

SURVEI KEPUASAN

Tahun 2021

1. Survei Kepuasan Dosen
2. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan
3. Survei Kepuasan Mahasiswa
4. Survei Kepuasan Layanan BLU
5. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan



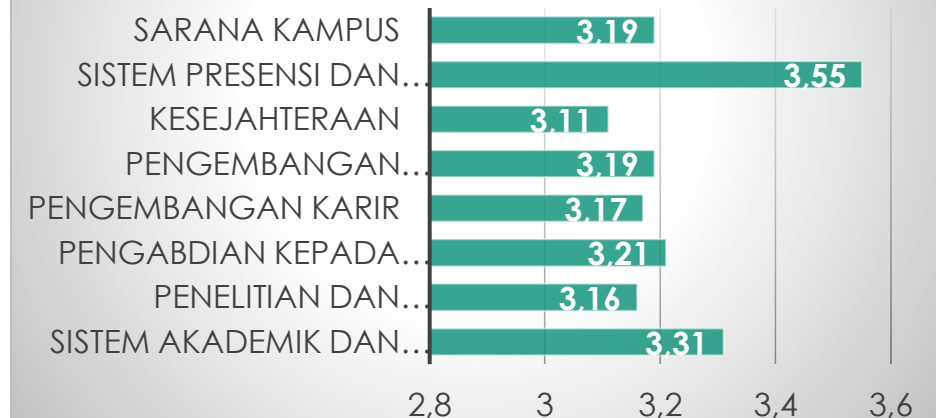
SURVEI KEPUASAN DOSEN

Tahun 2021

INDEKS KEPUASAN DOSEN

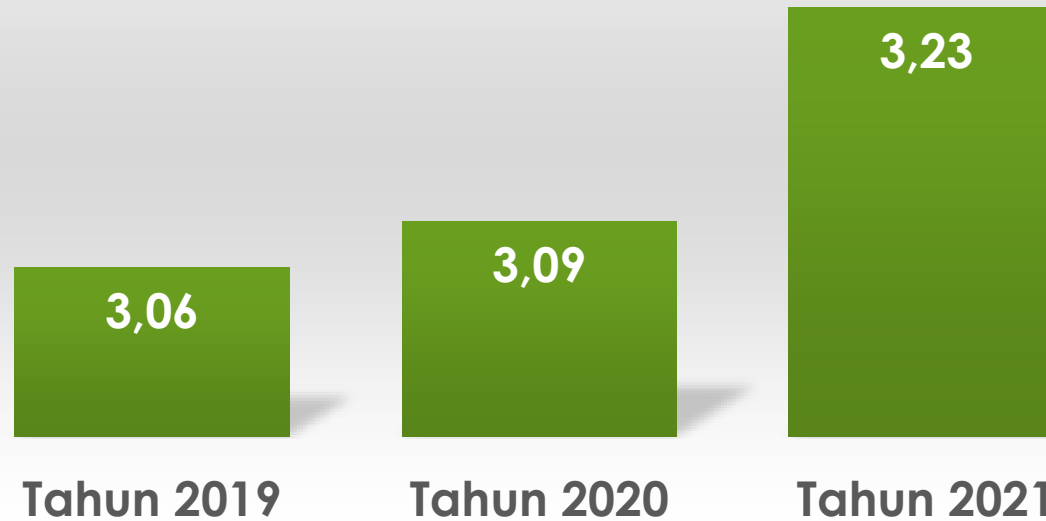
| No | Aspek | Indeks | Kategori |
|------------------------------|---------------------------------|-------------|---------------|
| 1 | Sistem Akademik dan Dikjar | 3,31 | Sangat Tinggi |
| 2 | Penelitian dan Publikasi Ilmiah | 3,16 | Tinggi |
| 3 | Pengabdian kepada Masyarakat | 3,21 | Tinggi |
| 4 | Pengembangan Karir | 3,17 | Tinggi |
| 5 | Pengembangan Kompetensi | 3,19 | Tinggi |
| 6 | Kesejahteraan | 3,11 | Tinggi |
| 7 | Sistem Presensi dan Penugasan | 3,55 | Sangat Tinggi |
| 8 | Sarana Kampus | 3,19 | Tinggi |
| Indeks Kepuasan Dosen | | 3,23 | Tinggi |

INDEKS KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN UIN WALISONGO



*GROWING TOGETHER
WITH QUALITY*

Indeks Kepuasan Dosen Tiga Tahun Terakhir



REKOMENDASI

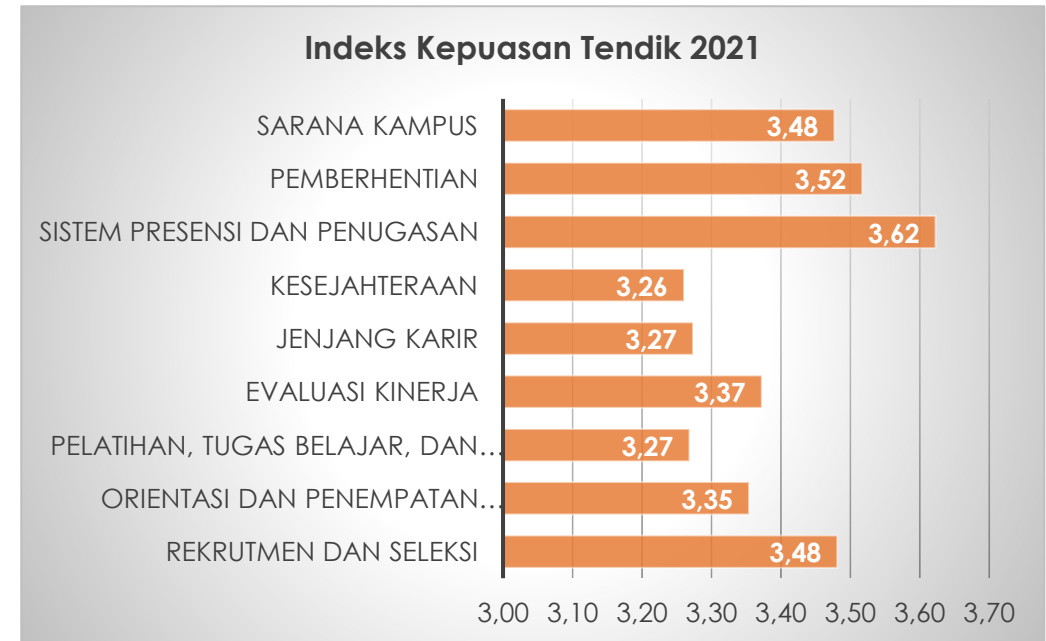
Perlu mendapatkan perhatian pada masing-masing aspek yang menduduki indeks yang paling rendah yaitu;

1. Sistem perkuliahan melalui e-learning (2, 79)
2. Mendapatkan pelatihan penelitian sesuai dengan klasternya (2,74)
3. Mendapatkan informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat (2,99)
4. Ketersediaan informasi tentang persyaratan, tatacara pengusulan, dan waktu untuk kenaikan pangkat/jabatan regular (2,81)
5. Mendapatkan informasi dan kesempatan secara terbuka untuk mengikuti *benchmark* dalam negeri (2,74)
6. Pemberian insentif kinerja yang diterima melalui remunerasi telah menggambarkan merit system (2,81)
7. Kemudahan untuk mendapatkan hak cuti (3,25)
8. Ketersediaan ruang kerja dosen (2,64)

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN Tahun 2021

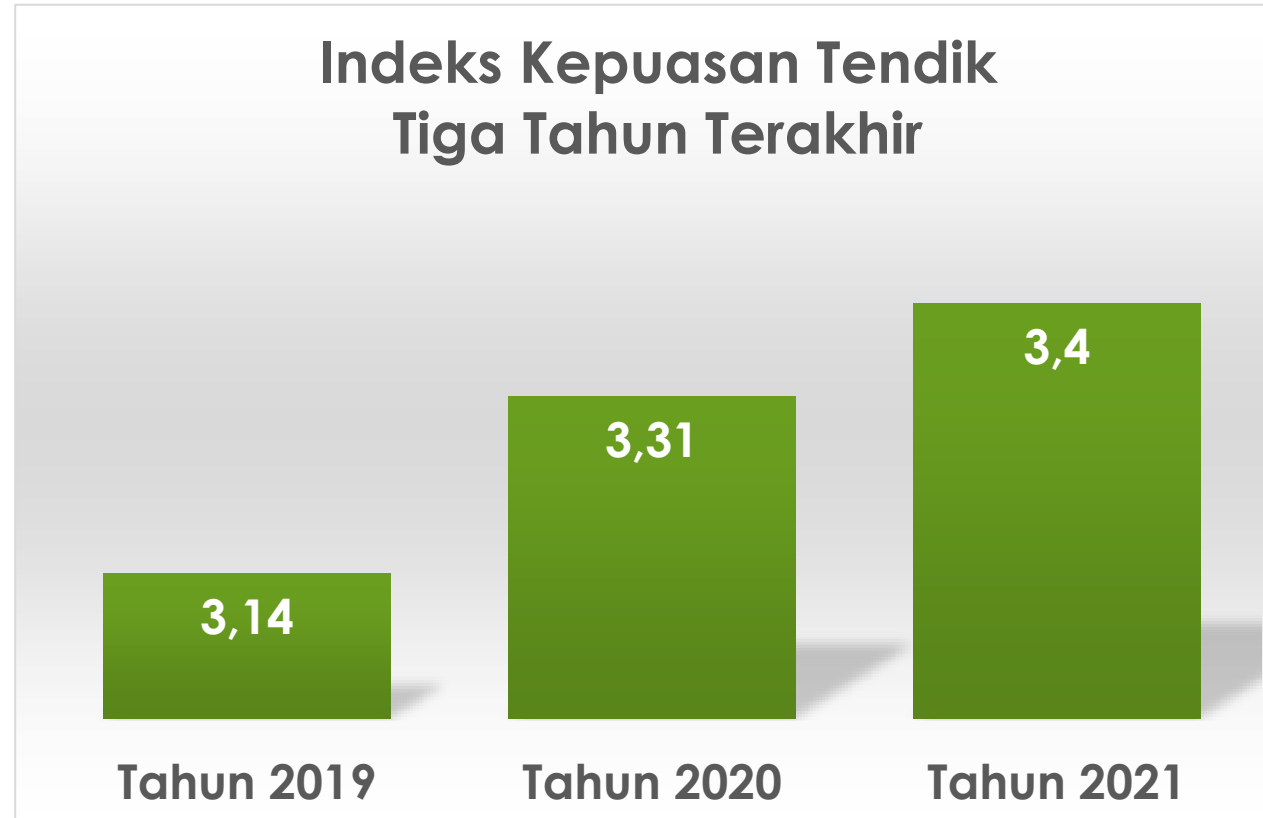
INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

| No | Aspek | Indeks | Kategori |
|----|---|-------------|---------------|
| 1 | Rekrutmen dan seleksi | 3,48 | Sangat Tinggi |
| 2 | Orientasi dan penempatan pegawai | 3,35 | Sangat Tinggi |
| 3 | Pelatihan, tugas belajar dan pengembangan | 3,27 | Sangat Tinggi |
| 4 | Evaluasi Kinerja | 3,37 | Sangat Tinggi |
| 5 | Jenjang Karier | 3,27 | Sangat Tinggi |
| 6 | Kesejahteraan | 3,26 | Sangat Tinggi |
| 7 | Sistem presensi dan penugasan | 3,62 | Sangat tinggi |
| 8 | Pemberhentian | 3,52 | Sangat tinggi |
| 9 | Sarana Kampus | 3,48 | Sangat Tinggi |
| | Indeks | 3,40 | Sangat Tinggi |



*GROWING TOGETHER
WITH QUALITY*

Indeks Kepuasan Tendik Tiga Tahun Terakhir



REKOMENDASI

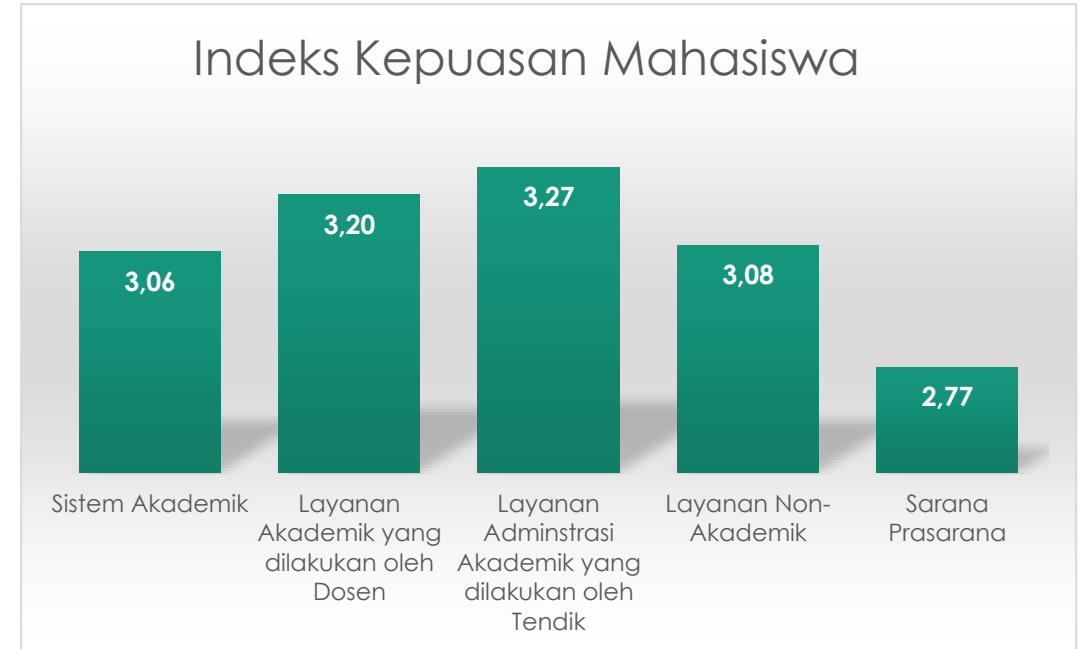
1. Pada aspek orientasi dan penempatan pegawai, perlu mempertimbangkan kesesuaian dengan kualifikasi dan kompetensinya.
2. Pada aspek pelatihan, tugas belajar dan pengembangan, perlu mempebrikan kesempatan secara terbuka untuk studi lanjut dan kemudahan rekomendasi beasiswa/tugas belajar.
3. Pada aspek kesejahteraan, perlu lebih ditingkatkan terkait dengan penyesuaian pemberian gaji dan tunjangan kinerja.
4. Pada aspek sarana kampus perlu ditingkatkan terkait layanan keamanan dan penyeberangan jalan, dan penyediaan lahan parkir



SURVEI KEPUASAN MAHASISWA Tahun 2021

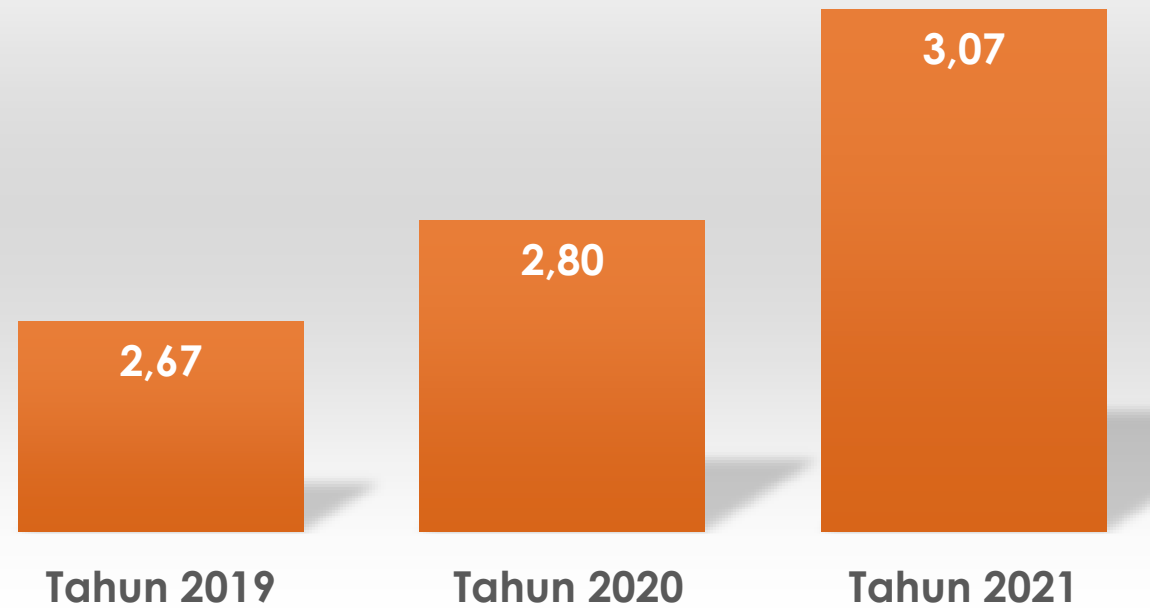
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

| No | Aspek | Indeks | Kategori |
|----------------------------------|--|-------------|---------------|
| 1 | Sistem Akademik | 3,06 | Tinggi |
| 2 | Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen | 3,20 | Tinggi |
| 3 | Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik | 3,27 | Sangat Tinggi |
| 4 | Layanan Non-Akademik | 3,08 | Tinggi |
| 5 | Sarana Prasarana | 2,77 | Tinggi |
| Indeks Kepuasan Mahasiswa | | 3,07 | Tinggi |



*GROWING TOGETHER
WITH QUALITY*

Indeks Kepuasan Mahasiswa 3 Tahun Terakhir



REKOMENDASI

1. Aspek Sarana Prasarana yang perlu menjadi prioritas adalah:
 - Penyediaan fasilitas internet untuk belajar dirumah
 - Penyediaan fasilitas informasi akademik secara online
 - Penyediaan fasilitas pelayanan akademik secara online
 - Penyediaan fasilitas pelayanan non-akademik secara online
 - Penyediaan platform pengaduan permasalahan fasilitas kampus
2. Selain Sarana Prasarana, bagi mahasiswa juga perlu ditingkatkan pada aspek sistem perkuliahan online (E-Learning)

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BLU Tahun 2021

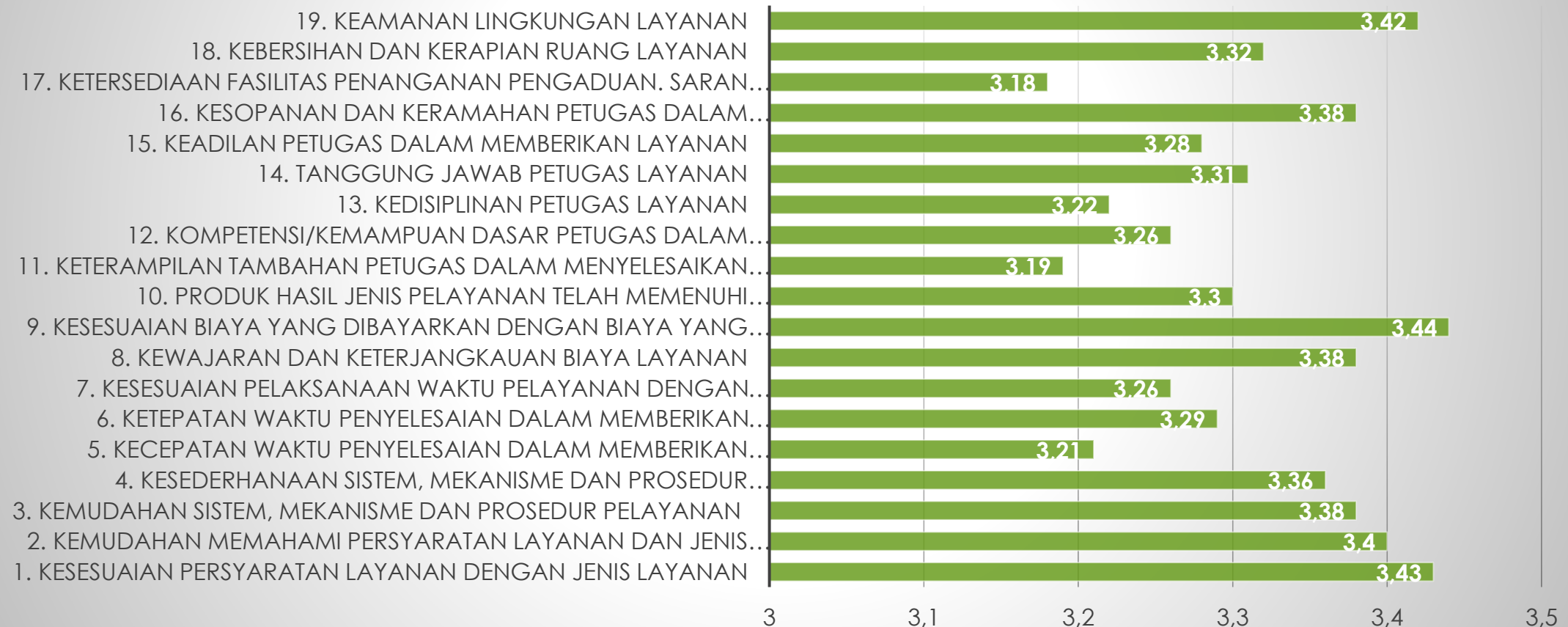


Akreditasi Institusi

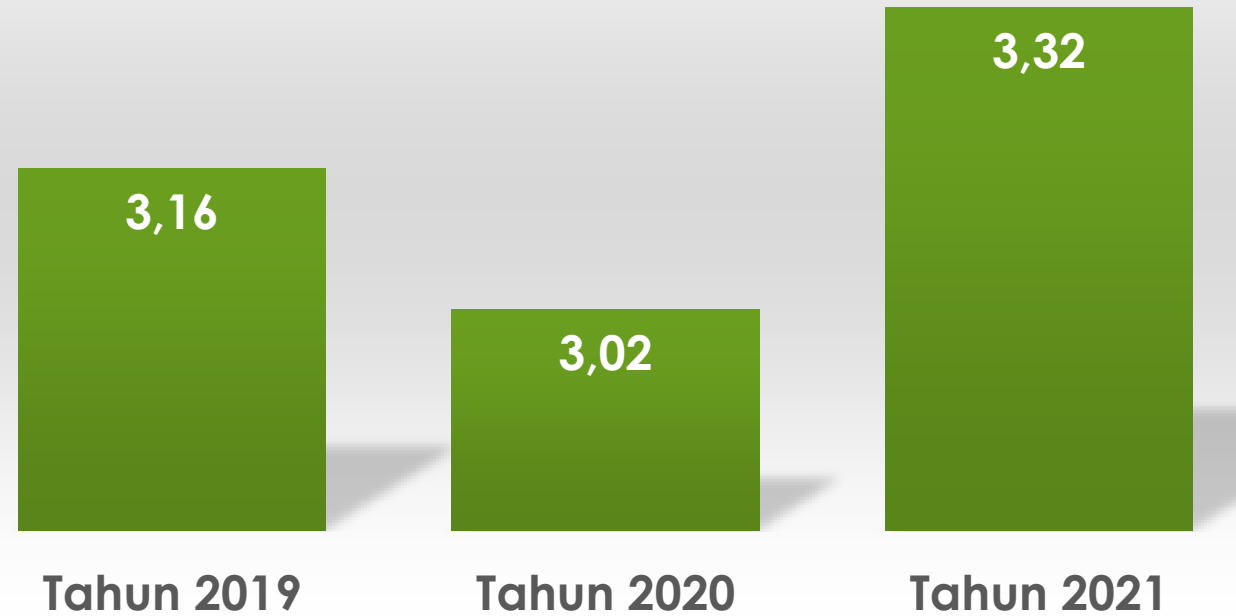


| No | Indikator | Indeks | |
|-------------------------------------|--|-------------|----------------------|
| | | 2021 | Kategori |
| 1 | Kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan | 3,43 | Sangat Tinggi |
| 2 | Kemudahan memahami persyaratan layanan dan jenis layanan yang tersedia | 3,4 | Sangat Tinggi |
| 3 | Kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan | 3,38 | Sangat Tinggi |
| 4 | Kesederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan untuk diikuti | 3,36 | Sangat Tinggi |
| 5 | Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan | 3,21 | Tinggi |
| 6 | Ketepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan | 3,29 | Sangat Tinggi |
| 7 | Kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan/jadwal | 3,26 | Sangat Tinggi |
| 8 | Kewajaran dan keterjangkauan biaya layanan | 3,38 | Sangat Tinggi |
| 9 | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan | 3,44 | Sangat Tinggi |
| 10 | Produk hasil jenis pelayanan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan | 3,3 | Sangat Tinggi |
| 11 | Keterampilan tambahan petugas dalam menyelesaikan pelayanan | 3,19 | Tinggi |
| 12 | Kompetensi/kemampuan dasar petugas dalam pelayanan | 3,26 | Sangat Tinggi |
| 13 | Kedisiplinan petugas layanan | 3,22 | Tinggi |
| 14 | Tanggung jawab petugas layanan | 3,31 | Sangat Tinggi |
| 15 | Keadilan petugas dalam memberikan layanan | 3,28 | Sangat Tinggi |
| 16 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan | 3,38 | Sangat Tinggi |
| 17 | Ketersediaan fasilitas penanganan pengaduan. Saran dan masukan pengguna layanan | 3,18 | Tinggi |
| 18 | Kebersihan dan kerapian ruang layanan | 3,32 | Sangat Tinggi |
| 19 | Keamanan lingkungan layanan | 3,11 | Tinggi |
| Indeks Kepuasan Pengguna BLU | | 3,42 | Sangat Tinggi |

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan BLU UIN Walisongo Tahun 2021



Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna BLU Tiga Tahun Terakhir



REKOMENDASI

Perlu diperhatikan pada tiga indikator dengan Indeks kepuasan terendah, yaitu;

1. Keterampilan petugas dalam menyelesaikan pelayanan (3,19),
2. Ketersediaan fasilitas penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan (3,18),
3. Keamanan lingkungan kampus (3,11).

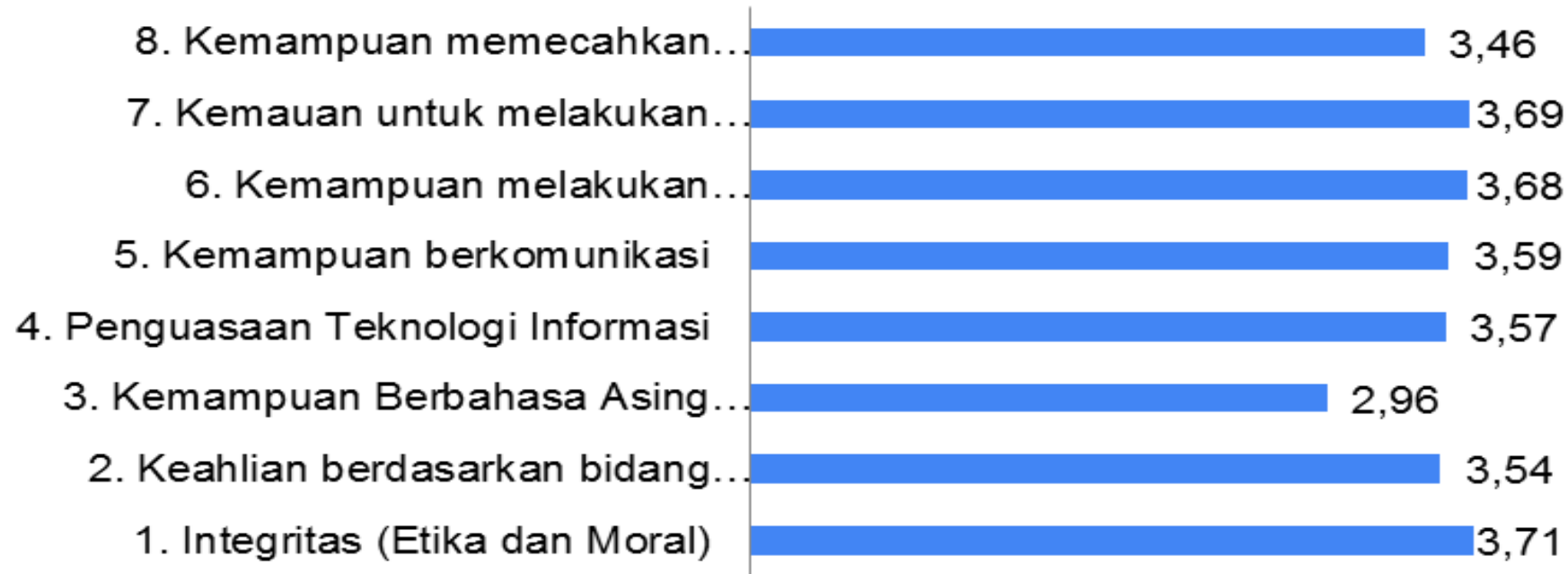


SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN Tahun 2021

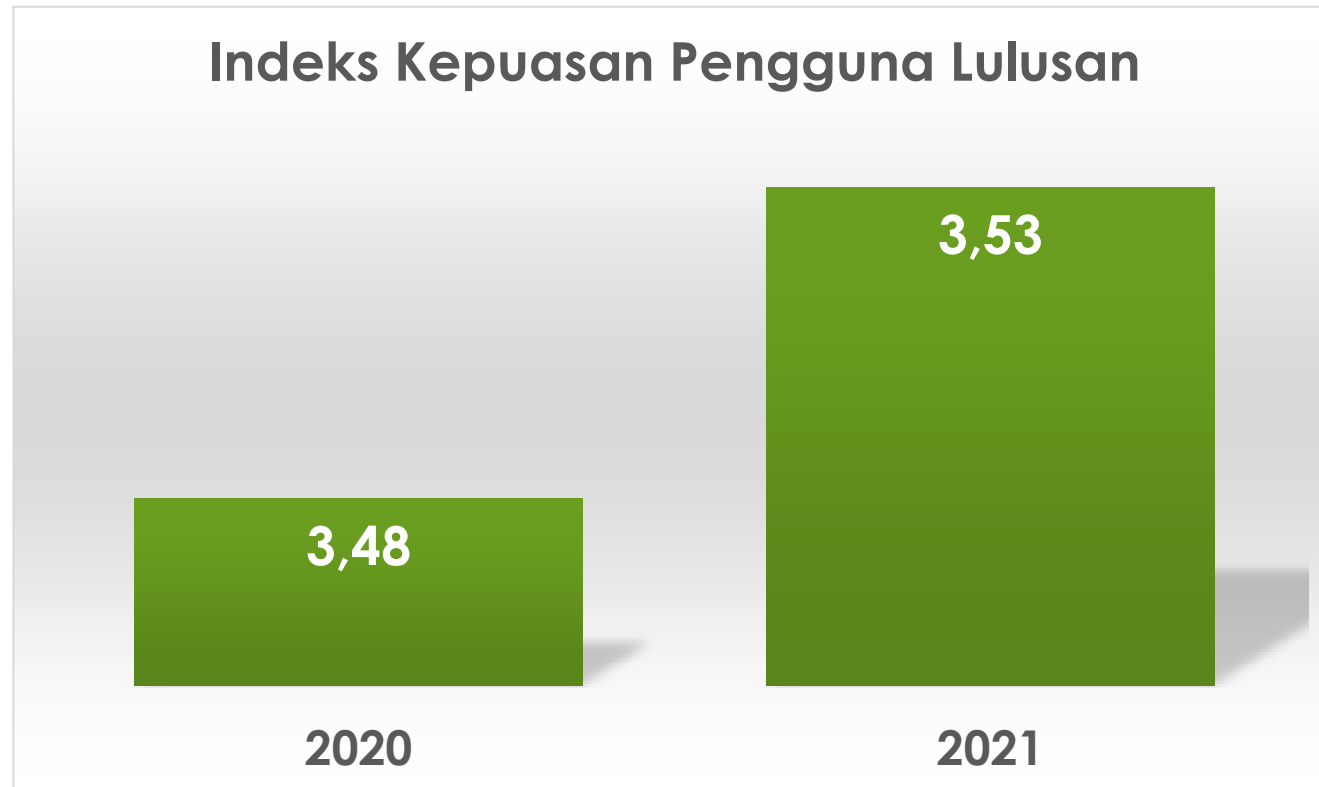
INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

| No | Indikator | Indeks |
|-------------------------|---|-------------|
| 1 | Integritas (Etika dan Moral) | 3,71 |
| 2 | Keahlian berdasarkan bidang ilmu (kompetensi dan profesionalisme) | 3,54 |
| 3 | Kemampuan Berbahasa Asing (Bahasa Inggris atau lainnya) | 2,96 |
| 4 | Penguasaan Teknologi Informasi | 3,57 |
| 5 | Kemampuan berkomunikasi | 3,59 |
| 6 | Kemampuan melakukan kerjasama dalam tim | 3,68 |
| 7 | Kemauan untuk melakukan pengembangan diri | 3,69 |
| 8 | Kemampuan memecahkan masalah | 3,46 |
| Rata-rata indeks | | 3.53 |

Indeks Kepuasan Pengguna Alumni Tahun 2021



Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan



SIMPULAN

Dari paparan hasil survei kepuasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Indeks berada pada rentang 2,96 sampai 3,71 atau berada pada kategori tinggi dan sangat tinggi.
2. Indeks terendah ada pada aspek kemampuan Bahasa asing (2,96).
3. Indeks tertinggi dengan indeks 3,71 ada pada aspek Integritas (Etika dan Moral).

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan ini, ada beberapa rekomendasi, yaitu:

1. Perlu adanya program intensif dalam rangka peningkatan kualitas bahasa asing mahasiswa.
2. Perlu dilakukan peningkatan program dalam rangka peningkatan kapasitas dan kemampuan softskill mahasiswa yang diperlukan dalam dunia kerja.
3. Perlu sinergitas dan komunikasi intensif dengan stakeholder dalam rangka keterserapan alumni dan kepuasan terhadap kinerja alumni