



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS Dr. SOETOMO**

PEDOMAN SURVEI PENJAMINAN MUTU



2025

LEMBAR PENGESAHAN


**Menyatakan bahwa Pedoman Survei Penjaminan Mutu
Universitas Dr. Soetomo telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya**

Surabaya, 15 September 2025

Dibuat Oleh :

Ka. Badan Penjaminan Mutu


Haerussaleh, S.Pd., M.Pd
NIDN : 0703067501

Diperiksa oleh
Wakil Rektor I

Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si
NIDN : 0718016601

Disetujui oleh :
Rektor


Prof. Dr. Siti Marwiyah, SH, MH
NIDN : 0728046801

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	2
3. Sasaran	3
4. Prinsip	4
5. Ruang Lingkup.....	5
6. Unsur Survei	5
7. Manfaat	5
BAB 2	7
METODE SURVEI.....	7
1. Periode Survei.....	7
2. Metode Survei.....	8
BAB III	10
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	10
1. Pelaksanaan Survei	10
2. Teknik Survei	13
3. Pelaporan Hasil Survei.....	15
BAB IV	18
PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT	18
1. Pemantauan	18
2. Evaluasi.....	19
3. Tindak Lanjut.....	19
BAB V	21
PENUTUP.....	21
LAMPIRAN.....	22
1. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik	22
2. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	23

3.	Survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa	25
4.	Survei Kepuasan Dosen	25
5.	Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	27
6.	Survei Kepuasan Layanan Kerjasama	28
7.	Survei Kepuasan Layanan Kepemimpinan.....	30
8.	Survei Sarana Prasarana.....	31

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Pedoman Survei Penjaminan Mutu ini dapat disusun dan ditetapkan sebagai acuan resmi dalam pelaksanaan evaluasi mutu di lingkungan perguruan tinggi. Penyusunan pedoman ini merupakan bagian dari komitmen institusi dalam memperkuat implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal secara konsisten dan berkelanjutan.

Dokumen ini memuat ketentuan mengenai prinsip pelaksanaan survei, ruang lingkup, metode dan teknik analisis, tahapan pelaksanaan, struktur pelaporan, hingga mekanisme pemantauan dan tindak lanjut hasil survei. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan seluruh unit kerja memiliki pemahaman dan standar yang seragam dalam melaksanakan survei penjaminan mutu, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan administratif.

Kami menyadari bahwa penyempurnaan sistem penjaminan mutu merupakan proses yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan regulasi serta kebutuhan institusi. Oleh karena itu, pedoman ini terbuka untuk dilakukan peninjauan dan perbaikan secara berkala agar tetap relevan dan efektif dalam mendukung peningkatan mutu institusi.

Akhir kata, kami berharap Pedoman Survei Penjaminan Mutu ini dapat diimplementasikan secara optimal dan menjadi bagian integral dalam membangun budaya mutu yang kuat, transparan, dan akuntabel, guna mendukung tercapainya visi dan tujuan institusi secara berkelanjutan.

Surabaya, September 2025

Ka. Badan Penjaminan Mutu



Haerussaleh, S.Pd., M.Pd

NIDN : 0703067501

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menjamin mutu pelaksanaan tridarma, tata kelola kelembagaan, serta layanan akademik dan non akademik secara berkelanjutan. Penjaminan mutu tidak hanya dimaknai sebagai pemenuhan standar, tetapi juga sebagai proses sistematis untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas institusi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan terus ditingkatkan secara berkesinambungan.

Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), evaluasi menjadi tahapan yang sangat penting untuk mengukur tingkat ketercapaian standar mutu. Salah satu instrumen evaluasi yang strategis adalah survei penjaminan mutu yang dilaksanakan secara periodik kepada para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, pengguna lulusan, dan pengguna layanan.

Survei penjaminan mutu bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai persepsi, tingkat kepuasan, serta pengalaman para pemangku kepentingan terhadap kualitas layanan dan kinerja unit kerja di lingkungan perguruan tinggi. Data yang diperoleh melalui survei menjadi dasar dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang perbaikan, serta area prioritas peningkatan mutu.

Pelaksanaan survei harus dilakukan secara terencana, sistematis, terukur, dan terdokumentasi agar hasilnya valid, reliabel, serta dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, diperlukan pedoman yang mengatur secara komprehensif mengenai ruang lingkup survei, metode pengumpulan data, teknik analisis, mekanisme pelaporan, serta tindak lanjut hasil survei. Pedoman ini juga memastikan adanya keseragaman standar dalam pelaksanaan survei di seluruh unit kerja sehingga hasilnya dapat dibandingkan antarperiode maupun antarunit.

Hasil survei penjaminan mutu tidak hanya digunakan sebagai bahan evaluasi internal, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan laporan evaluasi diri, pelaksanaan Audit Mutu Internal, Rapat Tinjauan Manajemen, serta perumusan rencana tindak lanjut dan peningkatan mutu. Dengan demikian, survei menjadi instrumen strategis dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*evidence-based decision making*).

Selain itu, survei penjaminan mutu berperan penting dalam membangun budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi. Melalui keterlibatan aktif pemangku kepentingan dalam memberikan umpan balik, institusi dapat memperkuat komitmen kolektif terhadap peningkatan kualitas layanan dan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, diperlukan Pedoman Survei Penjaminan Mutu sebagai acuan resmi dalam penyelenggaraan survei secara berkala dan berkelanjutan, guna menjamin efektivitas pelaksanaan evaluasi mutu serta mendukung tercapainya peningkatan kualitas institusi secara menyeluruh.

2. Tujuan

Pedoman Survei Penjaminan Mutu ini disusun dengan tujuan untuk memberikan arah, kerangka kerja, dan standar operasional dalam pelaksanaan survei mutu di lingkungan perguruan tinggi agar berjalan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

Secara umum, tujuan pelaksanaan survei penjaminan mutu adalah untuk memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai tingkat kepuasan, persepsi, serta penilaian pemangku kepentingan terhadap mutu layanan akademik dan nonakademik. Data tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi ketercapaian standar mutu yang telah ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Secara khusus, pedoman ini bertujuan untuk:

1. Menjadi acuan resmi bagi seluruh unit kerja dalam merencanakan, melaksanakan, menganalisis, dan melaporkan hasil survei penjaminan mutu secara terstandar.
2. Mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pemangku kepentingan terhadap penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, tata kelola, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.
3. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area prioritas perbaikan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan mutu.
4. Mendukung pelaksanaan siklus PPEPP dalam SPMI, khususnya pada tahap evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar.
5. Menyediakan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan untuk kepentingan Audit Mutu Internal, Rapat Tinjauan Manajemen, evaluasi diri, serta kebutuhan akreditasi institusi dan program studi.

6. Mendorong pengambilan keputusan berbasis data (evidence-based decision making) dalam perumusan kebijakan dan pengembangan institusi.
7. Menumbuhkan budaya mutu dan partisipasi aktif sivitas akademika serta pemangku kepentingan dalam proses peningkatan kualitas layanan.
Dengan demikian, pelaksanaan survei penjaminan mutu tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam memastikan peningkatan mutu yang berkelanjutan dan terintegrasi dalam tata kelola perguruan tinggi.

3. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu adalah seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dan/atau menerima layanan dalam penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi dan tata kelola kelembagaan.

Secara umum, sasaran survei penjaminan mutu mencakup:

1. **Mahasiswa**, sebagai penerima layanan utama dalam bidang pendidikan, pembinaan kemahasiswaan, layanan akademik, layanan administrasi, sarana dan prasarana, serta layanan pendukung lainnya.
2. **Dosen**, sebagai pelaksana tridarma perguruan tinggi yang menerima layanan terkait pengelolaan sumber daya manusia, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, keuangan, serta sistem informasi akademik.
3. **Tenaga Kependidikan**, sebagai unsur pendukung penyelenggaraan layanan yang menerima layanan manajerial, pengembangan karier, sistem kerja, serta fasilitas penunjang tugas.
4. **Alumni**, sebagai lulusan yang memberikan umpan balik terhadap relevansi proses pendidikan dan kualitas layanan selama masa studi.
5. **Pengguna Lulusan**, sebagai pihak eksternal (instansi pemerintah, dunia usaha, industri, dan organisasi lainnya) yang menilai kompetensi dan kinerja lulusan.
6. **Mitra Kerja Sama**, sebagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
7. **Pengguna Layanan Umum**, yaitu pihak internal maupun eksternal yang menerima layanan administrasi, informasi, maupun layanan institusional lainnya.

Selain subjek responden, sasaran survei juga mencakup seluruh **unit kerja di lingkungan perguruan tinggi**, baik unit akademik maupun nonakademik, termasuk

fakultas, program studi, lembaga, biro, unit pelaksana teknis, dan unit layanan lainnya yang menjadi objek evaluasi mutu.

Melalui penetapan sasaran yang komprehensif ini, survei penjaminan mutu diharapkan mampu menggambarkan kondisi mutu secara menyeluruh, objektif, dan representatif, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan di seluruh lini organisasi.

4. Prinsip

Pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip yang menjamin objektivitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan proses evaluasi mutu di lingkungan perguruan tinggi. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan etik dan operasional dalam setiap tahapan perencanaan, pelaksanaan, analisis, pelaporan, dan tindak lanjut hasil survei.

Adapun prinsip-prinsip yang dimaksud meliputi:

1. Objektivitas

Survei dilaksanakan secara independen dan bebas dari intervensi kepentingan tertentu, sehingga hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi yang sebenarnya berdasarkan persepsi responden.

2. Transparansi

Proses dan hasil survei disampaikan secara terbuka kepada pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, guna mendorong kepercayaan dan partisipasi aktif dalam peningkatan mutu.

3. Akuntabilitas

Seluruh tahapan survei dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan administratif, serta dilaksanakan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

4. Partisipatif

Survei melibatkan peran aktif pemangku kepentingan sebagai responden dalam memberikan umpan balik terhadap mutu layanan, sehingga mencerminkan aspirasi dan kebutuhan nyata.

5. Keadilan dan Inklusivitas

Pelaksanaan survei menjangkau seluruh kelompok responden tanpa diskriminasi, serta memberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan penilaian dan masukan.

6. Kerahasiaan

Identitas dan data pribadi responden dijaga kerahasiaannya serta digunakan semata-mata untuk kepentingan analisis peningkatan mutu.

7. Berkelanjutan

Survei dilaksanakan secara periodik dan konsisten sebagai bagian dari siklus evaluasi dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal, sehingga memungkinkan pemantauan tren dan perbaikan berkelanjutan.

8. Berorientasi pada Peningkatan Mutu

Hasil survei tidak hanya digunakan sebagai data evaluasi, tetapi menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut dan pengambilan kebijakan yang mendorong perbaikan nyata terhadap kualitas layanan.

Dengan berpedoman pada prinsip-prinsip tersebut, Survei Penjaminan Mutu diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel, serta berkontribusi secara nyata dalam membangun budaya mutu dan tata kelola perguruan tinggi yang unggul dan berdaya saing.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Survei ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, LangkahLangkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

6. Unsur Survei

Unsur survei terdiri dari :

- Persyaratan
- Instrumen
- Responden
- Aplikasi Survei

7. Manfaat

Pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu memberikan manfaat strategis bagi perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola institusi secara berkelanjutan. Survei tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran

tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data untuk pengembangan institusi.

Secara umum, manfaat Survei Penjaminan Mutu meliputi:

1. Sebagai Alat Evaluasi Kinerja

Survei memberikan gambaran objektif mengenai kinerja unit kerja dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta layanan pendukung lainnya.

2. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan

Hasil survei memungkinkan institusi mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan baik serta area yang masih memerlukan perbaikan dan penguatan.

3. Dasar Penyusunan Rencana Tindak Lanjut

Data hasil survei menjadi rujukan dalam merumuskan program perbaikan mutu, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.

4. Pendukung Siklus PPEPP dalam SPMI

Survei berperan dalam tahap evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar, sehingga memperkuat implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal secara konsisten.

5. Penguatan Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Informasi yang diperoleh dari survei menjadi landasan dalam penyusunan kebijakan strategis, alokasi sumber daya, serta pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan.

6. Mendorong Budaya Mutu dan Partisipasi

Keterlibatan aktif sivitas akademika dan pemangku kepentingan dalam survei mendorong tumbuhnya budaya mutu, transparansi, dan akuntabilitas di lingkungan perguruan tinggi.

7. Dukungan terhadap Akreditasi dan Evaluasi Eksternal

Hasil survei menjadi bagian penting dalam penyusunan laporan evaluasi diri, pemenuhan instrumen akreditasi, serta bukti komitmen institusi terhadap peningkatan mutu berkelanjutan.

8. Pemantauan Tren Kepuasan dari Waktu ke Waktu

Pelaksanaan survei secara periodik memungkinkan institusi memantau perkembangan tingkat kepuasan dan efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Dengan demikian, Survei Penjaminan Mutu memberikan kontribusi nyata dalam membangun tata kelola perguruan tinggi yang efektif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

BAB 2

METODE SURVEI

1. Periode Survei

Survei Penjaminan Mutu dilaksanakan secara berkala dan terjadwal sebagai bagian dari mekanisme evaluasi dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Penetapan periode survei dimaksudkan untuk menjamin konsistensi pengukuran mutu, keterbandingan data antarwaktu, serta keberlanjutan proses peningkatan kualitas layanan.

Pelaksanaan survei dilakukan 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun akademik. Namun demikian, untuk aspek layanan tertentu yang bersifat dinamis dan memerlukan pemantauan intensif, survei dapat dilaksanakan setiap semester atau sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan institusi. Penentuan frekuensi survei mempertimbangkan karakteristik layanan, jumlah responden, urgensi evaluasi, serta kesiapan sistem pendukung.

Survei yang dilaksanakan secara periodik memungkinkan institusi untuk:

- a. Memantau kecenderungan (trend) tingkat kepuasan dan persepsi pemangku kepentingan dari waktu ke waktu;
- b. Mengukur efektivitas tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan pada periode sebelumnya;
- c. Mengidentifikasi perubahan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan;
- d. Menyediakan data pembandingan dalam proses Audit Mutu Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen.

Penetapan jadwal survei ditetapkan dalam kalender mutu institusi dan dikoordinasikan oleh badan penjaminan mutu bersama unit kerja terkait. Pelaksanaan survei dilakukan pada waktu yang tidak mengganggu proses akademik utama serta mempertimbangkan tingkat partisipasi responden agar hasil yang diperoleh representatif dan reliabel.

Hasil survei setiap periode didokumentasikan secara sistematis dan dianalisis untuk dibandingkan dengan capaian periode sebelumnya. Dengan demikian, pelaksanaan survei periodik menjadi instrumen penting dalam memastikan proses evaluasi berjalan secara berkesinambungan dan mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan.

2. Metode Survei

Survei Penjaminan Mutu dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui instrumen kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan, persepsi, dan penilaian responden terhadap berbagai aspek layanan institusi. Pendekatan ini dipilih untuk menghasilkan data yang terukur, dapat dianalisis secara statistik, serta memungkinkan perbandingan antarperiode maupun antarunit kerja.

Instrumen survei disusun berdasarkan standar mutu yang berlaku dan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Setiap butir pertanyaan dirancang untuk merepresentasikan unsur layanan tertentu dan menggunakan skala pengukuran yang terstandar, seperti Skala Likert, guna mengukur tingkat persetujuan atau kepuasan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui:

1. Kuesioner elektronik (e-survey) yang diakses melalui sistem informasi atau platform survei daring resmi institusi;
2. Pengisian mandiri (self-administered questionnaire) secara langsung dalam sistem;
3. Dalam kondisi tertentu, dapat dilakukan melalui wawancara terstruktur atau diskusi terarah untuk memperdalam pemahaman terhadap hasil kuantitatif.

Penentuan responden dilakukan secara terencana dengan memperhatikan keterwakilan populasi sesuai kategori sasaran survei, seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, pengguna lulusan, dan pengguna layanan lainnya. Jumlah responden ditetapkan berdasarkan prinsip representativitas agar hasil survei mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, seperti perhitungan nilai rata-rata, persentase, dan indeks kepuasan. Hasil analisis kemudian dikonversikan ke dalam kategori mutu tertentu untuk memudahkan interpretasi dan pengambilan keputusan. Dalam hal diperlukan, analisis komparatif antarperiode juga dilakukan untuk melihat tren peningkatan atau penurunan mutu layanan.

Metode survei yang digunakan harus menjamin validitas, reliabilitas, dan objektivitas hasil. Oleh karena itu, instrumen survei dapat melalui proses uji validitas dan uji reliabilitas sebelum digunakan secara luas. Seluruh tahapan metode survei

didokumentasikan secara sistematis sebagai bagian dari akuntabilitas pelaksanaan penjaminan mutu.

Dengan metode yang terstruktur dan terstandar, Survei Penjaminan Mutu diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat, komprehensif, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

a. Pelaksana Survei

Pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu dikoordinasikan oleh Badan Penjaminan Mutu di tingkat universitas sebagai penanggung jawab utama pelaksanaan survei. Lembaga ini bertugas merencanakan, mengoordinasikan, dan mengendalikan seluruh tahapan survei agar berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Dalam pelaksanaannya, Badan Penjaminan Mutu melibatkan Gugus Penjaminan Mutu atau tim yang ditunjuk di tingkat fakultas dan program studi. Keterlibatan ini bertujuan untuk memastikan distribusi informasi, partisipasi responden, serta kelancaran proses pengumpulan data di setiap unit kerja.

Pelaksana survei bertanggung jawab menyusun instrumen, menetapkan jadwal, mengelola sistem pengumpulan data, serta memastikan keterwakilan responden sesuai sasaran yang telah ditentukan. Seluruh proses dilaksanakan secara sistematis dan terdokumentasi.

Dalam menjalankan tugasnya, pelaksana survei wajib menjunjung tinggi prinsip objektivitas, independensi, dan akuntabilitas. Hasil survei tidak boleh dipengaruhi oleh kepentingan tertentu dan harus mencerminkan kondisi yang sebenarnya berdasarkan data yang diperoleh.

Pengolahan dan analisis data dilakukan secara terstandar menggunakan metode yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hasil analisis disusun dalam bentuk laporan yang memuat temuan utama serta rekomendasi perbaikan mutu. Pelaksana survei juga bertanggung jawab menjaga kerahasiaan identitas responden dan keamanan data. Informasi yang diperoleh digunakan semata-mata untuk kepentingan evaluasi dan peningkatan mutu institusi.

Apabila diperlukan, pelaksanaan survei dapat melibatkan pihak eksternal yang memiliki kompetensi di bidang survei dan penelitian untuk menjamin validitas dan reliabilitas hasil. Dengan struktur pelaksana yang jelas dan terkoordinasi, Survei Penjaminan Mutu diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat dan kredibel sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan mutu berkelanjutan.

b. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur dan berkesinambungan agar hasil yang diperoleh valid, reliabel, serta dapat digunakan sebagai dasar peningkatan mutu. Tahapan survei meliputi:

1. **Perencanaan**

Tahap ini mencakup penetapan tujuan survei, penentuan ruang lingkup, penyusunan jadwal pelaksanaan, serta pembentukan tim pelaksana.

2. **Penyusunan Instrumen**

Instrumen survei disusun berdasarkan standar mutu dan indikator kinerja yang berlaku, serta dirancang menggunakan skala pengukuran yang terstandar untuk memastikan keterukuran hasil.

3. **Penetapan Responden dan Sosialisasi**

Penentuan sasaran responden dilakukan secara representatif sesuai kategori pemangku kepentingan, disertai dengan sosialisasi pelaksanaan survei untuk meningkatkan partisipasi.

4. **Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui sistem survei yang telah ditetapkan, baik secara daring maupun metode lain yang relevan, dalam periode waktu yang telah dijadwalkan.

5. **Pengolahan dan Analisis Data**

Data yang terkumpul diolah secara sistematis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif untuk menghasilkan nilai indeks dan interpretasi tingkat mutu layanan.

6. **Pelaporan Hasil Survei**

Hasil analisis disusun dalam bentuk laporan yang memuat temuan utama, interpretasi data, serta perbandingan dengan periode sebelumnya apabila tersedia.

7. **Tindak Lanjut dan Peningkatan Mutu**

Berdasarkan hasil survei, unit terkait menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan sebagai bagian dari siklus peningkatan mutu berkelanjutan.

Melalui tahapan yang terstruktur ini, pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu diharapkan berjalan efektif, akuntabel, dan memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi.

c. Link Survei

Akses survei dapat dilakukan dengan melalui akses platform website resmi Badan Penjaminan Mutu yaitu <https://www.bptk.ac.id>

d. Aspek Survei

Aspek Survei Penjaminan Mutu mencakup seluruh komponen penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi dan tata kelola kelembagaan yang menjadi indikator pencapaian standar mutu. Penetapan aspek survei dilakukan secara komprehensif agar mampu menggambarkan kondisi mutu institusi secara menyeluruh dan terintegrasi.

Secara umum, aspek survei meliputi:

1. **Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)**

Mencakup tingkat pemahaman, sosialisasi, serta implementasi VMTS dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

2. **Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama**

Meliputi efektivitas kepemimpinan, transparansi pengelolaan, sistem pengambilan keputusan, koordinasi antarunit, serta kemitraan institusi.

3. **Kemahasiswaan dan Layanan Akademik**

Mencakup layanan administrasi akademik, bimbingan akademik, pengembangan minat dan bakat, layanan beasiswa, kesehatan, karier, dan pembinaan soft skills.

4. **Sumber Daya Manusia**

Meliputi pengelolaan dosen dan tenaga kependidikan, sistem rekrutmen, pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja, serta layanan kepegawaian.

5. **Keuangan, Sarana, dan Prasarana**

Mencakup pengelolaan anggaran, layanan administrasi keuangan, fasilitas pembelajaran, laboratorium, perpustakaan, teknologi informasi, dan lingkungan kampus.

6. **Pendidikan**

Meliputi kualitas proses pembelajaran, keandalan dosen dan tenaga kependidikan, daya tanggap layanan akademik, kepastian pelayanan, empati, serta kecukupan sarana pembelajaran.

7. **Penelitian**

Mencakup dukungan sarana dan prasarana penelitian, sistem pendanaan,

pendampingan publikasi, mekanisme evaluasi penelitian, serta relevansi dengan peta jalan penelitian.

8. Pengabdian kepada Masyarakat

Meliputi dukungan institusi terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian, kemitraan, sistem evaluasi, serta kebermanfaatannya luaran kegiatan.

9. Capaian dan Luaran

Mencakup kepuasan alumni, penilaian pengguna lulusan terhadap kompetensi, serta dampak institusi terhadap mitra dan masyarakat.

Penetapan aspek survei ini memungkinkan institusi memperoleh gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan dan kinerja unit kerja. Hasil pengukuran terhadap setiap aspek menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan dan penguatan mutu secara berkelanjutan.

2. Teknik Survei

a. Teknik Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan survei dilakukan dengan beberapa teknik survei antara lain ;

1. Kuisisioner dengan tatap muka
2. Kuisisioner dengan pengisian sendiri melalui surat
3. Kuisisioner elektronik yang terintegrasi dengan platform digital (e-kuisisioner)

b. Teknik Analisis

Analisis hasil survei dilakukan dengan menggunakan pengukuran *Skala Likert* Dengan range/ skala 4 tingkat kepuasan:

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Baik / Sangat Puas	4
Baik / Puas	3
Cukup	2
Kurang / Tidak Puas	1

Perhitungan Nilai Rata-Rata per Unsur

Nilai rata-rata setiap unsur dihitung dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

\bar{X} = Nilai rata-rata unsur

$\sum X$ = Total skor seluruh responden untuk satu unsur

N = Jumlah responden

Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang

Apabila seluruh unsur memiliki bobot yang sama, maka bobot tiap unsur dihitung dengan rumus:

$$\text{Bobot} = \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Contoh: jika terdapat 9 unsur, maka:

$$\text{Bobot} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai indeks dihitung dengan pendekatan rata-rata tertimbang:

$$\text{Indeks} = \sum(\bar{X}_i \times \text{Bobot}_i)$$

Konversi ke Skala Indeks (25–100)

Untuk memudahkan interpretasi dan standarisasi nilai, hasil indeks dikonversikan ke skala 25–100 dengan rumus:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Indeks} \times 25$$

Karena skala Likert yang digunakan adalah 1–4, maka:

$$\text{Nilai minimum} = 1 \times 25 = 25$$

$$\text{Nilai maksimum} = 4 \times 25 = 100$$

Kategori Mutu Pelayanan

Hasil konversi nilai kemudian dikategorikan sebagai berikut:

Nilai Interval	Kategori Mutu	Kinerja
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Cukup
25,00 – 64,99	D	Kurang

3. Pelaporan Hasil Survei

Pelaporan hasil Survei merupakan tahap akhir dari proses pengumpulan dan analisis data yang bertujuan untuk menyajikan informasi secara sistematis, objektif, dan mudah dipahami. Laporan ini menjadi dokumen resmi yang digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja, penyusunan rencana tindak lanjut, serta pengambilan kebijakan peningkatan mutu. Struktur dokumen laporan hasil survei disusun secara sistematis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat gambaran umum pelaksanaan survei, yang mencakup:

- **Latar Belakang**, berisi alasan dan urgensi pelaksanaan survei dalam kerangka penjaminan mutu.
- **Tujuan Survei**, menjelaskan sasaran yang ingin dicapai melalui pelaksanaan survei.
- **Ruang Lingkup**, menjelaskan aspek dan unit yang menjadi objek survei.
- **Dasar Pelaksanaan**, memuat dasar kebijakan atau ketentuan internal yang melandasi pelaksanaan survei.
- **Tim dan Jadwal Pelaksanaan**, menjelaskan struktur pelaksana dan waktu pelaksanaan survei.

BAB II Metodologi Survei

Bab ini menjelaskan pendekatan dan teknik yang digunakan dalam pelaksanaan survei, yang meliputi:

- Metode survei dan jenis pendekatan (kuantitatif dengan skala Likert);
- Teknik pengumpulan data (e-survey, kuesioner, dll.);
- Penentuan populasi dan responden;
- Jumlah responden dan tingkat partisipasi;
- Teknik analisis data, termasuk rumus perhitungan indeks;
- Mekanisme pengolahan dan konversi nilai.

BAB III Hasil dan Analisis Survei

Bab ini merupakan bagian inti laporan yang memuat:

- Rekapitulasi data hasil survei;
- Nilai rata-rata setiap aspek/unsur;
- Nilai indeks keseluruhan;
- Kategori mutu berdasarkan interval nilai;
- Analisis per aspek atau per unit kerja;
- Identifikasi unsur dengan nilai tertinggi dan terendah;
- Perbandingan dengan periode sebelumnya (jika tersedia);
- Penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik untuk memperjelas interpretasi.

BAB IV Evaluasi dan Tindak Lanjut

Dalam bab ini memuat:

- Analisis faktor penyebab kelemahan atau keunggulan pada setiap aspek;
- Identifikasi prioritas perbaikan berdasarkan skor terendah;
- Rencana tindak lanjut perbaikan (jangka pendek, menengah, panjang);
- Penanggung jawab pelaksanaan perbaikan;
- Target waktu implementasi.

BAB V Penutup

Bab ini berisi:

- Kesimpulan umum hasil survei;
- Rekomendasi strategis untuk pimpinan dan unit terkait;
- Penegasan komitmen terhadap peningkatan mutu berkelanjutan.

Lampiran

Lampiran memuat dokumen pendukung, seperti:

- Instrumen/kuesioner survei;
- Rekapitulasi data mentah;
- Tabel perhitungan indeks;
- Grafik hasil survei;
- Surat keputusan atau dokumen pendukung lainnya.

Dengan struktur yang sistematis tersebut, laporan hasil Survei Penjaminan Mutu menjadi dokumen yang komprehensif, terstandar, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam Audit Mutu Internal, Rapat Tinjauan Manajemen, evaluasi diri, serta pemenuhan kebutuhan akreditasi dan peningkatan mutu berkelanjutan.

BAB IV

PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT

1. Pemantauan

Pemantauan pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu dilakukan secara sistematis dan berkala untuk menjamin efektivitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan proses evaluasi mutu. Pemantauan meliputi:

1. Pemantauan Perencanaan dan Jadwal

Memastikan pelaksanaan survei sesuai dengan kalender mutu, jadwal yang ditetapkan, serta ruang lingkup yang telah direncanakan.

2. Pemantauan Proses Pengumpulan Data

Mengawasi tingkat partisipasi responden, kelancaran akses sistem survei, serta ketepatan waktu pengisian instrumen.

3. Pemantauan Kualitas Data

Memeriksa kelengkapan, konsistensi, dan validitas data yang masuk, termasuk identifikasi respons yang tidak wajar atau tidak lengkap.

4. Pemantauan Metode dan Analisis

Memastikan bahwa pengolahan dan analisis data dilakukan sesuai metode yang telah ditetapkan, termasuk penggunaan rumus indeks dan kategori mutu.

5. Pemantauan Dokumentasi dan Rekaman Mutu

Menjamin seluruh proses survei terdokumentasi dengan baik sebagai bagian dari bukti pelaksanaan dalam sistem penjaminan mutu.

6. Pemantauan Publikasi Hasil Survei

Memastikan hasil survei dipublikasikan secara proporsional dan transparan melalui media resmi institusi, seperti laporan tertulis, laman resmi, sistem informasi mutu, atau forum akademik, dengan tetap menjaga kerahasiaan identitas responden.

7. Pemantauan Rencana Tindak Lanjut

Mengawasi penyusunan dan pelaksanaan rencana perbaikan oleh unit terkait berdasarkan hasil survei.

8. Pemantauan Berkala dan Pelaporan

Melaksanakan peninjauan berkala minimal satu kali dalam satu periode survei dan melaporkan hasil pemantauan kepada pimpinan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

Melalui pemantauan yang terstruktur ini, pelaksanaan Survei Penjaminan Mutu diharapkan berjalan konsisten, transparan, dan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu institusi secara berkelanjutan.

2. Evaluasi

Evaluasi merupakan proses penelaahan menyeluruh terhadap hasil Survei Penjaminan Mutu untuk menilai tingkat ketercapaian standar dan kualitas layanan yang diberikan oleh setiap unit kerja. Evaluasi dilakukan setelah data dianalisis dan laporan disusun secara sistematis.

Dalam tahap ini, dilakukan identifikasi terhadap aspek-aspek yang memiliki nilai tinggi sebagai praktik baik serta aspek dengan nilai rendah yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Evaluasi juga mencakup analisis tren apabila dibandingkan dengan hasil survei periode sebelumnya, sehingga dapat diketahui perkembangan mutu dari waktu ke waktu.

Evaluasi dilaksanakan melalui forum resmi seperti rapat pimpinan atau rapat tinjauan manajemen, guna memastikan bahwa hasil survei menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan perencanaan program peningkatan mutu.

3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut merupakan tahap implementasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi survei. Setiap unit kerja wajib menyusun rencana tindak lanjut yang memuat prioritas perbaikan, program atau kegiatan yang akan dilakukan, penanggung jawab, serta target waktu pelaksanaan.

Penentuan prioritas perbaikan didasarkan pada aspek dengan nilai terendah atau aspek yang memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan. Rencana tindak lanjut dapat diklasifikasikan dalam jangka pendek, menengah, dan panjang sesuai tingkat urgensi dan kompleksitas perbaikan.

Pelaksanaan tindak lanjut dipantau secara berkala untuk memastikan efektivitas perbaikan yang telah dilakukan. Hasil implementasi tersebut kemudian menjadi bahan evaluasi pada periode survei berikutnya sebagai bagian dari siklus peningkatan mutu berkelanjutan.

Rencana tindak lanjut dituangkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

No	Prioritas/ Unsur	Program/kegiatan	Waktu								Penanggung Jawab	
1											
2											
dst												

Hasil analisis perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan)

BAB V

PENUTUP

Pedoman Survei Penjaminan Mutu ini disusun sebagai acuan resmi dalam pelaksanaan survei mutu di lingkungan perguruan tinggi guna menjamin terselenggaranya proses evaluasi yang sistematis, terukur, dan berkelanjutan. Pedoman ini menjadi landasan operasional bagi seluruh unit kerja dalam merencanakan, melaksanakan, menganalisis, serta menindaklanjuti hasil survei sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal.

Pelaksanaan survei bukan sekadar kegiatan administratif, melainkan instrumen strategis untuk memperoleh umpan balik yang objektif dari pemangku kepentingan terhadap kualitas layanan institusi. Oleh karena itu, komitmen seluruh unsur pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta pemangku kepentingan eksternal sangat diperlukan agar survei dapat berjalan efektif dan menghasilkan data yang valid serta representatif.



Hasil Survei Penjaminan Mutu harus dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan perencanaan program peningkatan mutu. Tindak lanjut atas temuan survei merupakan bagian penting dalam membangun budaya mutu dan memastikan terjadinya perbaikan berkelanjutan di setiap unit kerja.

Pedoman ini dapat ditinjau dan disempurnakan secara berkala sesuai dengan perkembangan regulasi, kebutuhan institusi, serta dinamika lingkungan strategis pendidikan tinggi. Dengan demikian, pelaksanaan survei diharapkan senantiasa relevan, adaptif, dan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan serta daya saing institusi.

Sehingga melalui implementasi Pedoman Survei Penjaminan Mutu ini, diharapkan terwujud tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

VALIDASI INSTRUMEN SURVEI

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Perumus	Dr. M. Reza Ishadi Fadillah, S.T., M.I.Kom	Kabid AMI dan Monev		15 September 2025
Pemeriksa	Haerussaleh, S.Pd., M.Pd.	Ka. Badan Penjaminan Mutu		15 September 2025

1. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

No	Item Pertanyaan	Respon				Total	Skor terbobot	Predikat
		TP	KP	P	SP			
REABILITY								
1	Kemampuan akademik dalam memberikan layanan KRS							
2	Kemampuan memberikan layanan pemrosesan ijin/sakit tidak mengikuti kuliah							
3	Kemampuan menyelesaikan permasalahan mahasiswa							
RATA – RATA REABILITY								
RESPONSIVENESS								
4	Kecepatan bagian akademik dalam memberikan layanan							
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas							

	layanan yang diberikan pengguna							
6	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan							
	RATA – RATA RESPONSIVENESS							
ASSURANCE								
7	Pemenuhan layanan akademik sesuai ketentuan							
8	Ketepatan penyelesaian keluhan layanan sesuai ketentuan							
9	Pengelolaan administrasi kehadiran kuliah sesuai ketentuan							
10	Pelaksanaan penyampaian nilai ujian sesuai ketentuan							
	RATA RATA ASSURANCE							
	EMPATHY							
11	Pelaksanaan Program KRS sesuai ketentuan							
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan							
13	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan layanan							
14	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan							
	RATA RATA EMPATHY							
	TANGIBLE							
15	Kemudahan akses layanan ke bagian akademik							
16	Kecukupan Sarana dan Prasarana Perkuliahan (Kelas, Zoom meet, dll)							
	RATA – RATA SKOR KESELURUHAN							
17	Kepuasan yang dirasakan atas seluruh pelayanan unit Akademik							

2. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

No	Item Pertanyaan	Respon				Total	Skor terbobot	Predikat
		TP	KP	P	SP			
	REABILITY							

1	Kemampuan menyelesaikan permasalahan layanan							
2	Kemampuan memberikan layanan							
	RATA – RATA REABILITY							
	RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan dalam memberikan layanan							
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan pengguna							
5	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan							
	RATA – RATA RESPONSIVENESS							
	ASSURANCE							
6	Kesesuaian layanan dengan peraturan yang berlaku							
7	Ketepatan penyelesaian keluhan layanan							
8	Ketepatan pelaksanaan peraturan tata tertib kampus yang berlaku							
9	Ketepatan pemberian sanksi atas pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku							
10	Pelaksanaan pengelolaan kegiatan pengembangan minat dan bakat							
11	Pengelolaan peningkatan prestasi akademik dan non akademik mahasiswa							
12	Pelaksanaan pemberian beasiswa mahasiswa							
	RATA RATA ASSURANCE							
	EMPATHY							
13	Kepedulian menyelesaikan permasalahan layanan							
14	Sikap ramah dalam memberikan layanan							
15	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan							
	RATA RATA EMPATHY							
	TANGIBLE							

16	Kemudahan akses ke Unit Kemahasiswaan							
17	Kecukupan Sarana dan Prasarana							
	RATA – RATA SKOR KESELURUHAN							
18	Kepuasan yang dirasakan atas seluruh pelayanan unit kemahasiswaan							

3. Survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa

No.	Uraian
Kompetensi Pedagogik	
1.	Kesiapan memberikan kuliah/praktikum/praktik
2.	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan kuliah
3.	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas
4.	Kemampuan menghidupkan suasana kelas
5.	Kesesuaian materi ujian/tugas dengan tujuan mata kuliah
Kompetensi Profesional	
6.	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topic secara tepat
7.	Kemampuan memberikan contoh relevan dari konsep yang diajarkan
8.	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topic yang diajarkan dengan bidang
9.	Penguasaan terhadap isu – isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan
10.	Penggunaan hasil – hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan
11.	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/pengembangan/desain yang dilakukan
12.	Kemampuan dalam memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk belajar
Kompetensi Kepribadian	
13.	Kewibawaan sebagai pribadi dosen
14.	Kearifan dalam pengambilan keputusan
15.	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku
16.	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi
17.	Adil dalam memperlakukan mahasiswa
18.	Penampilan dosen dalam proses belajar mengajar (cara berpakaian dan berdandan)
19.	Cara berbicara dosen dalam mengajar
20.	Ketepatan/disiplin waktu dalam mengajar
Kompetensi Sosial	
21.	Kemampuan menyampaikan pendapat
22.	Kemampuan menerima kritik, saran dan pendapat mahasiswa
23.	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya
24.	Mudah bergaul dengan mahasiswa, teman sejawat dan karyawan
25.	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa

4. Survei Kepuasan Dosen

No	Butir Pertanyaan	Alternatif Jawaban				Total Skor	Rata-Rata	Pernyataan
		TP	KP	P	SP			
A.	Pengembangan Kompetensi							
1.	Kebutuhan Studi Lanjut							

2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan							
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop							
4	Pengembangan diri mengikuti magang							
B.	Pengembangan Karir/ Jabatan							
1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir dari Fakultas							
2	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir dari Fakultas							
3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang dari Fakultas karir							
4	Mendapatkan informasi tentang jabatan							
5	Mendapatkan layanan tentang jabatan							
6	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural							
7	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural							
C.	Penelitian Karya Ilmiah							
1	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat							
2	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat							
3	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian Pengabdian Kepada Masyarakat							

4	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian/ Pengabdian Kepada Masyarakat dan laporan akhir							
D.	Tugas Tambahan							
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)							
2	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan							
3	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan							
4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat fakultas							
SKOR TOTAL								

5. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

No	Butir Pertanyaan	Alternatif Jawaban				Total Skor	Rata-Rata	Pernyataan
		TP	KP	P	SP			
A.	Pengembangan Kompetensi							
1.	Kebutuhan Studi Lanjut							
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan							
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop							
4	Pengembangan diri mengikuti magang							
B.	Pengembangan Karir/ Jabatan							
1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir dari Fakultas							
2	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir dari Fakultas							
3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang dari Fakultas karir							

4	Mendapatkan informasi tentang jabatan							
5	Mendapatkan layanan tentang jabatan							
6	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural							
7	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural							
C.	Tugas Tambahan							
1	Mendapatkan Informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)							
2	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan							
3	Memperoleh pemerataan dalammendapatkan tugas tambahan							
4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat fakultas							
SKOR TOTAL								

6. Survei Kepuasan Layanan Kerjasama

No	Butir Pertanyaan	Jawaban			
		TP	KP	P	SP
I	Aspek Keandalan/Reability				
1	Pimpinan Universitas Dr. Soetomo Surabaya, mampu memberikan pelayanan yang baik. <i>(The Executive Administrators of University of Dr. Soetomo are able to provide good service)</i>				
2	Pegawai Universitas Dr. Soetomo Surabaya, mampu memberikan pelayanan yang baik. <i>(The Staff of The University of Dr. Soetomo Surabaya are able to provide the best service)</i>				
	Rata-Rata				

II	Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
1	<p>Pimpinan Universitas Dr. Soetomo Surabaya memiliki kemauan dalam membantu mitra kerjasama dengan memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan efisien.</p> <p><i>(The Executive Administrators of University of Dr. Soetomo Surabaya have willingness to help partners cooperate by providing services efficiently)</i></p>				
2	<p>Pegawai Universitas Dr. Soetomo Surabaya memiliki kemauan dalam membantu mitra kerja sama dengan memberikan pelayanan jasa dengan cepat.</p> <p><i>(Staff of University of Dr. Soetomo Surabaya have the willingness to help partners by providing services quickly)</i></p>				
	Rata-Rata				
III	Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)				
1	<p>Pimpinan Universitas Dr. Soetomo Surabaya memiliki kemampuan untuk memberi keyakinan kepada Mitra Kerjasama bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.</p> <p><i>(The Executive Administrators of University of Dr. Soetomo Surabaya may convince Partners that the services provided are in accordance with the protocols.)</i></p>				
2	<p>Pegawai Universitas Dr. Soetomo Surabaya memiliki kemampuan untuk memberi keyakinan kepada Mitra Kerjasama bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.</p> <p><i>(Employees of University of Dr. Soetomo Surabaya have the ability to convince partners that the services provided are based on the protocols.)</i></p>				
	Rata-Rata				
IV	Aspek Keterkaitan (<i>Tangible</i>)				
1	<p>Penilaian Mitra Kerja sama terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam menjalin Kerja sama dengan Universitas Dr. Soetomo Surabaya</p> <p><i>(Partners' perspective on adequacy, accessibility, quality of facilities and infrastructure in establishing Partnership with University of Dr. Soetomo Surabaya)</i></p>				

2	Staff bidang kerja sama Universitas Dr. Soetomo Surabaya merespon pada kebutuhan kami dengan cepat, tepat, dan profesional (<i>Staff of partnership in Dr. Soetomo University of Surabaya respond to the needs quickly, precisely, and professionally</i>)				
3	Universitas Dr. Soetomo Surabaya memberikan pendampingan/bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan (<i>University of Dr. Soetomo Surabaya provides support to us when needed</i>)				
4	Proses pembuatan naskah kolaborasi dilakukan dengan efisien dan dalam waktu yang cepat (<i>The process of making draft of agreement is carried out quickly and in a proper time</i>)				
	Rata-Rata				
V	Aspek Pelaksanaan dan Manfaat Kerjasama				
1	Kerja sama dengan Universitas Dr. Soetomo Surabaya berjalan sesuai dengan kesepakatan dan waktu yang ditentukan (<i>Partnership with University of Dr. Soetomo Surabaya runs based on the agreement and the targeted time</i>)				
2	Laporan perkembangan dan laporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan baik (<i>Progress reports and final reports of the resultsof partnership activities is made and well-communicated</i>)				
3	Kerjasama dengan Universitas Dr. Soetomo Surabaya dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan (<i>Partnership with University of Dr. Soetomo Surabaya can achieve the goals as expected</i>)				
4	Kerjasama dengan Universitas Dr. Soetomo Surabaya memperoleh manfaat sesuai dengan yang diharapkan (<i>Partnership with University of Dr. Soetomo Surabaya benefited as expected</i>)				
	Rata-Rata				

7. Survei Kepuasan Layanan Kepemimpinan

Kategori	No	Item Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Skor	Predikat
----------	----	-----------------	--------	-------	------	-------------	------	----------

Realibility	1	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam memberikan layanan kepada dosen/tendik?						
	2	Bagaimana kemampuan pimpinan dalam menyelesaikan keluhan pegawai?						
Responsiveness	3	Seberapa cepat pimpinan menanggapi keluhan pegawai?						
	4	Seberapa cepat pimpinan menanggapi permasalahan yang dihadapi pegawai						
	5	Seberapa sering pimpinan hadir di kampus untuk memberikan layanan dengan cepat?						
Assurance	6	Apakah kebijakan yang ditetapkan pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku?						
	7	Bagaimana konsistensi pimpinan dalam mengimplementasikan kebijakan yang telah ditetapkan?						
	8	Apakah pimpinan bertindak adil dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai peraturan?						
	9	Seberapa tepat pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan pegawai?						
Empathy	10	Bagaimana kepedulian pimpinan terhadap kebutuhan layanan pegawai?						
	11	Bagaimana kepedulian pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan pegawai?						
	12	Bagaimana sikap ramah pimpinan dalam melayani pegawai?						
Tangible	13	Apakah kenyamanan ruang kerja pimpinan mendukung layanan yang diberikan?						
	14	Apakah pengaturan ruang kerja pimpinan sesuai untuk proses layanan kepada pegawai?						

8. Survei Sarana Prasarana

No	Butir Pertanyaan	Jawaban			
		TP	KP	P	SP
1	Ruang kelas dan laboratorium nyaman dan bersih				
2	Fasilitas kelas dan laboratorium memadai dan lengkap (kursi, proyektor/TV, lampu, papan tulis, AC);				
3	Fasilitas kelas dan laboratorium terawat dan berfungsi dengan baik (kursi, proyektor/TV, lampu, papan tulis, AC);				

4	Fasilitas komputer di laboratorium dan kelas komputer lengkap, terawat, dan berfungsi dengan baik;				
5	Kemudahan akses dan fitur sistem informasi perkuliahan				
6	Fasilitas gedung (lift, tangga darurat, pencahayaan dan sirkulasi udara) memadai, bersih, dan berfungsi dengan baik;.				
7	Sarana olahraga (lapangan futsal dan basket) memadai, bersih, dan terawat;				
8	Sarana dan fasilitas Gedung Auditorium telah memadai, bersih, dan berfungsi dengan baik;				
9	Toilet bersih dan wangi;				
10	Fasilitas tempat ibadah (musala) nyaman dan bersih;				
11	Sarana parkir memadai, aman, dan tertib;				
12	Sarana kantin bersih dan nyaman				
13	Area publik terbuka hijau (lapangan tengah, gazebo, area terbuka) bersih dan nyaman				
14	Keamanan lingkungan kampus telah memadai (cctv dan kedisiplinan security)				



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS Dr. SOETOMO**