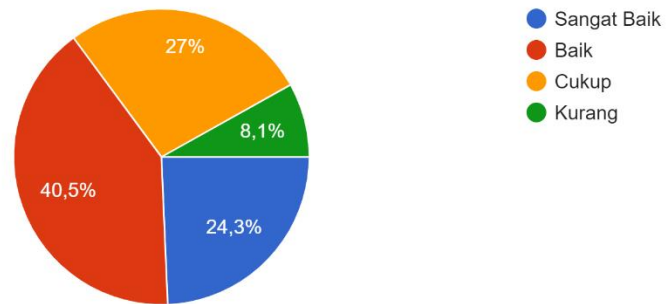


6. Kondisi sistem keamanan di lingkungan Institut Teknologi Padang  
37 tanggapan



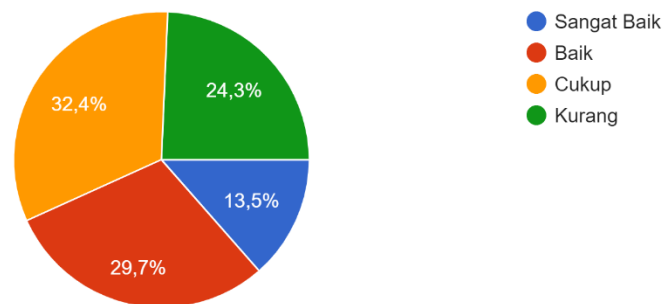
### 7. Ketersediaan toilet atau fasilitas sanitari lain

37 tanggapan



### 8. Fasilitas layanan fotocopy (kualitas dan kesesuaian harga) pada koperasi Institut Teknologi Padang

37 tanggapan



**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Umum  
(Sarana & Prasarana)**

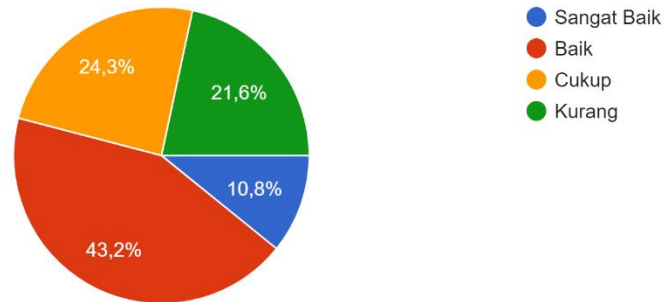
Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1		18,9%	45,9%	35,1%
2	8,1%	16,2%	35,1%	40,5%
3	16,2%	37,8%	29,7%	16,2%
4	43,2%	24,3%	24,3%	8,1%
5	29,7%	35,1%	21,6%	13,5%
6	8,1%	32,4%	43,2%	16,2%
7	8,1%	27,0%	40,5%	24,3%
8	24,3%	32,4%	29,7%	13,5%
<b>Rata-rata</b>	<b>17%</b>	<b>28%</b>	<b>34%</b>	<b>21%</b>



# Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Reability

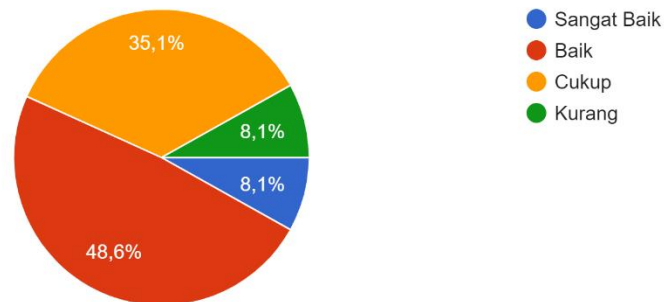
1. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.

37 tanggapan



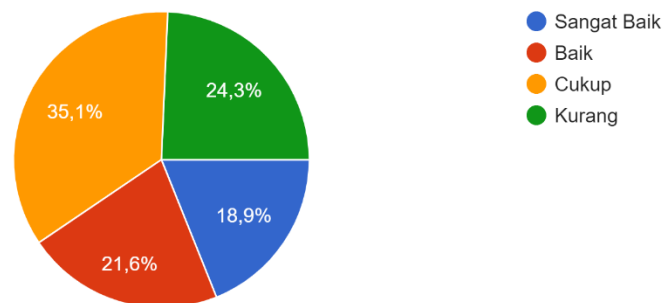
2. Waktu yang disediakan dosen untuk diskusi dan tanya jawab.

37 tanggapan



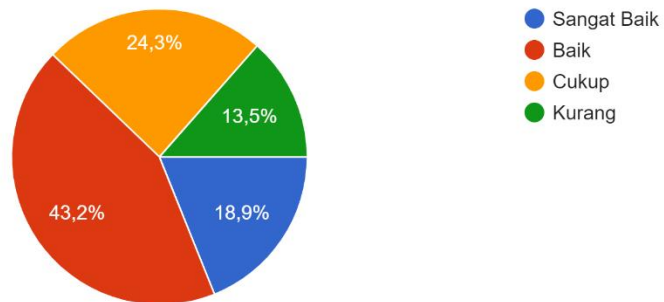
3. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.

37 tanggapan



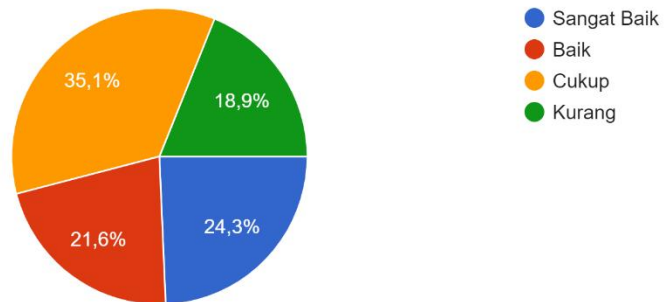
4. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.

37 tanggapan



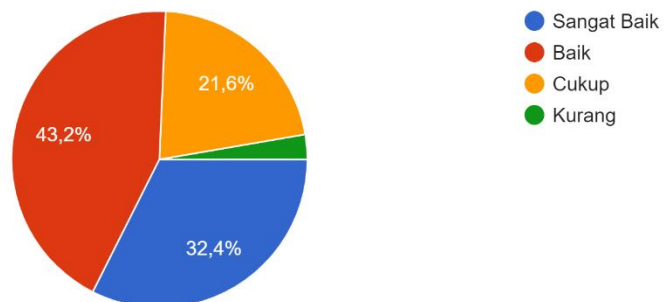
5. Dosen datang tepat waktu.

37 tanggapan

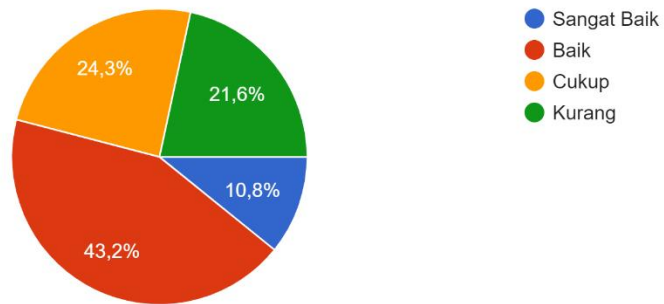


6. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.

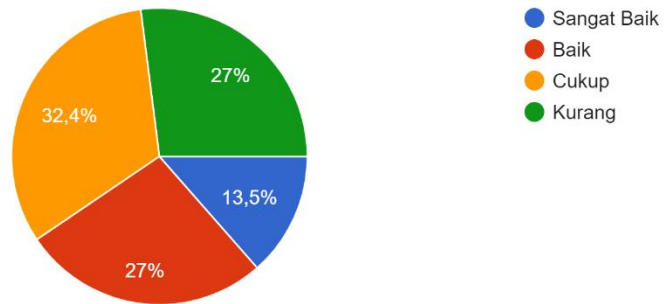
37 tanggapan



7. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.  
37 tanggapan



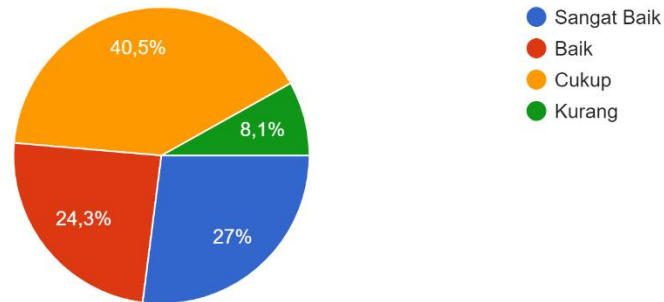
8. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.  
37 tanggapan



# Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Responsiveness

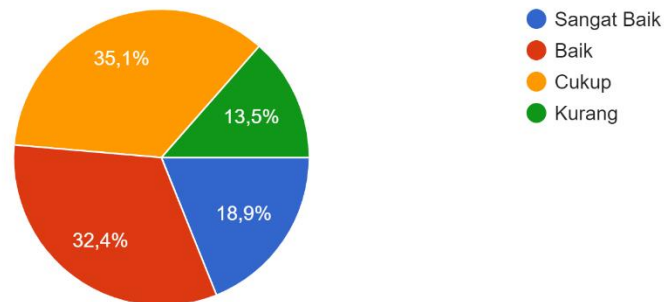
1. ITP menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.

37 tanggapan



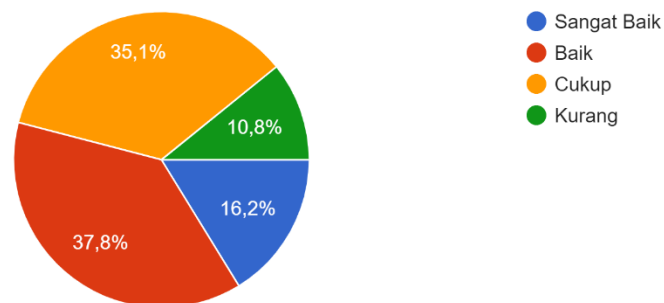
2. ITP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

37 tanggapan

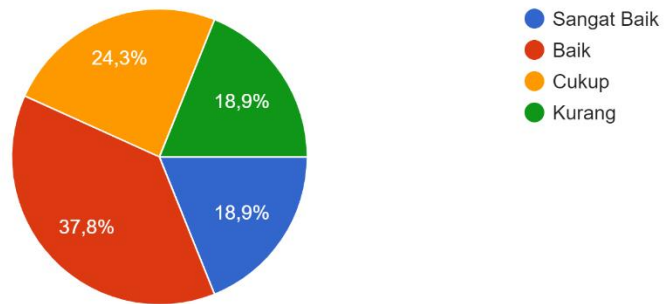


3. Pimpinan ITP beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

37 tanggapan



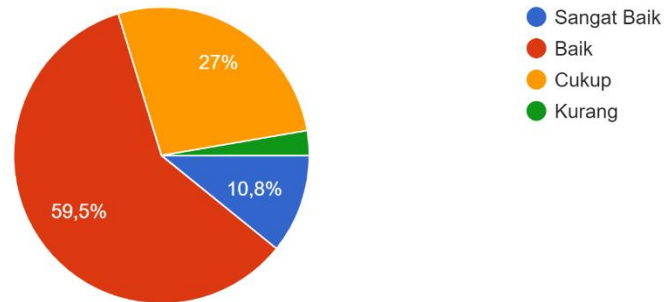
4. ITP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.  
37 tanggapan



# Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Assurance

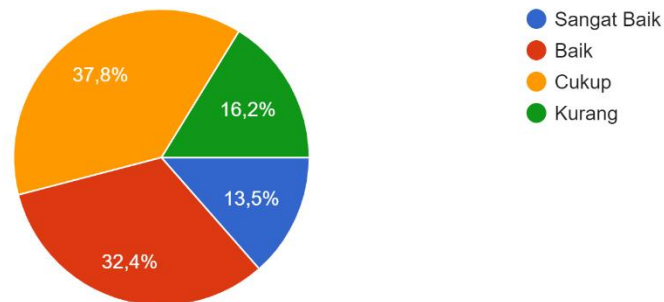
1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan.

37 tanggapan



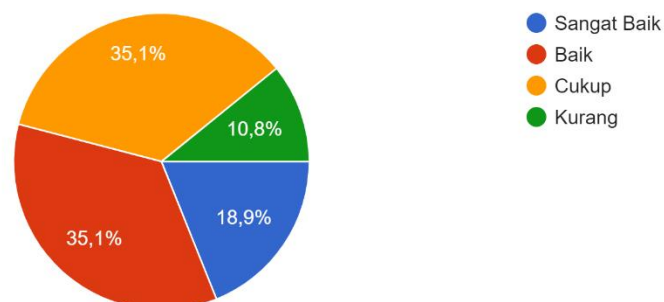
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh ITP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).

37 tanggapan

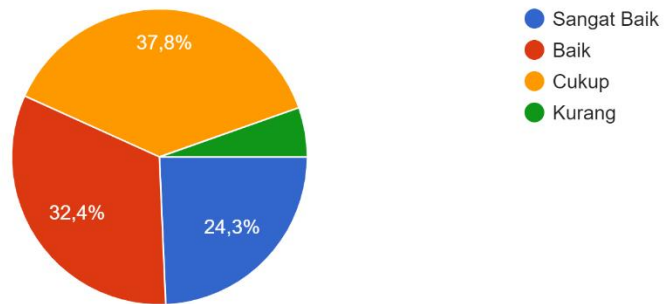


3. Setiap pekerjaan/tugas selalu diberi umpan balik oleh dosen kepada mahasiswa.

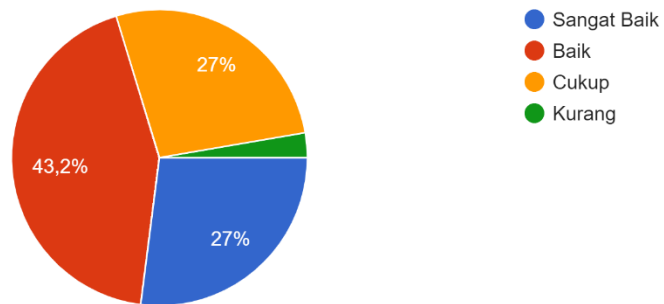
37 tanggapan



4. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.  
37 tanggapan



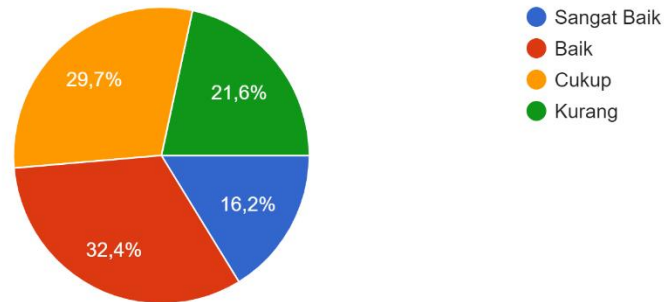
5. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan ITP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.  
37 tanggapan



# Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Empathy

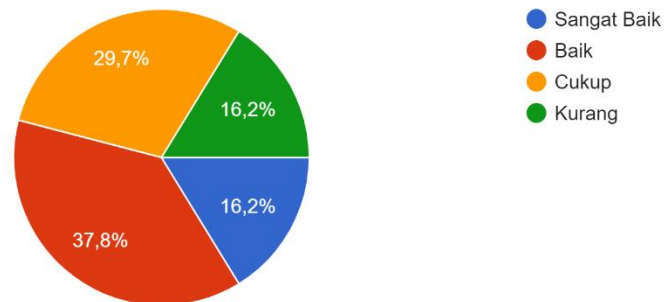
1. Kepedulian ITP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

37 tanggapan



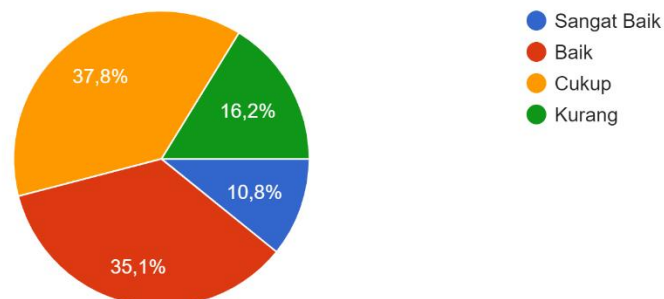
2. ITP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik

37 tanggapan



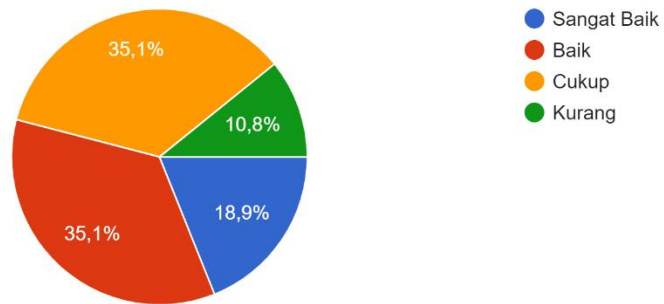
3. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.

37 tanggapan

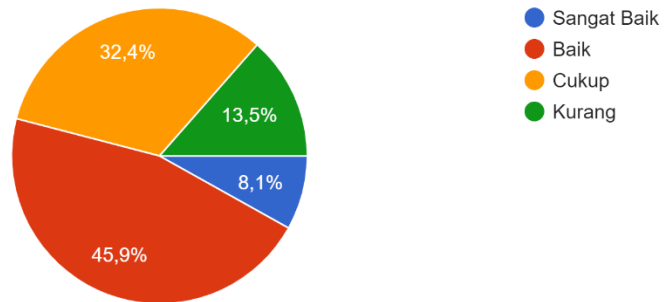




4. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.  
37 tanggapan



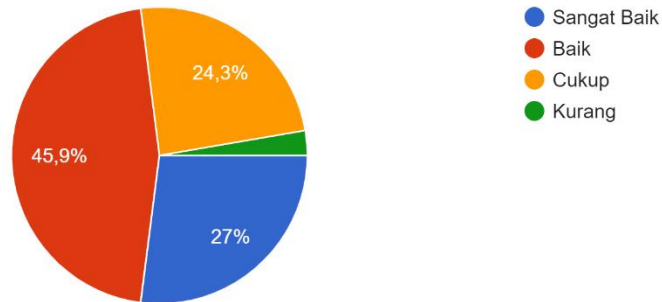
5. ITP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya  
37 tanggapan



# Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Tangible

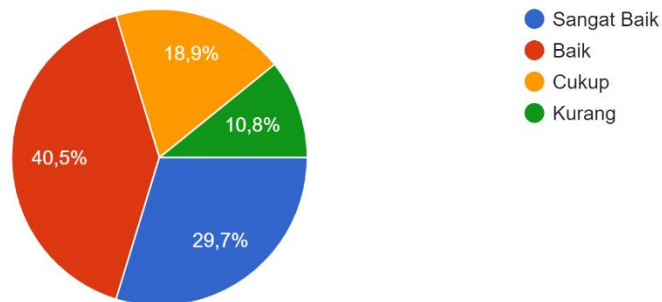
1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi.

37 tanggapan



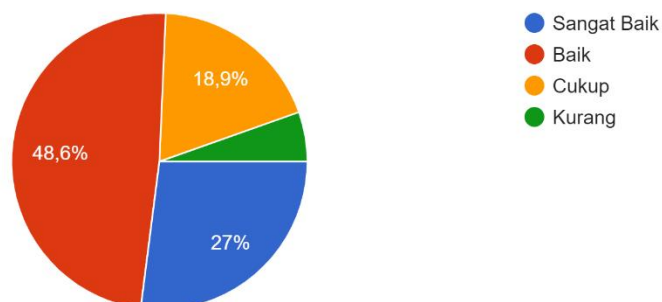
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman.

37 tanggapan



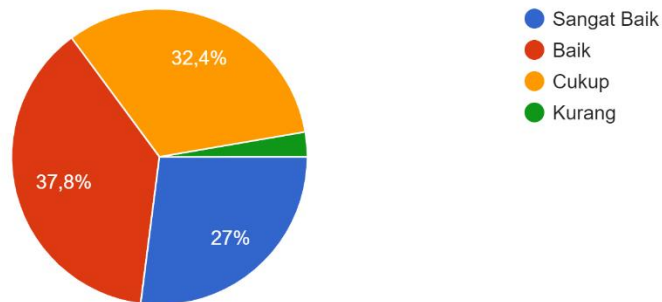
3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.

37 tanggapan



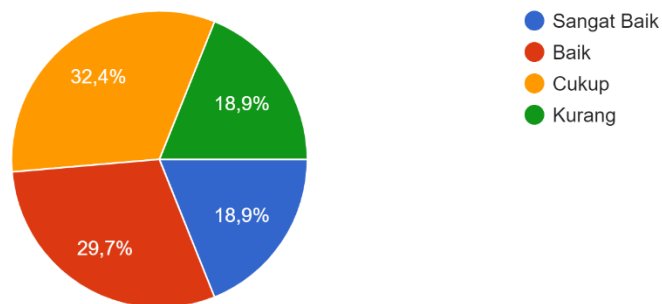
4. ITP mempunyai perpustakaan yang lengkap.

37 tanggapan



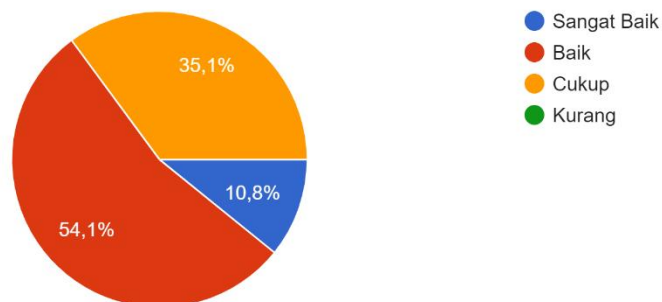
5. Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain).

37 tanggapan



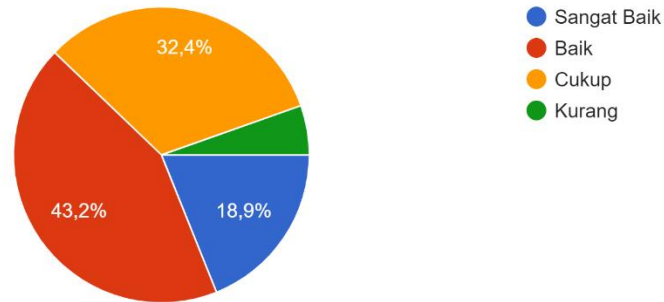
6. Ketersediaan buku referensi yang tersedia di perpustakaan ITP.

37 tanggapan



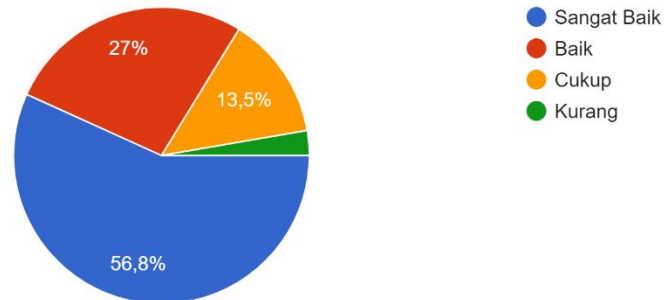
7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.

37 tanggapan



8. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di ITP.

37 tanggapan



**Tabel Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan**

Aspek	Tingkat Kepuasan			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
Reliability	17,2%	29,1%	36,5%	17,2%
Responsiveness	12,8%	33,8%	33,1%	20,3%
Assurance	7,6%	33,0%	40,5%	18,9%
Empathy	15,7%	33,0%	37,3%	14,1%
Tangible	6,1%	26,0%	40,9%	27,0%
<b>Rata-rata</b>	<b>11,9%</b>	<b>31,0%</b>	<b>37,7%</b>	<b>19,5%</b>