

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN,
TENDIK DAN MAHASISWA
TAHUN 2020**



**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN, TENDIK
DAN MAHASISWA
TAHUN 2020**

1. PENDAHULUAN

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, FMIPA USU ingin memberikan service excellence kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu FMIPA USU merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Survei kepuasan pengguna sudah dilaksanakan, Instrumen survei dibuat secara terpusat oleh UPPS, dan mencakup kriteria responden seluruh prodi yang ada di FMIPA USU. Survei kepuasan menggunakan format Google form dengan responden dosen, tendik, mahasiswa dan alumni. Untuk

pengguna alumni/user, instrumen sudah dibuat namun belum disebar. Berikut adalah link google form dari masing-masing survei:

1. Dosen : <https://forms.gle/FRrzskkiPtdJ7Gjz9>
2. Tenaga kependidikan : <https://forms.gle/EnaL1LTxVAeBvwZ9>
3. Mahasiswa : <https://forms.gle/BVxemGuwWpjUTzGK8>
4. Alumni : <https://forms.gle/9aarJiCnWKDQnzSd9>

2. Hasil dan Pembahasan

A. SURVEI KEPUASAN DOSEN

Instrumen pertanyaan untuk survei dosen meliputi :

1. Nama dosen, email, asal Departemen
2. Profil dan Kinerja Dosen, meliputi:
 - a. Nama Mata kuliah yang diampu DTSPS serta nama Prodi penyelenggara mata kuliah (luar atau dalam PS) baik D3, S1, S2 atau S3 pada waktu TS (Tahun ajaran 2019-2020)
 - b. Nama-nama mahasiswa dan asal Prodi dari mahasiswa yang dibimbing DTSPS sebagai pembimbing utama pada satu tahun terakhir/TS (Prodi sendiri atau prodi lain)
 - c. Pengakuan/rekognisi atas kepakaran/prestasi/kinerja DTSPS yang pernah diterima satu tahun terakhir /TS,
 - d. Tuliskan judul luaran penelitian atau judul luaran PkM yang dihasilkan DTSPS dalam bentuk Buku ber-ISBN, Book Chapter
 - e. Tuliskan luaran penelitian/PKM DTSPS berupa HKI/paten pada satu tahun terakhir /TS
 - f. Tuliskan Penelitian DTSPS yang melibatkan mahasiswa dapat berupa Tugas Akhir, Perancangan, Pengembangan Produk/Jasa, atau kegiatan lain yang relevan pada satu tahun terakhir/TS. (Nama Mahasiswa, Judul Kegiatan, Tahun)
 - g. Tuliskan Pengabdian kepada masyarakat (PkM) DTSPS yang dalam pelaksanaannya melibatkan mahasiswa pada satu tahun terakhir/TS (Tema PkM sesuai Roadmap, Nama Mahasiswa, Judul Kegiatan, Tahun)
2. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Proses Pembelajaran
3. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Ruang Kerja
4. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Penunjang (Prasana)
5. Survei kepuasan mengenai Layanan Administrasi kepegawaian yang meliputi (pengurusan surat tugas, kenaikan jabatan/JABFUNG dll)
7. Penilaian dosen terhadap Kinerja Pimpinan dengan instrumen pertanyaan :
 - a. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek kredibel yaitu dipilih dan diangkat sesuai peraturan yang berlaku.
 - b. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek akuntabel, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.

- c. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek bertanggung jawab, dimana setiap pimpinan bertanggung jawab terhadap tupoksi dan kinerja bawahannya.
- d. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek adil, baik dalam pembagian tugas dosen dan tendik, beban mengajar, anggaran yang proporsional, kesempatan sekolah dan dapat beasiswa, pengembangan diri, jenjang karir, pengadaan barang dan jasa dll.
- e. Kepemimpinan di FMIPA USU berlangsung secara operasional dengan berpedoman kepada Renstra, Renop, Tupoksi untuk mencapai Visi Misi Fakultas
- f. Kepemimpinan di FMIPA USU secara organisasi berjalan baik . Struktur organisasi di FMIPA USU mampu menggerakkan struktur organisasi di FMIPA USU secara efisien dan efektif dibawah koordinator Dekan dan para wakil dekan.
- g. Kepemimpinan di FMIPA USU dapat menjadi rujukan publik dalam hal sains dan pimpinan bisa leluasa menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dan lembaga serta aktif dalam beberapa kegiatan publik.
- h. Perencanaan (planning) di FMIPA USU dalam hal anggaran, akademik dan nonakademik dalam bidang Tridharma berjalan sesuai SOP
- i. Sistem pengelolaan organizing pada kegiatan di FMIPA USU selalu terorganisasi dengan baik. Semua kegiatan planning dikerjakan oleh tim secara ad-hock yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Dekan
- j. Pengembangan staf (Staffing) di FMIPA USU menjadi tanggung jawab Fakultas dalam hal pengelolaannya. Setiap dosen dan tendik mendapat kesempatan untuk mengembangkan karir secara akademik dan non akademik sesuai aturan yang berlaku.
- k. Secara Leading: Pimpinan fakultas memberikan teladan dan dukungan penuh serta berpartisipasi secara optimal untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi FMIPA USU dengan menegakkan peraturan secara konsisten
- l. Pimpinan selalu melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan dan pengeluaran belanja semua kegiatan yang di lakukan di FMIPA USU, dan melaporkannya ke Senat Fakultas dan Stake holder dan kegiatan dies natalis Fakultas.

Nilai kompetensi dari pertanyaan yang diajukan dilakukan dengan memiliki angka 1-4 dimana setiap angka menunjukkan nilai sebagai berikut:

1. Kurang
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat Baik

Hasil survei ini mudah diakses oleh para pemangku kepentingan. Hasil surveinya akan digunakan untuk memperbaiki mutu pelayanan di FMIPA USU menjadi lebih baik.

Hasil Survei Dosen:

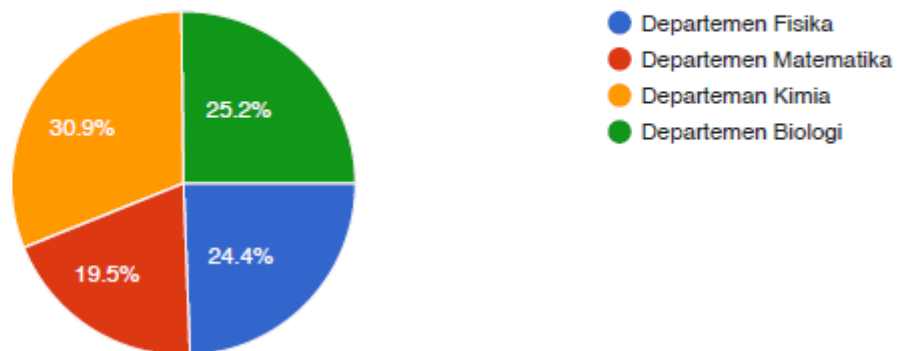
Jumlah dosen yang mengisi Survei sebanyak 123 orang.

Terdiri dari :

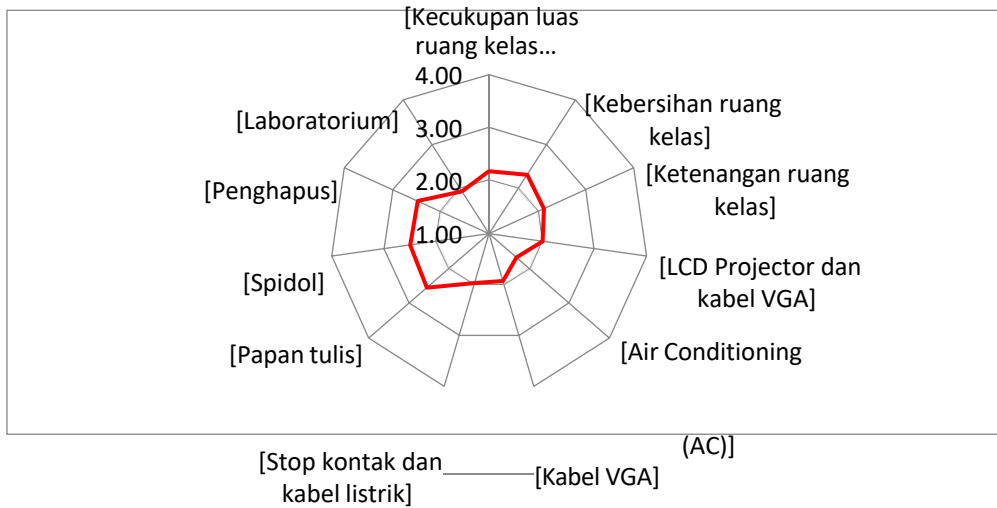
1. Departemen Fisika : 30 orang
 2. Departemen Matematika : 24 orang
 3. Departemen Kimia : 38 orang
- Departemen Biologi : 31 orang

Unit Kerja DTSPS

123 responses

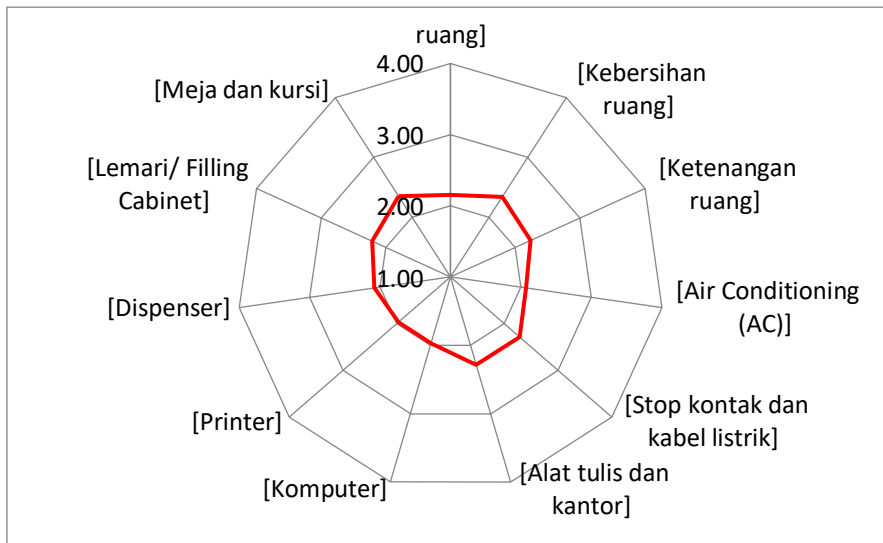


Hasil Survei kepuasan mengenai Fasilitas Proses Pembelajaran:



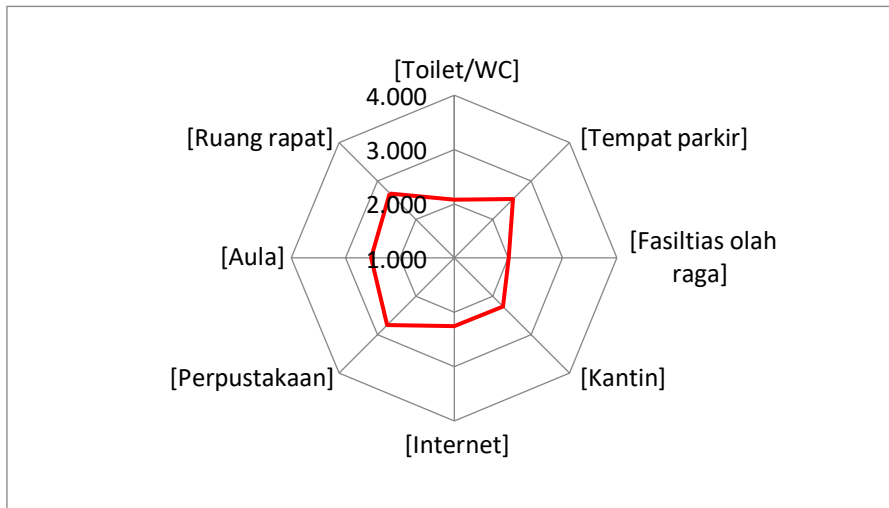
Rata-rata dosen menjawab mengenai kepuasan fasilitas pembelajaran : 2,16 cukup baik, .

Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Fasilitas Ruang Kerja



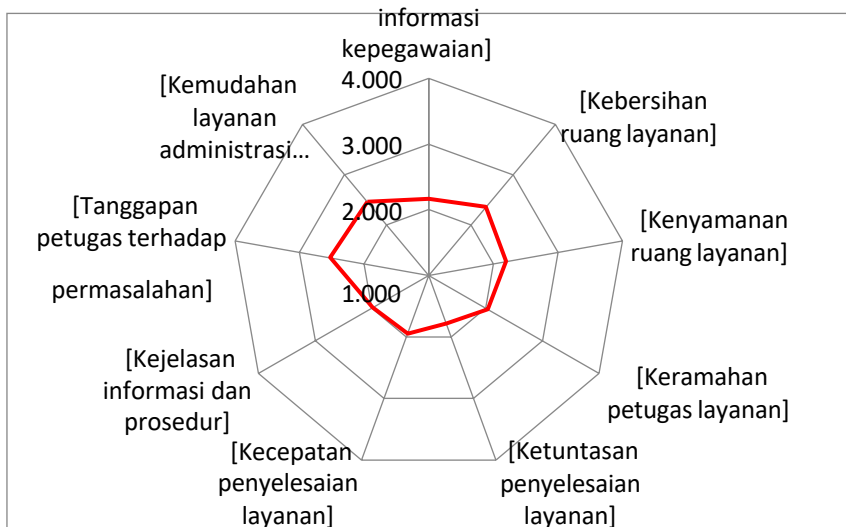
Rata-rata hasil survey dosen untuk fasilitas ruang kerja adalah 2,19 (cukup).

Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Fasilitas Penunjang (Prasarana)



Nilai rata-rata Survei kepuasan Dosen mengenai Fasilitas Penunjang (Prasarana) adalah 2,39 (cukup).

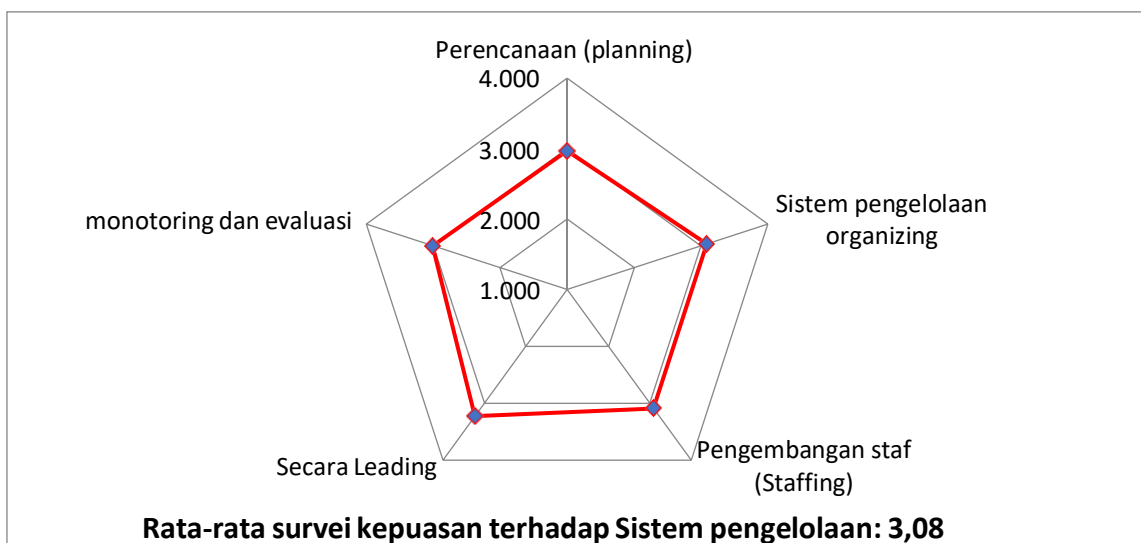
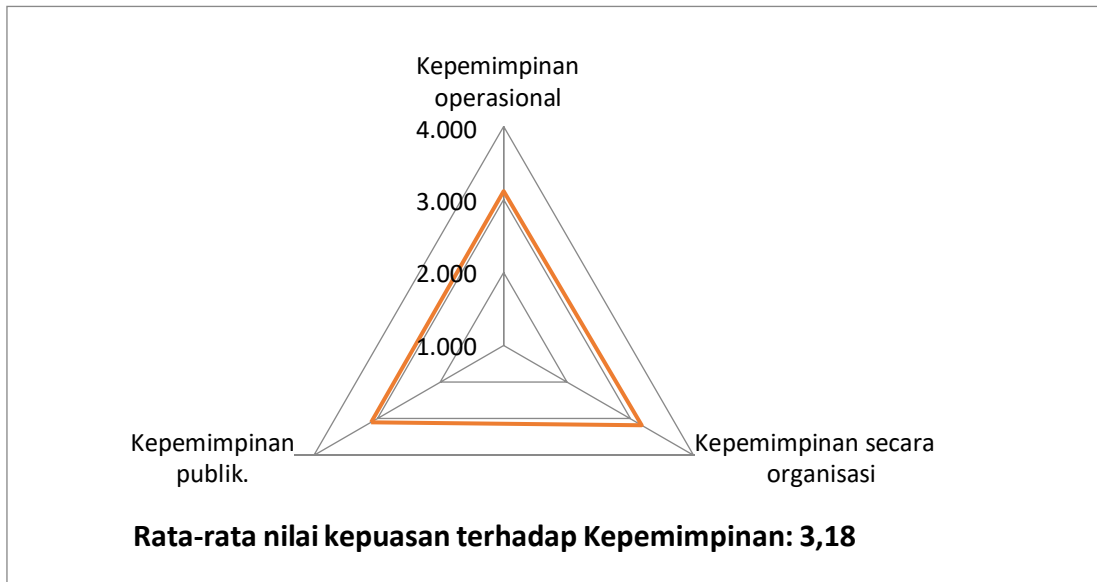
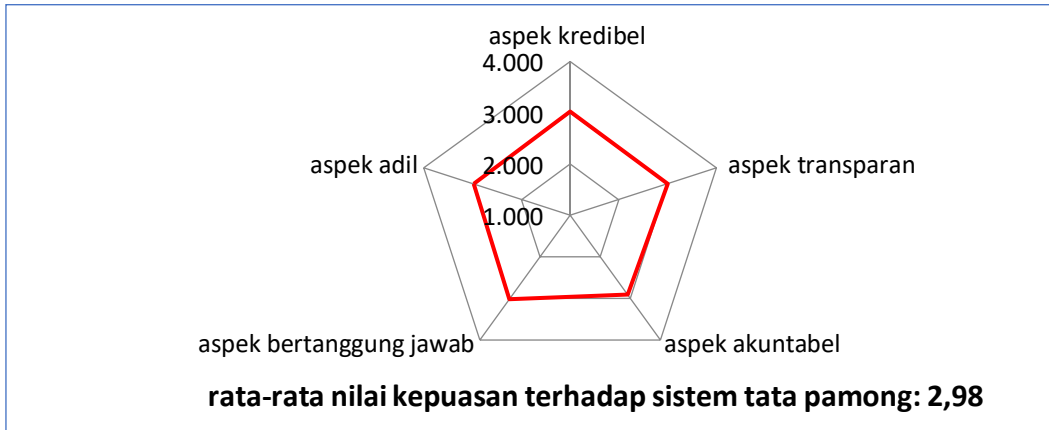
Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Layanan Administrasi kepegawaian



Rata-rata Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Layanan Administrasi kepegawaian Adalah **2,17 (cukup)**.

Penilaian dosen terhadap Kinerja Pimpinan berdasarkan 13 instrumen yang dinilai:

Sistem tata pamong



B. SURVEI KEPUASAN TENDIK

Instrumen pertanyaan dalam survei terhadap tendik antara lain:

1. Nama, alamat email, posisi jabatan, pendidikan terakhir, satuan unit/pekerjaan, jenis kelamin, lama bekerja di FMIPA USU
2. Atmosfer kerja sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
3. Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
4. Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
5. Penjaminan kesejahteraan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
6. Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
7. Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
8. Kesempatan mengikuti kegiatan pelatihan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
9. Dukungan atasan untuk kenaikan jabatan atau pangkat
10. Penghargaan terhadap pencapaian kinerja
11. Survei terhadap Fasilitas Ruang Kerja
12. Survei terhadap Fasilitas Penunjang
13. Penilaian Tendik terhadap Kinerja Pimpinan
 - a. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek kredibel yaitu dipilih dan diangkat sesuai peraturan yang berlaku.
 - b. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek akuntabel, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.
 - c. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek bertanggung jawab, dimana setiap pimpinan bertanggung jawab terhadap tupoksi dan kinerja bawahannya.
 - d. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek adil, baik dalam pembagian tugas dosen dan tendik, beban mengajar, anggaran yang proporsional, kesempatan sekolah dan dapat beasiswa, pengembangan diri, jenjang karir, pengadaan barang dan jasa dll.
 - e. Kepemimpinan di FMIPA USU berlangsung secara operasional dengan berpedoman kepada Renstra, Renop, Tupoksi untuk mencapai Visi Misi Fakultas

- f. Kepemimpinan di FMIPA USU secara organisasi berjalan baik . Struktur organisasi di FMIPA USU mampu menggerakkan struktur organisasi di FMIPA USU secara efisien dan efektif dibawah koordinator Dekan dan para wakil dekan.
- g. Kepemimpinan di FMIPA USU dapat menjadi rujukan publik dalam hal sains dan pimpinan bisa leluasa menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dan lembaga serta aktif dalam beberapa kegiatan publik.
- h. Perencanaan (planning) di FMIPA USU dalam hal anggaran, akademik dan nonakademik dalam bidang Tridharma berjalan sesuai SOP
- i. Sistem pengelolaan organizing pada kegiatan di FMIPA USU selalu terorganisasi dengan baik. Semua kegiatan planning dikerjakan oleh tim secara ad-hock yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Dekan
- j. Pengembangan staf (Staffing) di FMIPA USU menjadi tanggung jawab Fakultas dalam hal pengelolaannya. Setiap dosen dan tendik mendapat kesempatan untuk menegmbangkan karir secara akademik dan non akademik sesuai aturan yang berlaku.
- k. Secara Leading: Pimpinan fakultas memberikan teladan dan dukungan penuh serta berpartisipasi secara optimal untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi FMIPA USU dengan menegakkan peraturan secara konsisten
- l. Pimpinan selalu melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan dan pengeluaran belanja semua kegiatan yang di lakukan di FMIPA USU, dan melaporkannya ke Senat Fakultas dan Stake holder dan kegiatan dies natalis Fakultas.

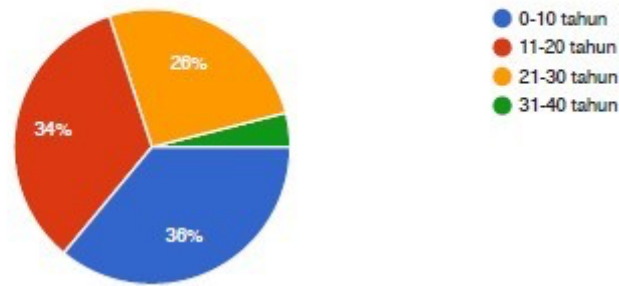
Hasil Survei Tendik

Posisi Jabatan
50 responses



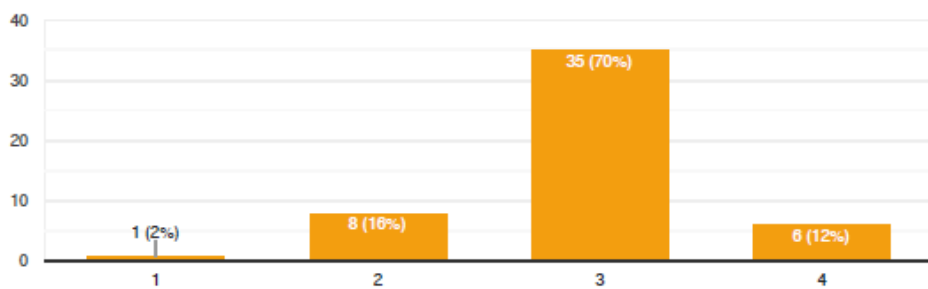
Lamanya Bekerja di FMIPA USU

50 responses



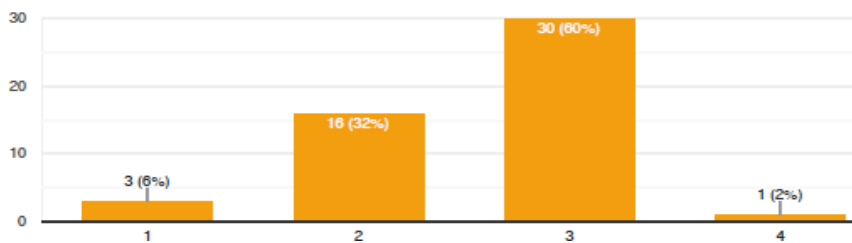
Atmosfer kerja sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU

50 responses



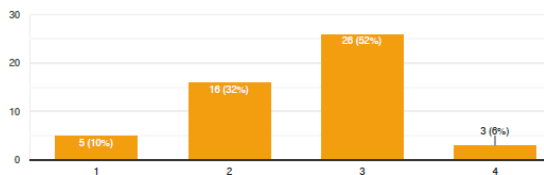
Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU

50 responses



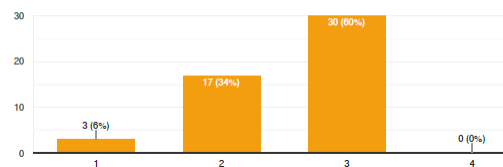
Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU

50 responses

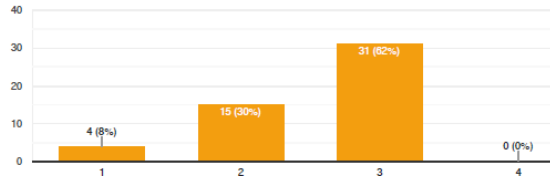


Penjaminan kesejahteraan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU

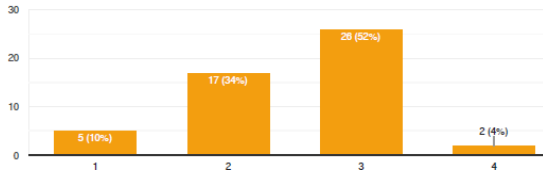
50 responses



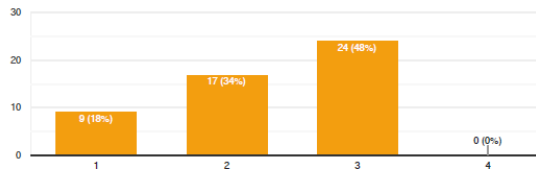
Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
50 responses



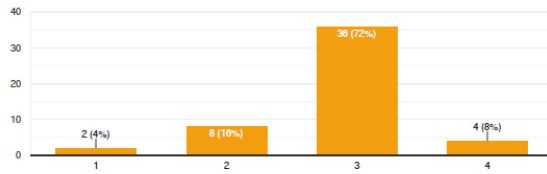
Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
50 responses



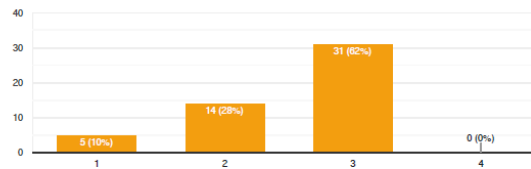
Kesempatan mengikuti kegiatan pelatihan sebagai Tenaga Kependidikan di FMIPA USU
50 responses



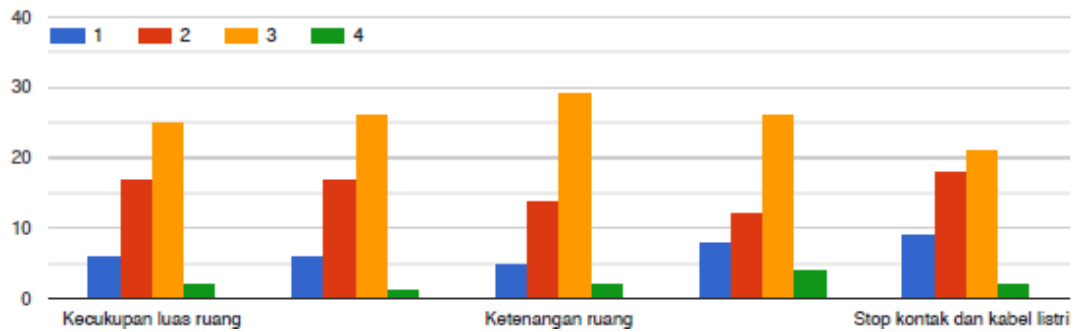
Dukungan atasan untuk kenaikan jabatan atau pangkat
50 responses



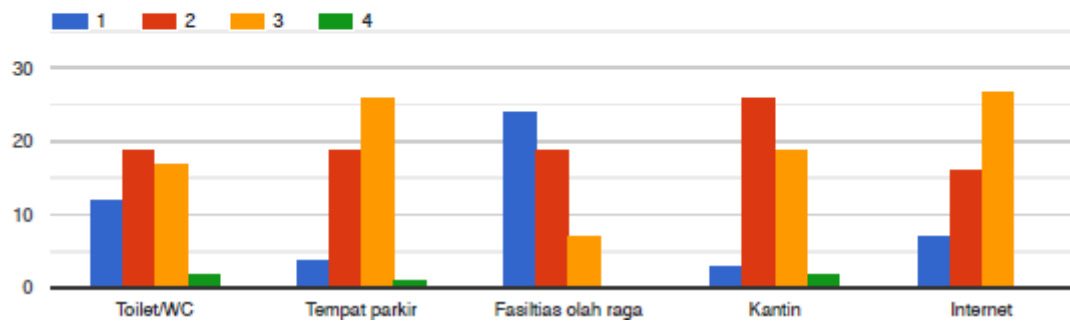
Penghargaan terhadap pencapaian kinerja
50 responses



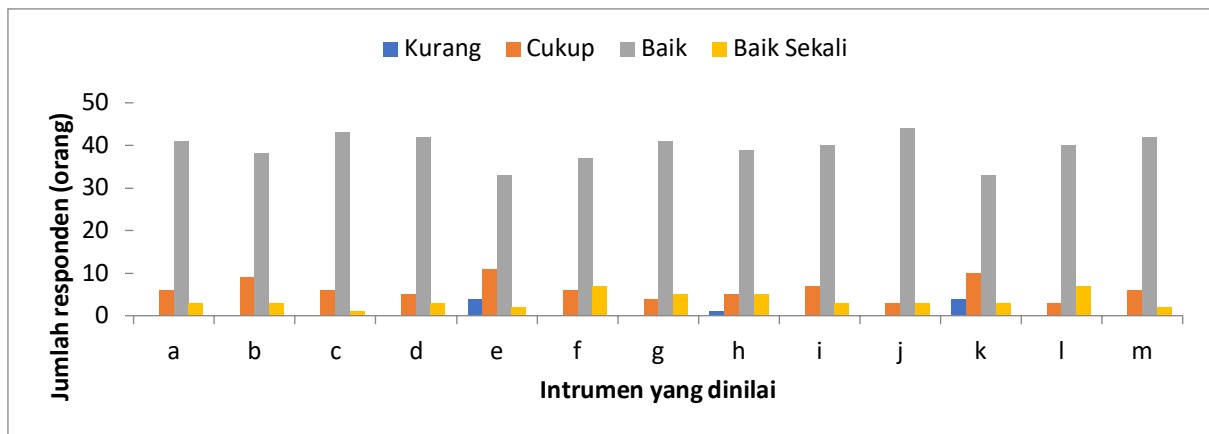
Fasilitas Ruang Kerja



Fasilitas Penunjang



Penilaian Tendik terhadap Kinerja Pimpinan



C. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

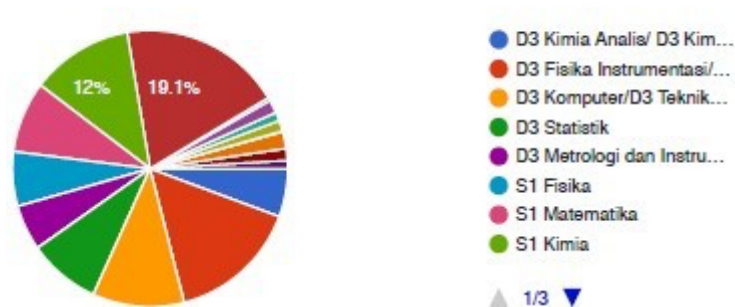
Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa antara lain:

1. nama, email, asal prodi,
2. survei kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik
 - a. Keandalan (realibility) : Kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan layanan akademik
 - b. Daya Tanggap (responsiveness) : Kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
 - c. Kepastian (assurance) : Kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yg diberikan telah sesuai dengan ketentuan
 - d. Empati (empathy) : kesediaan kepedulian tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa
 - e. Tangibel : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan layanan akademik
3. Pelayanan Teknologi Informasi
 - a. Kemudahan mendapatkan informasi dari website prodi dan fakultas
 - b. Kemudahan mendapatkan akses internet
 - c. Kecepatan pengaksesan data
 - d. Sarana dan prasarana untuk menggunakan internet atau hotspot
4. Pelayanan Kemahasiswaan
 - a. Kemudahan mendapatkan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu
 - b. Kemudahan mendapatkan fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan
 - c. Kemudahan mendapatkan fasilitas kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)
 - d. Kemudahan mendapatkan fasilitas kegiatan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian
 - e. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai magang dan lowongan kerja
 - f. Kemudahan mendapatkan fasilitas mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non akademik

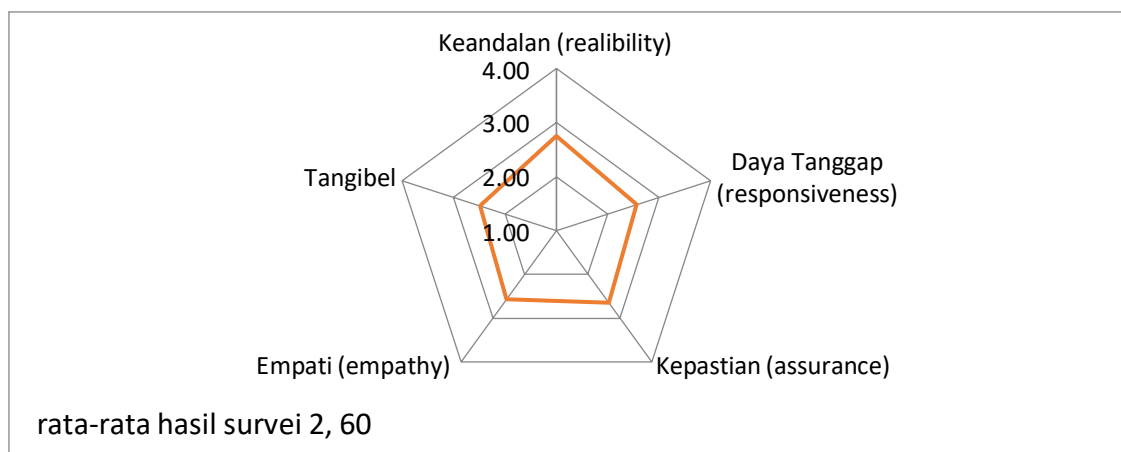
5. Layanan dan Fasilitas Laboratorium
 - a. Penerapan peraturan dan pelaksanaan disiplin kerja di Laboratorium oleh kepala laboratorium atau asisten lab
 - b. Penguasaan petugas/laboran dalam mengoperasikan dan perbaikan peralatan
 - c. Ketersediaan modul praktikum
 - d. Ketersediaan sarana dan prasarana laboratorium yang memadai untuk praktikum/penelitian
 - e. Ketersediaan fasilitas kebersihan dan biosafety laboratorium
 - f. Kemudahan mendapat informasi yang diperlukan dari kepala lab atau laboran terkait kebutuhan mahasiswa selama praktikum atau penelitian
6. Suasana Akademik di Departemen/Prodi

Hasil survei kepuasan mahasiswa

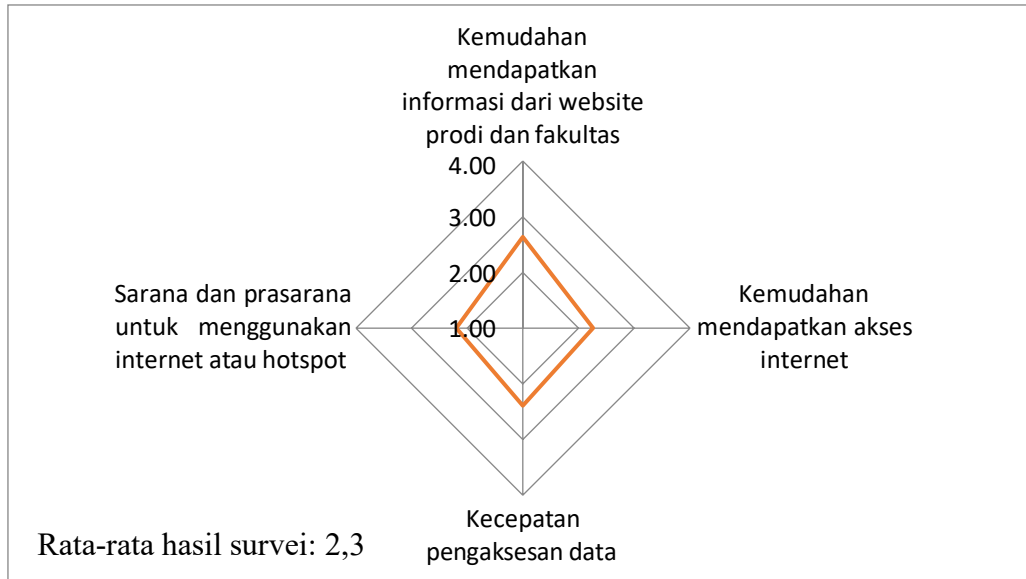
Program Studi
1,366 responses



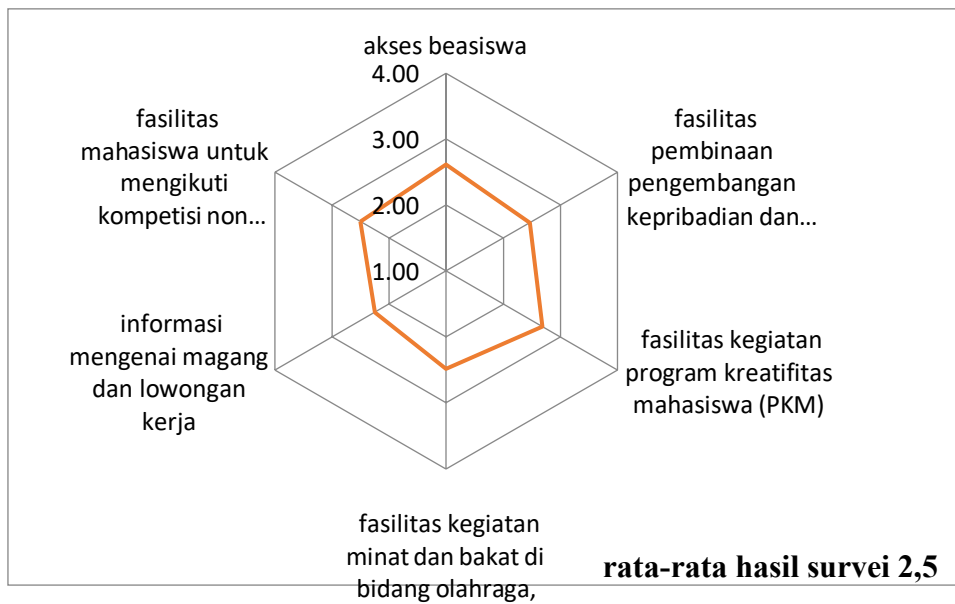
Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik



Pelayanan Teknologi informasi

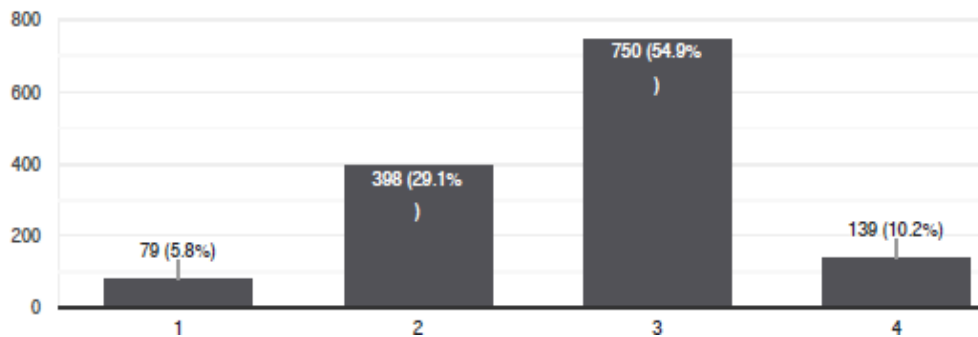


Kepuasan mahasiswa Prodi S1 terhadap layanan kemahasiswaan



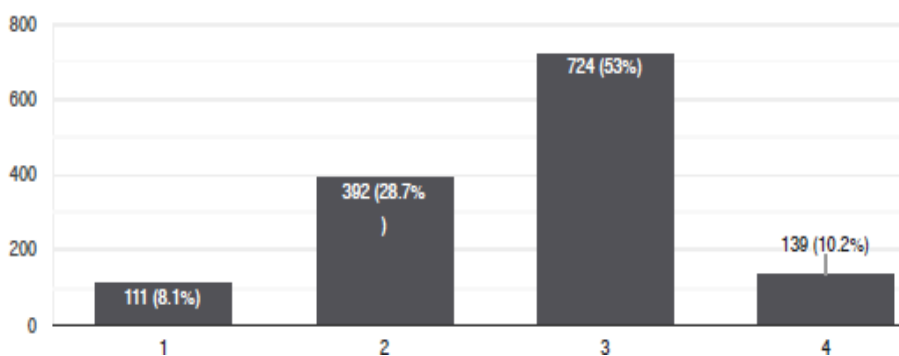
Kepastian (assurance) : Kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yg diberikan telah sesuai dengan ketentuan

1,366 responses



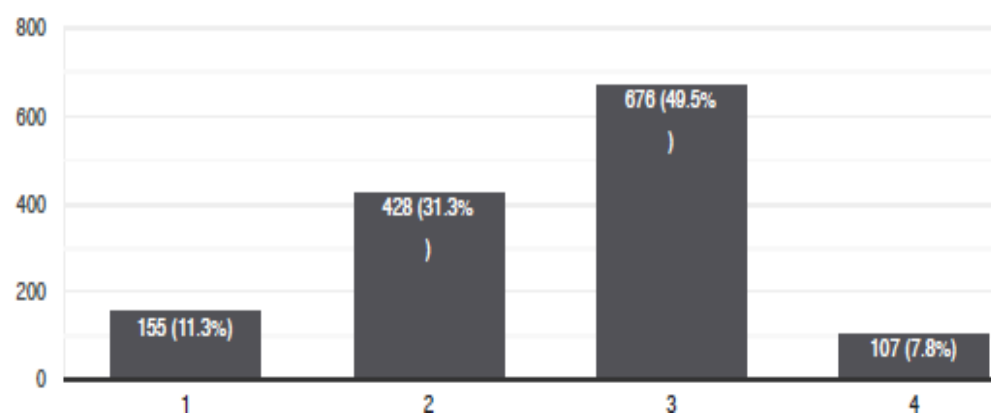
Empati (empathy) : kesediaan kepedulian tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa

1,366 responses



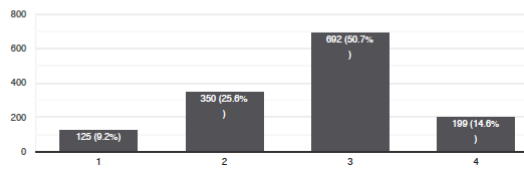
Tangibel : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan layanan akademik

1,366 responses

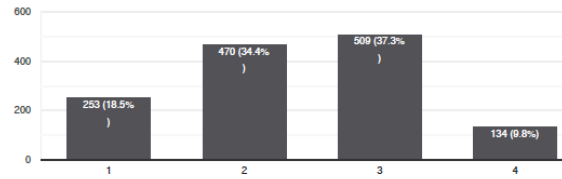


Pelayanan Teknologi Informasi

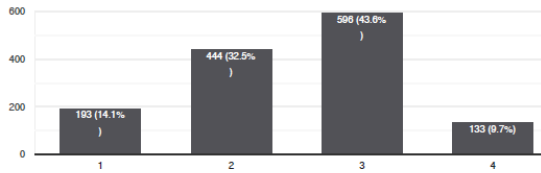
Kemudahan mendapatkan informasi dari website prodi dan fakultas
1,366 responses



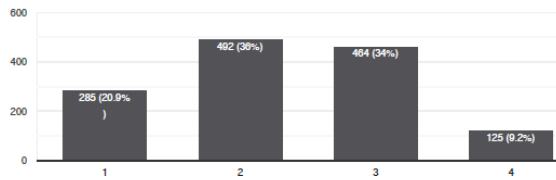
Kemudahan mendapatkan akses internet
1,366 responses



Kecepatan pengesahan data
1,366 responses

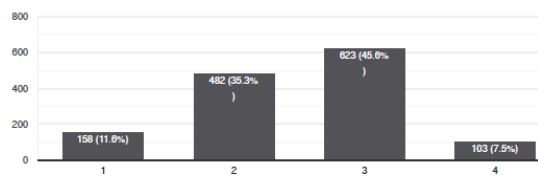


Sarana dan prasarana untuk menggunakan internet atau hotspot
1,366 responses

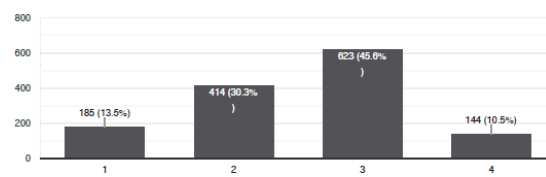


Pelayanan Kemahasiswaan

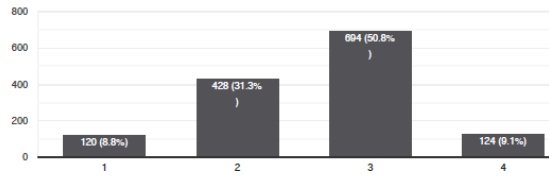
Kemudahan mendapatkan fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan
1,366 responses



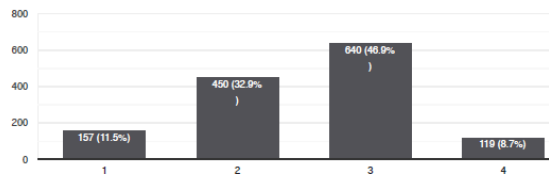
Kemudahan mendapatkan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu
1,366 responses



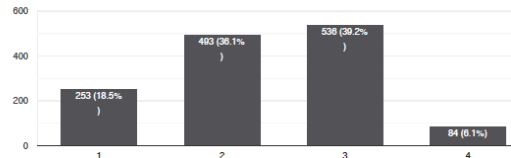
Kemudahan mendapatkan fasilitas kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)
1,366 responses



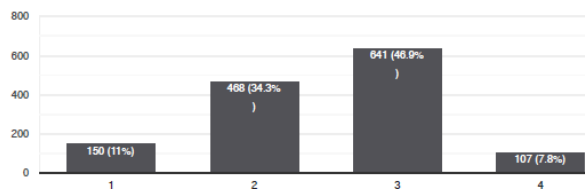
Kemudahan mendapatkan fasilitas kegiatan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian
1,366 responses



Kemudahan mendapatkan informasi mengenai magang dan lowongan kerja
1,366 responses

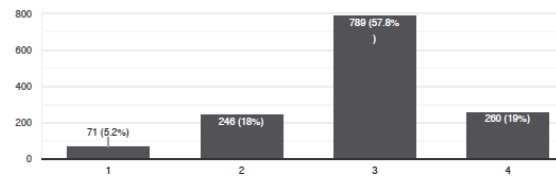


Kemudahan mendapatkan fasilitas mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non akademik
1,366 responses

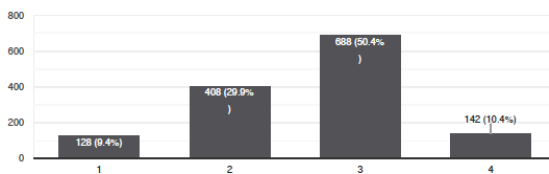


Layanan dan Fasilitas Laboratorium

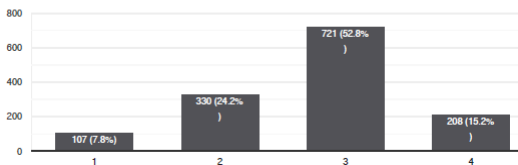
Penerapan peraturan dan pelaksanaan disiplin kerja di Laboratorium oleh kepala laboratorium atau asisten lab
1,366 responses



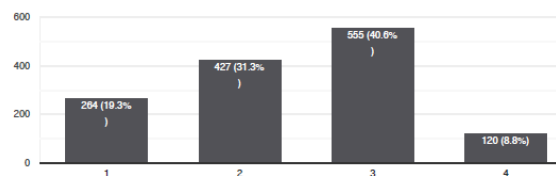
Penguasaan petugas/laboran dalam mengoperasikan dan perbaikan peralatan
1,366 responses



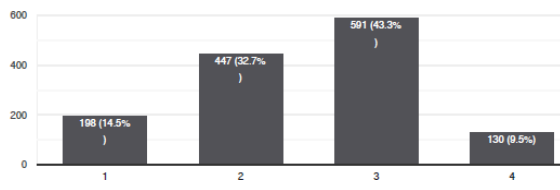
Ketersediaan modul praktikum
1,366 responses



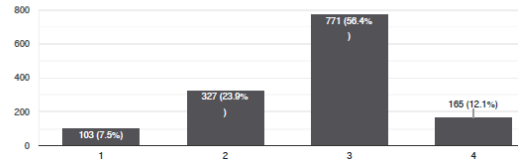
Ketersediaan sarana dan prasarana laboratorium yang memadai untuk praktikum/penelitian
1,366 responses



Ketersediaan fasilitas kebersihan dan biosafety laboratorium
1,366 responses



Kemudahan mendapat informasi yang diperlukan dari kepala lab atau laboran
terkait kebutuhan mahasiswa selama praktikum atau penelitian
1,366 responses



D. SURVEI KEPUASAN ALUMNI

Instumen penilaian alumni yang kami sertakan di Google form Tracer studi alumni antara lain berupa pertanyaan sebagai berikut:

1. Email, umur, tahun lulus, jenis kelamin, asal prodi, tahun kelulusan
2. Berapa lama anda mendapat pekerjaan setelah lulus kuliah
3. Nama instansi/tempat bekerja
4. Pekerjaan saat ini
5. Pekerjaan dan Kesesuaian
 - a. Kesesuaian Bidang Kerja dengan program studi atau profil kelulusan
 - b. Kesesuaian jenjang pekerjaan (karir, misalnya staf, manajer, pimpinan) dengan kualifikasi pendidikan yang didapat selama kuliah
6. Proses Pembelajaran dan Kondisi Fasilitas Perkuliahan yang mempengaruhi Jenjang Karir
7. Pengembangan Kecakapan Hidup (Soft Skill)

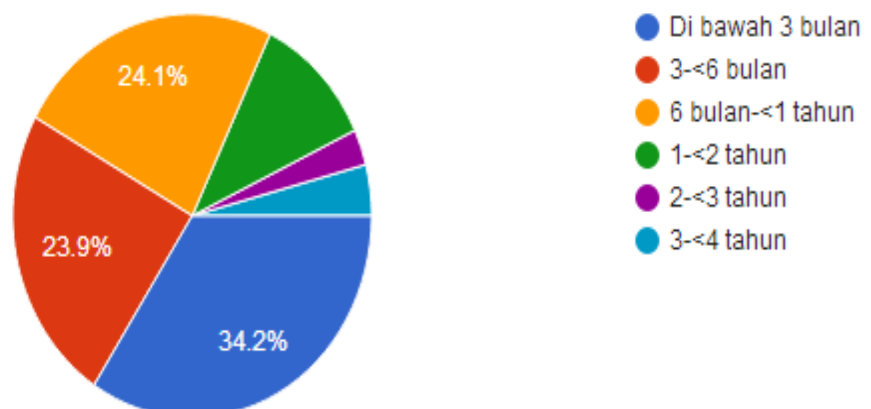
Kuisoiner ini tidak dibatasi hanya untuk lulusan S1, tapi juga lulusan D3, S2 dan S3.

Batas umur dan tahun lulusan alumni juga tidak dibatasi, sehingga hasilnya bervariasi

Hasil Kuisoiner/ Tracer studi alumni

Berapa lama anda mendapat pekerjaan setelah lulus kuliah

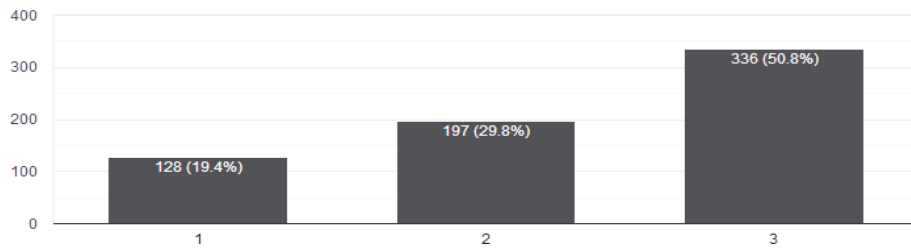
661 responses



Pekerjaan dan Kesesuaian

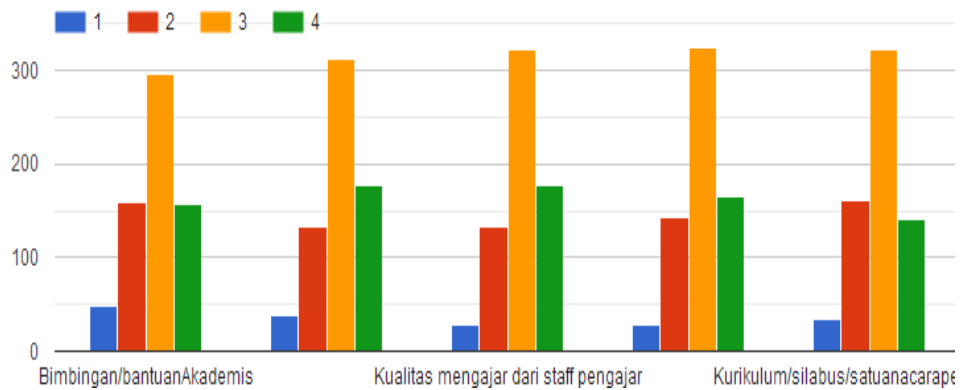
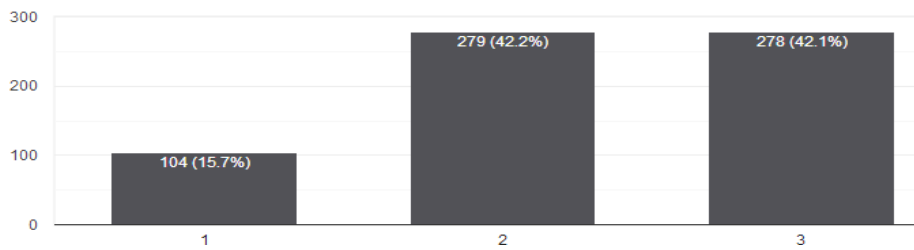
Kesesuaian Bidang Kerja dengan program studi atau profil kelulusan

661 responses

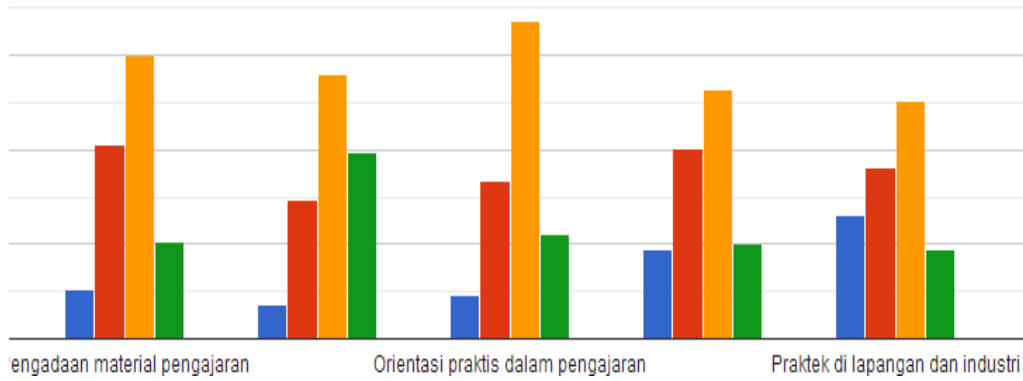


Kesesuaian jenjang pekerjaan (karir, misalnya staf, manajer, pimpinan) dengan kualifikasi pendidikan yang didapat selama kuliah

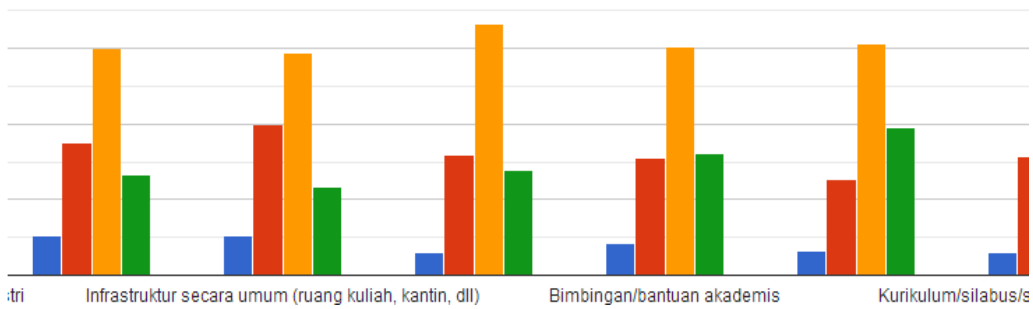
661 responses



Proses Pembelajaran dan Kondisi Fasilitas Perkuliahan yang mempengaruhi Jenjang Karir



Proses Pembelajaran dan Kondisi Fasilitas Perkuliahan yang mempengaruhi Jenjang Karir



2. Rencana Tindak Lanjut

NO	SURVEY	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	Kepuasan Dosen	1. Berdasarkan hasil survei kepuasan Dosen terhadap fasilitas, penunjang, layanan administrasi, tatapamong bernilai cukup baik namun kepuasana terhadap kepemimpinan dan pengelolaan Bernilai baik	1. Melakukan monev rutin setiap tahun terhadap hasil survey 2. Meningkatkan capaian indicator yang telah didapatkan khususnya dosen terhadap fasilitas sarana dan prasarana
2.	Kepuasan Mahasiswa	Sikap yang dimiliki mahasiswa seperti Keandalan (realibility), Daya Tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy) dan Tangibel diatas 50% namun untuk pelayanan administrasu cukup baik. >50% Bidang alumni sesuai. profil lulusan	3. Meningkatkan capaian indicator yang telah didapatkan dengan peningkatan kualitas lulusan mahasiswa
3	Kepuasan Tendik	Penilaian terhadap pimpinan baik namun kurangnya kompetensi atau sertifikat kompetensi untuk tenaga pendidikan	1. Mempertahankan dan meningkatkan capaian indicator yang telah didapatkan dengan peningkatan kualitas pegawai 2. Membuat program berupa sertifikat kompetensi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pegawai atau tendik yang tersertifikasi