



PEDOMAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN UNIVERSITAS BAKRIE

Experience

The Real Things



Kawasan Rasuna Epicentrum,
Jl. H. R. Rasuna Said No.2
Telp. (021) 5261448
<https://bakrie.ac.id/>

PEDOMAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
UNIVERSITAS BAKRIE

Experience The Real Things

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	4
1 PENDAHULUAN	5
1.1 LATAR BELAKANG	5
1.2 TUJUAN.....	5
1.3 DASAR HUKUM	5
2 RUANG LINGKUP	6
3 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	7
4 MEKANISME SURVEY.....	8
4.1 KOMPONEN INSTRUMEN SURVEY	8
4.2 PERIODE DAN METODE SURVEY	8
4.3 INSTRUMEN SURVEY.....	9
4.3.1 INSTRUMEN REKTORAT	9
4.3.2 INSTRUMEN FAKULTAS.....	11
4.3.3 INSTRUMEN PROGRAM STUDI	13
4.3.4 INSTRUMEN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (LPP).....	21
4.3.5 INSTRUMEN LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPKM).....	23
4.3.6 INSTRUMEN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK (BAA).....	25
4.3.7 INSTRUMEN BIRO KEMAHASISWAAN (BIMA)	26
4.3.8 INSTRUMEN BIRO PROMOSI DAN ADMISI	29
4.3.9 INSTRUMEN BIRO SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)	31
4.3.10 INSTRUMEN BIRO UMUM.....	33
4.3.11 INSTRUMEN BIRO TEKNOLOGI INFORMASI (TI).....	34
4.3.12 INSTRUMEN BIRO KEUANGAN	36
4.3.13 INSTRUMEN BIRO KOMUNIKASI STRATEGIS (BKS).....	38
4.3.14 INSTRUMEN DIREKTORAT PENJAMINAN MUTU	39
4.3.15 INSTRUMEN UPT PERPUSTAKAAN.....	43
4.3.16 INSTRUMEN UPT BAKRIE LANGUAGE SOLUTION (BLS).....	45
4.3.17 INSTRUMEN PUSAT INOVASI DAN INKUBATOR BISNIS (PIIB)	46
4.3.18 INSTRUMEN PUSAT PENGEMBANGAN AKADEMIK DAN INOVASI PEMBELAJARAN (PPAIP)	48
4.3.19 INSTRUMEN PROGRAM KELAS KARYAWAN (KK)	49
4.3.20 REKAPITULASI INSTRUMEN SURVEY	50
4.4 ANALISIS DAN TINDAK LANJUT SURVEY	51
4.4.1 PENGOLAHAN HASIL SURVEY	51
4.4.2 ANALISIS HASIL SURVEY	51
5 PENUTUP	53
Tabel 1 Rekapitulasi Instrumen berdasar Responden Survey	50
Tabel 2 Pengolahan Hasil Survey.....	51
Gambar 1 SOP Pengelolaan Survey Kepuasan Layanan.....	7

KATA PENGANTAR

Direktorat Penjaminan Mutu adalah unit yang ditugaskan untuk bertanggung jawab terhadap Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) dan pelaporan data Universitas pada PDDIKTI.

Sebagai bagian dari SPMI Universitas Bakrie yang merupakan suatu siklus tertutup PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan) maka survey kepuasan mutlak dilakukan sebagai bagian dari proses Evaluasi untuk pengukuran kualitas layanan dari perspektif pengguna layanan/penerima manfaat, baik itu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun *stakeholder*.

Survey kepuasan yang berlangsung di Universitas Bakrie telah berjalan secara kontinyu pada setiap unit kerja, namun pelaksanaannya perlu dikelola dalam aras Universitas agar setiap survey yang dilaksanakan mampu mengukur mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas Bakrie dengan tepat dan arah yang selaras dengan VMTS Universitas.

Oleh karena itu, pedoman ini disusun untuk menjawab hal tersebut dan diwajibkan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Bakrie untuk menjadikan pedoman ini sebagai acuan dalam menyelenggarakan survey kepuasan.

Masukan yang konstruktif dari pengguna survey, responden survey maupun *stakeholder* diharapkan untuk disampaikan dalam peningkatan mutu pelaksanaan survey Universitas Bakrie.

Jakarta, Maret 2023

Safrihah
Direktur Penjaminan Mutu
Universitas Bakrie

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan kepada stakeholder yang mencakup mahasiswa, calon mahasiswa beserta orang tua, mitra kerjasama, masyarakat, serta layanan internal kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan. Universitas melalui unit kerjanya bertugas untuk memberikan layanan secara maksimal kepada target sasarannya sesuai fungsi struktur organisasi. Dalam rangka mengukur mutu layanan Universitas, seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Bakrie menyelenggarakan Survei Kepuasan Layanan secara rutin.

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya Survei Kepuasan Layanan sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana responden mengenal fungsi Unit Kerja
2. Monitoring mutu layanan Unit Kerja
3. Sebagai bahan evaluasi dan acuan bagi Unit Kerja untuk meningkatkan mutu layanan

1.3 Dasar Hukum

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

7. Surat Edaran No.014/UB/R/VI.2022 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Unit Kerja di Lingkungan Universitas Bakrie.

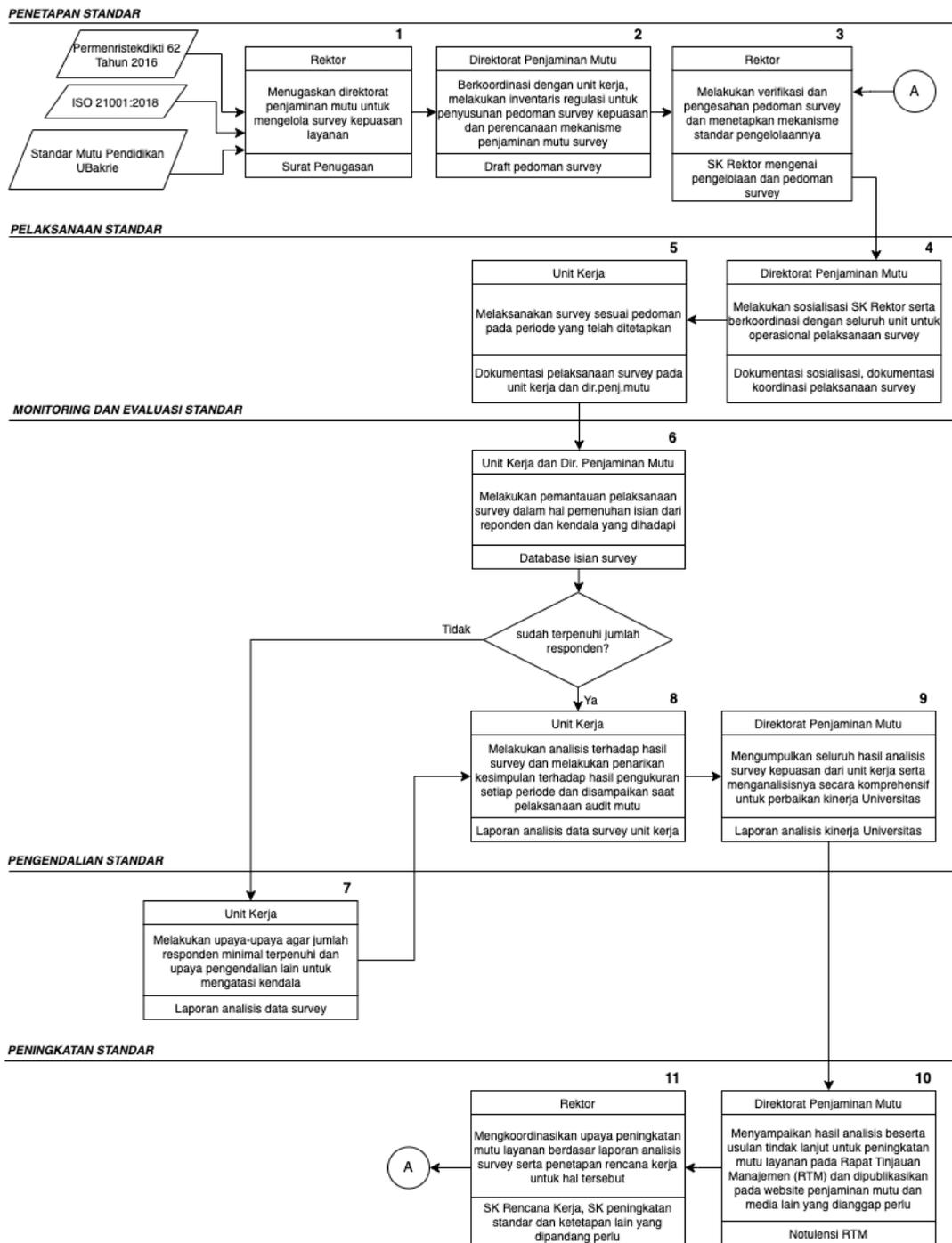
2 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini adalah:

- a. Kebijakan Universitas dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- b. Instrument survey;
- c. Responden survey;
- d. Periode pelaksanaan survey;
- e. Metode pelaksanaan survey;
- f. Analisis survey;
- g. Tindak lanjut hasil survey

3 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Standar operasional prosedur mengenai pelaksanaan survey kepuasan layanan berada dalam standar mengenai sistem penjaminan mutu Universitas dan WAJIB dijadikan acuan seluruh unit kerja dalam melaksanakan survey kepuasan layanan.



Gambar 1 SOP Pengelolaan Survey Kepuasan Layanan

4 MEKANISME SURVEY

4.1 KOMPONEN INSTRUMEN SURVEY

Instrumen survey pada pedoman ini mengikuti ketentuan pada Surat Edaran Rektor No 14/UB/R/VI.2022 mengenai Pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan Unit Kerja di Lingkungan Universitas Bakrie, yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat maksimum 10 pertanyaan untuk setiap unit kerja yang dapat dibedakan tergantung respondennya (kecuali untuk unit kerja khusus yang tidak dapat menilai kinerja layanannya dengan 10 pertanyaan);
- b. Ke-10 pertanyaan tersebut terdiri dari 3 pertanyaan umum mengenai layanan, maksimum 6 pertanyaan mengenai kinerja unit dan 1 pertanyaan terbuka untuk masukan dan saran terhadap peningkatan layanan unit;
- c. Untuk 3 pertanyaan umum yang WAJIB disertakan dalam instrumen Survei yaitu:
 - Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari unit kerja;
 - Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari unit kerja;
 - Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari unit kerja;
- d. Untuk 1 pertanyaan terbuka yaitu 'Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan dari unit kerja kami';
- e. Sedangkan 6 pertanyaan spesifik mengenai kinerja unit disampaikan pada bagian berikutnya sesuai responden yang di-survey.

4.2 PERIODE DAN METODE SURVEY

a. Periode Survey

Survey dilakukan minimal 1 kali setiap tahunnya, kecuali untuk survey-survey yang berkait dengan kegiatan akademik semesteran, misalnya EDOM. Ketentuan mengenai periode survey dijelaskan pada bagian berikutnya.

b. Metode Survey

- Metode survey adalah pengisian kuesioner, baik dengan maupun tanpa wawancara, online maupun offline tergantung kesiapan sumber daya unit kerja dan prinsip efisiensi serta efektivitas;
- Penilaian untuk setiap pertanyaan diberikan dalam skala 1 – 4 dengan penjelasan sebagai berikut:
 - 4 = sangat baik
 - 3 = baik
 - 2 = kurang baik
 - 1 = tidak baik

4.3 INSTRUMEN SURVEY

4.3.1 Instrumen Rektorat

Responden untuk survey kepuasan dari unit kerja rektorat terdiri dari: badan penyelenggara (Yayasan Pendidikan Bakrie/YPB), LLDIKTI Wil III, mitra kerja sama, stakeholder lain, pejabat struktural (pimpinan unit kerja), dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Responden beserta instrumennya dijelaskan sebagai berikut:

- a. Untuk responden **stakeholder** (diisi oleh YPB, LLDIKTI Wil III, penerima manfaat Universitas lainnya) dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Rektorat**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	<p>Bagaimana pendapat Anda tentang ketercapaian visi dan misi Universitas Bakrie?</p> <p>Visi Universitas Bakrie:</p> <p><i>'A globally recognized university through engagement with industries and experiential learning methods'</i></p> <p>Misi Universitas Bakrie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>To provide high quality education in a competitive society through practice and experiential learning methods.</i> <i>To produce graduates with entrepreneurial values and leadership skills for delivering innovative solutions in a global competitive environment.</i> <i>To advance knowledge, skills and integrity among professionals and leaders.</i> <i>To establish productive and enduring engagements with industries in teaching, research and community service.</i> 				
Pertanyaan Terbuka					
2	Apa saran Anda untuk Universitas Bakrie dalam rangka mempercepat pencapaian visi dan misi Universitas?				

- b. Untuk responden **mitra kerja sama** dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Rektorat berkoordinasi dengan pelaksana kerja sama**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	<p>Bagaimana pendapat Anda tentang ketercapaian visi dan misi Universitas Bakrie?</p> <p>Visi Universitas Bakrie:</p> <p><i>'A globally recognized university through engagement with industries and experiential learning methods'</i></p> <p>Misi Universitas Bakrie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>To provide high quality education in a competitive society through practice and experiential learning methods.</i> <i>To produce graduates with entrepreneurial values and leadership skills for delivering innovative solutions in a global competitive environment.</i> <i>To advance knowledge, skills and integrity among professionals and leaders.</i> <i>To establish productive and enduring engagements with industries in teaching, research and community service.</i> 				
2	Bagaimana relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama?				
3	Bagaimana pendapat Anda tentang manfaat yang diperoleh dari jalinan kerjasama dengan Universitas Bakrie?				
4	Bagaimana pendapat Anda mengenai produktivitas kerja sama yang dilakukan?				
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai potensi keberlanjutan kegiatan kerja sama?				
6	Bagaimana dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama?				
Pertanyaan Terbuka					
7	Apa saran Anda untuk Universitas Bakrie?				

c. Untuk responden **pejabat struktural/pimpinan unit kerja** dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Rektorat**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Bagaimana penilaian Anda tentang kebijakan Universitas dalam menetapkan rencana kerja dan anggaran di unit kerja Anda?				
2	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Rektorat				
3	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Rektorat				
4	Penilaian Anda kemudahan prosedur layanan dari Rektorat				
Pertanyaan Terbuka					

No	Pertanyaan	1	2	3	4
5	Jelaskan bagaimana implementasi VMTS Universitas di dalam unit kerja Anda				
6	Apa saran Anda untuk Universitas Bakrie dalam rangka mempercepat pencapaian visi dan misi Universitas?				

d. Untuk responden **dosen dan tendik** dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Rektorat**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Pemahaman anda mengenai arah dan kebijakan Universitas				
2	Penilaian Anda tentang kepemimpinan Universitas Bakrie di dalam penyelenggaraan Tridarma (pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat)				
3	Penilaian Anda tentang program pengembangan Dosen dan Tenaga Kependidikan yang diselenggarakan Universitas Bakrie				
4	Penilaian Anda terhadap sarana dan prasarana yang ada di Universitas dalam mendukung tugas dan tanggung jawab Anda di unit kerja				
5	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Rektorat				
6	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Rektorat				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Rektorat				
Pertanyaan Terbuka					
8	Jelaskan bagaimana implementasi VMTS Universitas di dalam unit kerja Anda				
9	Apa masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Rektorat ?				

4.3.2 Instrumen Fakultas

Di Universitas Bakrie, Fakultas bertindak sebagai UPPS (Unit Pengelola Program Studi) yang bertanggung jawab mengelola program studi, termasuk pengelolaan SDM serta sarana dan prasarana. Oleh karena perannya yang strategis dalam pengelolaan program studi, Fakultas memiliki tanggung jawab untuk membuat perencanaan strategis, mengawal dan mengevaluasi pelaksanaan tridarma di prodi, serta menentukan upaya tindak lanjut untuk peningkatan mutu.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan Fakultas mutlak diperlukan, dengan responden bervariasi tergantung proses bisnis di Fakultas. **Responden** untuk survey Fakultas adalah: **stakeholder** (mitra kerja sama, penerima manfaat), **ketua program studi, dosen dan tenaga kependidikan**.

- a. Untuk responden *stakeholder* (diisi mitra kerja sama, penerima manfaat lainnya) dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Fakultas**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	<p>Bagaimana pendapat Anda tentang ketercapaian visi dan misi Universitas Bakrie?</p> <p>Visi Universitas Bakrie:</p> <p><i>'A globally recognized university through engagement with industries and experiential learning methods'</i></p> <p>Misi Universitas Bakrie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>To provide high quality education in a competitive society through practice and experiential learning methods.</i> <i>To produce graduates with entrepreneurial values and leadership skills for delivering innovative solutions in a global competitive environment.</i> <i>To advance knowledge, skills and integrity among professionals and leaders.</i> <i>To establish productive and enduring engagements with industries in teaching, research and community service.</i> 				
2	Bagaimana relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama?				
3	Bagaimana pendapat Anda tentang manfaat yang diperoleh dari jalinan kerjasama dengan Universitas Bakrie?				
4	Bagaimana pendapat Anda mengenai produktivitas kerja sama yang dilakukan?				
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai potensi keberlanjutan kegiatan kerja sama?				
6	Bagaimana dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama?				
Pertanyaan Terbuka					
7	Apa saran Anda untuk Universitas Bakrie?				

- b. Untuk responden *ketua program studi* dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Fakultas**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda tentang kebijakan dan dukungan Fakultas dalam menetapkan rencana kerja dan anggaran di program studi Anda				
2	Kesesuaian Fakultas dengan visi dan misi Universitas, serta visi dan misi Fakultas				

No	Pertanyaan	1	2	3	4
3	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Fakultas				
4	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Fakultas				
5	Penilaian Anda kemudahan prosedur layanan dari Fakultas				
Pertanyaan Terbuka					
6	Jelaskan bagaimana implementasi VMTS Fakultas di dalam prodi Anda				
7	Apa saran Anda untuk Fakultas dalam rangka mempercepat pencapaian visi dan misi Fakultas dan Universitas?				

c. Untuk responden **dosen dan tendik** dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Fakultas**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Pemahaman Anda mengenai arah dan kebijakan Fakultas				
2	Penilaian Anda tentang kepemimpinan di Fakultas dalam penyelenggaraan Tridarma (pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat)				
3	Penilaian Anda tentang penugasan/pengembangan Dosen/Tenaga Kependidikan yang diselenggarakan Fakultas				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Fakultas				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Fakultas				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Fakultas				
Pertanyaan Terbuka					
7	Jelaskan bagaimana implementasi VMTS Fakultas di dalam prodi Anda				
8	Apa saran Anda untuk Fakultas dalam rangka mempercepat pencapaian visi dan misi Fakultas dan Universitas?				

4.3.3 Instrumen Program Studi

Program studi adalah unit kerja yang bisnis prosesnya paling bersentuhan dengan mahasiswa sebagai penerima utama layanan dan sangat penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas. Oleh karena itu, survey dalam mengukur

kepuasan layanan dari prodi terbagi menjadi beberapa survey besar, yaitu EDOM (Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa) dan survey kepuasan pengguna lulusan.

Responden untuk survey kepuasan dari unit kerja program studi terdiri dari: mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, mitra kerja sama dan unit kerja terkait program studi (LPP, LPKM, Biro Kemahasiswaan, Biro Administrasi Akademik dan unit lain dianggap perlu). Responden beserta instrumennya dijelaskan sebagai berikut:

4.3.3.1 Instrumen Program Studi S1 (Sarjana)

- a. Untuk survey responden **mahasiswa**, instrumen penilaian layanan program studi terdiri dari **EDOM** (Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa) yang dilakukan **setiap akhir semester** dan **evaluasi terhadap kinerja prodi yang dilakukan setiap tahun dengan berkoordinasi bersama Fakultas (instrumen ada di fakultas)**.

EDOM (Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa)

Pelaksanaan survey: **dilakukan setiap semester oleh Biro Administrasi Akademik**, terintegrasi dengan BIG 2.0

No	Pertanyaan	1	2	3	4
DESIGN (RANCANGAN)					
1	Dosen menyampaikan rancangan perkuliahan pada pertemuan pertama				
2	Dosen menjelaskan sistematika dan keterkaitan antar materi perkuliahan				
3	Materi perkuliahan yang diberikan mencakup seluruh bahan yang tertera dalam silabus				
LEARNING (PROSES PERKULIAHAN)					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
4	Dosen konsisten dalam menerapkan peraturan perkuliahan				
5	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dan melakukan evaluasi (pre-test, tugas, ujian, presentasi) sesuai rancangan				
6	Dosen mampu membantu mahasiswa mengatasi kesulitan terkait mata kuliah yang diampunya				
7	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas dan mudah dimengerti				
8	Dosen mampu memberikan contoh soal/kasus yang membantu mahasiswa memahami konsep/teori				
9	Dosen mampu memotivasi mahasiswa berperan aktif mengajukan pendapat, diskusi, dan bertanya				
10	Dosen mudah dihubungi mahasiswa di luar kelas terkait materi perkuliahan				

No	Pertanyaan	1	2	3	4
EVALUATION (EVALUASI)					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
11	Bobot tiap komponen penilaian sesuai dengan silabus				
12	Nilai-nilai tugas / ujian mata kuliah terkait menggambarkan kemampuan saya				
13	Hasil evaluasi / nilai dari Dosen diinformasikan sesuai peraturan akademik				
14	Materi ujian / evaluasi sesuai dengan cakupan materi yang disampaikan di kelas				

b. Untuk responden **pengguna lulusan** dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Program Studi S1 berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap Integritas (Etika, Moral, Kejujuran & Disiplin) Lulusan				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap Keahlian Berdasarkan Ilmu (Profesionalisme) Lulusan				
3	Penilaian Bapak/Ibu mengenai keluasan wawasan antar disiplin ilmu lulusan				
4	Penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan kepemimpinan lulusan				
5	Penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan Kerjasama dalam Tim Lulusan				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bahasa Asing Lulusan				
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Komunikasi Lulusan				
8	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Lulusan				
9	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Pengembangan Diri Lulusan				
10	Penilaian Bapak/Ibu secara umum mengenai kemampuan lulusan Universitas Bakrie dalam pemenuhan perkembangan industri dibandingkan dengan lulusan universitas yang lain				
Pertanyaan Terbuka					
11	Kritik, Saran, dan Harapan Pengguna Lulusan terhadap Lulusan Universitas Bakrie				

c. Pelaksana survei: **Program Studi S1 (setiap tahun)**

Responden: **Mitra Kerjasama**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	<p>Bagaimana pendapat Anda tentang ketercapaian visi dan misi Universitas Bakrie?</p> <p>Visi Universitas Bakrie:</p> <p><i>'A globally recognized university through engagement with industries and experiential learning methods'</i></p> <p>Misi Universitas Bakrie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>To provide high quality education in a competitive society through practice and experiential learning methods.</i> <i>To produce graduates with entrepreneurial values and leadership skills for delivering innovative solutions in a global competitive environment.</i> <i>To advance knowledge, skills and integrity among professionals and leaders.</i> <i>To establish productive and enduring engagements with industries in teaching, research and community service.</i> 				
2	Bagaimana relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama?				
3	Bagaimana pendapat Anda tentang manfaat yang diperoleh dari jalinan kerjasama dengan Universitas Bakrie?				
4	Bagaimana pendapat Anda mengenai produktivitas kerja sama yang dilakukan?				
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai potensi keberlanjutan kegiatan kerja sama?				
6	Bagaimana dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama?				
Pertanyaan Terbuka					
7	Apa saran Anda untuk Universitas Bakrie?				

d. Pelaksana survei: **Program Studi S1 (setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kurikulum Program Studi				
2	Penilaian Anda terhadap suasana akademik dalam pelaksanaan pembelajaran				
3	Penilaian Anda terhadap kegiatan monitoring dan evaluasi proses pembelajaran				
4	Penilaian Anda terhadap pelaksanaan program MBKM				
5	Penilaian Anda mengenai pelaksanaan Penelitian bersama mahasiswa dan dosen				

No	Pertanyaan	1	2	3	4
6	Penilaian Anda mengenai pelaksanaan Pengabdian Masyarakat bersama mahasiswa dan dosen				
7	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Program Studi				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Program Studi				
9	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Program Studi				
Pertanyaan Terbuka					
10	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Program Studi				

e. Pelaksana survei: **Program Studi S1 (setiap tahun)**

Responden: **Tendik**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap suasana akademik dalam pelaksanaan pembelajaran				
2	Penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pembelajaran				
3	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Program Studi				
4	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Program Studi				
5	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Program Studi				
Pertanyaan Terbuka					
6	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Program Studi				

4.3.3.2 Instrumen Program Studi S2 (Magister)

- a. Untuk survey responden **mahasiswa**, instrumen penilaian layanan program studi terdiri dari **EDOM** (Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa) yang dilakukan **setiap semester** dan **evaluasi terhadap kinerja prodi** yang dilakukan **setiap tahun** dengan **berkoordinasi bersama Fakultas** (instrumen ada di fakultas).

EDOM (Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa)

Pelaksanaan survey: **dilakukan setiap semester** oleh **Biro Administrasi Akademik**, terintegrasi dengan **BIG 2.0**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
DESIGN (RANCANGAN)					
1	Dosen menyampaikan rancangan perkuliahan pada pertemuan pertama				
2	Dosen menjelaskan sistematika dan keterkaitan antar materi perkuliahan				
3	Materi perkuliahan yang diberikan mencakup seluruh bahan yang tertera dalam silabus				
LEARNING (PROSES PERKULIAHAN)					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
4	Dosen konsisten dalam menerapkan peraturan perkuliahan				
5	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dan melakukan evaluasi (pre-test, tugas, ujian, presentasi) sesuai rancangan				
6	Dosen mampu membantu mahasiswa mengatasi kesulitan terkait mata kuliah yang diampunya				
7	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas dan mudah dimengerti				
8	Dosen mampu memberikan contoh soal/kasus yang membantu mahasiswa memahami konsep/teori				
9	Dosen mampu memotivasi mahasiswa berperan aktif mengajukan pendapat, diskusi, dan bertanya				
10	Dosen mudah dihubungi mahasiswa di luar kelas terkait materi perkuliahan				
EVALUATION (EVALUASI)					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
11	Bobot tiap komponen penilaian sesuai dengan silabus				
12	Nilai-nilai tugas / ujian mata kuliah terkait menggambarkan kemampuan saya				
13	Hasil evaluasi / nilai dari Dosen diinformasikan sesuai peraturan akademik				
14	Materi ujian / evaluasi sesuai dengan cakupan materi yang disampaikan di kelas				

b. Untuk survey responden **pengguna lulusan** dilakukan **setiap tahun**.

Pelaksanaan survey: **dilakukan oleh Program Studi S2 berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap Integritas (Etika, Moral, Kejujuran & Disiplin) Lulusan				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
2	Penilaian Anda terhadap Keahlian Berdasarkan Ilmu (Profesionalisme) Lulusan				
3	Penilaian Anda mengenai keluasan wawasan antar disiplin ilmu lulusan				
4	Penilaian Anda mengenai kemampuan kepemimpinan lulusan				
5	Penilaian Anda mengenai kemampuan Kerjasama dalam Tim Lulusan				
6	Penilaian Anda terhadap kemampuan Bahasa Asing Lulusan				
7	Penilaian Anda terhadap kemampuan Komunikasi Lulusan				
8	Penilaian Anda terhadap kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Lulusan				
9	Penilaian Anda terhadap kemampuan Pengembangan Diri Lulusan				
10	Penilaian Anda secara umum mengenai kemampuan lulusan Universitas Bakrie dalam pemenuhan perkembangan industri dibandingkan dengan lulusan universitas yang lain				
Pertanyaan Terbuka					
11	Kritik, Saran, dan Harapan Pengguna Lulusan terhadap Lulusan Universitas Bakrie				

c. Pelaksana survei: **Program Studi S2 (setiap tahun)**

Responden: **Mitra Kerjasama**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	<p>Bagaimana pendapat Anda tentang ketercapaian visi dan misi Universitas Bakrie?</p> <p>Visi Universitas Bakrie:</p> <p><i>'A globally recognized university through engagement with industries and experiential learning methods'</i></p> <p>Misi Universitas Bakrie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>To provide high quality education in a competitive society through practice and experiential learning methods.</i> 2. <i>To produce graduates with entrepreneurial values and leadership skills for delivering innovative solutions in a global competitive environment.</i> 3. <i>To advance knowledge, skills and integrity among professionals and leaders.</i> 4. <i>To establish productive and enduring engagements with industries in teaching, research and community service.</i> 				
2	Bagaimana relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama?				
3	Bagaimana pendapat Anda tentang manfaat yang diperoleh dari jalinan kerjasama dengan Universitas Bakrie?				

No	Pertanyaan	1	2	3	4
4	Bagaimana pendapat Anda mengenai produktivitas kerja sama yang dilakukan?				
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai potensi keberlanjutan kegiatan kerja sama?				
6	Bagaimana dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama?				
Pertanyaan Terbuka					
7	Apa saran Anda untuk Universitas Bakrie?				

d. Pelaksana survei: **Program Studi S2 (setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kurikulum Program Studi				
2	Penilaian Anda terhadap suasana akademik dalam pelaksanaan pembelajaran				
3.	Penilaian Anda terhadap kegiatan monitoring dan evaluasi proses pembelajaran				
4	Penilaian Anda mengenai pelaksanaan Penelitian bersama mahasiswa dan dosen				
5	Penilaian Anda mengenai pelaksanaan Pengabdian Masyarakat bersama mahasiswa dan dosen				
6	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Program Studi				
7	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Program Studi				
8	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Program Studi				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Program Studi				

e. Pelaksana survei: **Program Studi S2 (setiap tahun)**

Responden: **Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap suasana akademik dalam pelaksanaan pembelajaran				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
2	Penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pembelajaran				
3	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Program Studi				
4	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Program Studi				
5	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Program Studi				
Pertanyaan Terbuka					
6	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Program Studi				

4.3.4 Instrumen Lembaga Penelitian dan Pengembangan (LPP)

Di Universitas Bakrie, LPP adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola kegiatan penelitian di Universitas Bakrie, termasuk menyusun dokumen perencanaan strategis dan operasional kegiatan penelitian, mengkoordinasikan dan mengevaluasi kegiatan penelitian, mengembangkan jejaring di bidang penelitian, melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan penelitian serta merumuskan upaya tindak lanjut di dalam peningkatan mutu kegiatan penelitian di Universitas Bakrie.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan LPP mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: *stakeholder* internal (pimpinan universitas dan dekan), **mitra kerja sama**, dan **dosen**.

- a. Pelaksana survei: **Lembaga Penelitian dan Pengembangan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Pimpinan Universitas, Dekan**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kinerja lembaga dalam mendukung perwujudan Visi dan Misi Universitas				
2	Penilaian Anda terhadap pemanfaatan kepakaran yang dimiliki UBakrie dalam kegiatan-kegiatan LPP				
3	Penilaian Anda terhadap manfaat kerja sama yang dilakukan LPP terhadap kemajuan UBakrie				
4	Penilaian Anda terhadap <i>database</i> dan penyebaran informasi terkait kegiatan LPP				
5	Penilaian Anda terhadap keberadaan LPP sebagai daya saing dan daya tarik Universitas bidang penelitian				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan LPP				
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan LPP				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
8	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan LPP				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan LPP				

b. Pelaksana survei: **Lembaga Penelitian dan Pengembangan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Mitra Kerja Sama**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian terhadap relevansi penelitian Bapak/Ibu dengan kegiatan kerja sama				
2	Penilaian terhadap koordinasi antara kebutuhan penelitian Bapak/Ibu dengan kepakaran yang dimiliki UBakrie				
3	Penilaian terhadap manfaat yang Bapak/Ibu peroleh dari jalinan kerjasama dengan UBakrie				
4	Penilaian terhadap keterlibatan/keaktifan UBakrie dalam kegiatan penelitian Bapak/Ibu				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerjasama dengan UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan LPP UBakrie				
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan LPP UBakrie				
8	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan LPP UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan LPP UBakrie				

c. Pelaksana survei: **Lembaga Penelitian dan Pengembangan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kemudahan memperoleh fasilitas dan informasi mengenai kegiatan penelitian dari LPP				
2	Penilaian Anda terhadap kejelasan informasi terkait penelitian yang dikoordinir oleh LPP				
3	Penilaian Anda terhadap pemberian penugasan untuk kegiatan Penelitian				
4	Penilaian Anda terhadap pengintegrasian hasil penelitian dalam proses perkuliahan				
5	Penilaian Anda terhadap keterlibatan mahasiswa dalam penelitian Dosen				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
6	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan LPP				
7	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan LPP				
8	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan LPP				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan LPP				

4.3.5 Instrumen Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (LPkM)

Di Universitas Bakrie, LPkM adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola kegiatan PKM di Universitas Bakrie, termasuk menyusun dokumen perencanaan strategis dan operasional kegiatan PKM, mengkoordinasikan dan mengevaluasi kegiatan PKM, mengembangkan jejaring di bidang PKM, melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan PKM serta merumuskan upaya tindak lanjut di dalam peningkatan mutu kegiatan PKM di Universitas Bakrie.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan LPkM mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: *stakeholder* internal (pimpinan universitas dan dekan), **mitra kerja sama**, dan **dosen**.

- a. Pelaksana survei: **Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Pimpinan Universitas, Dekan**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kinerja lembaga dalam mendukung perwujudan Visi dan Misi Universitas				
2	Penilaian Anda terhadap pemanfaatan kepakaran yang dimiliki UBakrie dalam kegiatan-kegiatan LPkM				
3	Penilaian Anda terhadap manfaat kerjasama yang dilakukan LPkM terhadap kemajuan UBakrie				
4	Penilaian Anda terhadap <i>database</i> dan penyebaran informasi terkait kegiatan LPkM				
5	Penilaian Anda terhadap keberadaan LPkM sebagai daya saing dan daya tarik Universitas bidang PKM				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan LPkM				
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan LPkM				
8	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan LPkM				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan LPkM				

b. Pelaksana survei: **Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Mitra Kerja Sama**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian terhadap koordinasi antara kebutuhan instansi Bapak/Ibu dengan kepakaran yang dimiliki UBakrie				
2	Penilaian terhadap manfaat yang diperoleh instansi Bapak/Ibu dari jalinan kerja sama dengan UBakrie				
3	Penilaian terhadap manfaat yang diperoleh masyarakat dari jalinan kerja sama instansi Bapak/Ibu dengan UBakrie				
4	Penilaian terhadap keterlibatan/keaktifan instansi Bapak/Ibu dan UBakrie dalam kegiatan PkM				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerja sama dengan UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan LPkM UBakrie				
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan LPkM UBakrie				
8	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan LPkM UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk peningkatan mutu layanan LPkM UBakrie				

c. Pelaksana survei: **Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kemudahan memperoleh fasilitas dan informasi mengenai kegiatan PkM				
2	Penilaian Anda terhadap kejelasan informasi terkait kegiatan PkM				
3	Penilaian Anda terhadap publikasi hasil kegiatan PkM Universitas				
4	Penilaian Anda terhadap pengintegrasian hasil kegiatan PkM dalam proses perkuliahan				
5	Penilaian Anda terhadap keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan PkM				
6	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan LPkM				
7	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan LPkM				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
8	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan LPkM				
Pertanyaan Terbuka					
9	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan LPkM				

4.3.6 Instrumen Biro Administrasi Akademik (BAA)

BAA adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola kegiatan administrasi akademik di Universitas Bakrie, termasuk menyusun dokumen perencanaan perencanaan kegiatan akademik, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan akademik serta upaya inovasi dan peningkatan mutu dalam kegiatan administrasi akademik.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap layanan BAA mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **mahasiswa, dosen dan tendik, dan unit kerja lain terkait.**

a. Pelaksana survei: **Biro Administrasi Akademik (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Mahasiswa**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Prosedur Pelayanan di BAA sudah diinformasikan dan jelas (mudah dipahami)				
2	BAA memiliki standar waktu pelayanan yang disampaikan kepada dosen/mahasiswa				
3	Pelayanan administrasi akademik mudah diakses				
4	Penilaian Anda terhadap BAA dalam merespon keluhan				
5	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BAA				
6	Penilaian Anda terhadap keramahan, kedisiplinan dan integritas dalam layanan BAA				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BAA				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BAA				

b. Pelaksana survei: **Biro Administrasi Akademik (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen, Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Prosedur Pelayanan di BAA sudah diinformasikan dan jelas (mudah dipahami)				
2	BAA memiliki standar waktu pelayanan yang disampaikan kepada dosen /tendik				
3	Pelayanan administrasi akademik mudah diakses				
4	Penilaian Anda terhadap BAA dalam merespon keluhan				
5	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BAA				
6	Penilaian Anda terhadap keramahan, kedisiplinan dan integritas dalam layanan BAA				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BAA				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BAA				

c. Pelaksana survei: **Biro Administrasi Akademik (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Prodi, Biro Keuangan, Biro SDM, Biro Umum**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap penyebaran Informasi Prosedur layanan BAA yang melibatkan Unit Kerja lain				
2	Penilaian Anda terhadap kepatuhan BAA dalam mengikuti prosedur Unit Kerja lain dalam bekerjasama				
3	Penilaian Anda terhadap koordinasi BAA dengan Unit Kerja lain				
4	Penilaian Anda terhadap kemampuan BAA dalam mengontrol proses belajar mengajar				
5	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BAA				
6	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BAA				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BAA				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BAA				

4.3.7 Instrumen Biro Kemahasiswaan (BIMA)

BIMA adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola kegiatan kemahasiswaan di Universitas Bakrie, termasuk menyusun dokumen perencanaan kegiatan kemahasiswaan, penyediaan layanan untuk mahasiswa, pelacakan alumni dan pengguna

lulusan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan serta upaya inovasi dan peningkatan mutu dalam kegiatan kemahasiswaan.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap layanan BIMA mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **stakeholder** (orang tua mahasiswa), **mahasiswa** (instrumennya terintegrasi pada instrumen penjaminan mutu), **dosen dan tendik**, dan **unit kerja lain terkait**.

a. Pelaksana survei: **Biro Kemahasiswaan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Stakeholder** (orang tua mahasiswa penerima manfaat asuransi kecelakaan mahasiswa)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kelengkapan dan kejelasan informasi terkait asuransi kecelakaan mahasiswa				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kesesuaian dana yang diterima oleh orang tua mahasiswa korban kecelakaan				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap perhatian BIMA terhadap mahasiswa korban kecelakaan dan keluarganya				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BIMA				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan BIMA UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan BIMA UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk peningkatan mutu layanan BIMA UBakrie				

b. Pelaksana survei: **Biro Kemahasiswaan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Alumni**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap informasi terkait lowongan magang/lowongan pekerjaan dari media sosial BIMA				
2	Penilaian Anda mengenai pelatihan/pembekalan karir				
3	Pemahaman Anda mengenai Organisasi Ikatan Alumni (IKA)				
4	Penilaian anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BIMA				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BIMA				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BIMA				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BIMA				

- a. Pelaksana Survei: **dilakukan oleh Program Studi S1 berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Pengguna Lulusan**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap Integritas (Etika, Moral, Kejujuran & Disiplin) Lulusan				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap Keahlian Berdasarkan Ilmu (Profesionalisme) Lulusan				
3	Penilaian Bapak/Ibu mengenai keluasan wawasan antar disiplin ilmu lulusan				
4	Penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan kepemimpinan lulusan				
5	Penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan Kerjasama dalam Tim Lulusan				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bahasa Asing Lulusan				
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Komunikasi Lulusan				
8	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Lulusan				
9	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemampuan Pengembangan Diri Lulusan				
10	Penilaian Bapak/Ibu secara umum mengenai kemampuan lulusan Universitas Bakrie dalam pemenuhan perkembangan industri dibandingkan dengan lulusan universitas yang lain				
Pertanyaan Terbuka					
11	Kritik, Saran, dan Harapan Pengguna Lulusan terhadap Lulusan Universitas Bakrie				

- b. Pelaksana survei: **Biro Kemahasiswaan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Prodi, Biro Keuangan, Biro Umum, BAA**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap penyebarluasan Informasi Prosedur layanan BIMA yang melibatkan Unit Kerja lain				
2	Penilaian Anda terhadap kepatuhan BIMA dalam mengikuti prosedur Unit Kerja lain dalam bekerjasama				
3	Penilaian Anda terhadap koordinasi BIMA dengan Unit Kerja lain				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BIMA				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BIMA				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BIMA				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BIMA				

4.3.8 Instrumen Biro Promosi dan Admisi

Biro Promosi dan Admisi adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola kegiatan promosi dan admini di Universitas Bakrie, termasuk menyusun dokumen perencanaan kegiatan promosi dan admisi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan promosi dan admisi serta upaya inovasi dan peningkatan mutu dalam kegiatan promosi dan admisi.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap layanan Biro Promosi dan Admisi mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **pimpinan Universitas, program studi, calon mahasiswa, masyarakat, dan unit kerja lain terkait.**

a. Pelaksana Survei: **Biro Promosi dan Admisi (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Pimpinan Universitas, Dekan, Prodi**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap sistematis, efisiensi, dan efektifitas metode kegiatan Promosi dan Admisi beserta inovasinya untuk menjaring mahasiswa lokal dan asing				
2	Penilaian Anda terhadap Panduan Penerimaan Mahasiswa Baru				
3	Penilaian Anda terhadap kesesuaian perencanaan kerja Biro Promosi dan Admisi dengan kalender kegiatan UBakrie dan kalender kegiatan eksternal yang terkait				
4	Penilaian Anda terhadap kemudahan sistem penerimaan mahasiswa baru dan proses seleksinya				
5	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Promosi dan Admisi				
6	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro Promosi dan Admisi				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Promosi dan Admisi				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro Promosi dan Admisi				

b. Pelaksana Survei: **Biro Promosi dan Admisi (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Stakeholder (camaba, masyarakat, sekolah, instansi)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap penyebaran informasi UBakrie				

No	Pertanyaan	1	2	3	4
2	Penilaian Anda terhadap kemudahan sistem penerimaan mahasiswa baru dan proses seleksinya				
3	Penilaian Anda terhadap daya tarik informasi UBakrie				
4	Penilaian Anda terhadap kejelasan Informasi yang diberikan pada saat kegiatan promosi				
5	Penilaian Anda terhadap profesionalisme kegiatan promosi dan admisi				
6	Penilaian Anda mengenai ketertiban dan kepatuhan kegiatan promosi terhadap peraturan setempat				
7	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Promosi dan Admisi				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro Promosi dan Admisi				
9	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Promosi dan Admisi				
Pertanyaan Terbuka					
10	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro Promosi dan Admisi				

c. Pelaksana Survei: **Biro Promosi dan Admisi (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **BAA, BIMA, Biro Umum**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kesesuaian data mahasiswa baru dengan kebutuhan Unit Kerja				
2	Penilaian Anda terhadap koordinasi Biro Promosi dan Admisi dengan unit kerja Anda				
3	Penilaian Anda terhadap ketepatan arahan kegiatan promosi				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Promosi dan Admisi				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro Promosi dan Admisi				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Promosi dan Admisi				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro Promosi dan Admisi				

4.3.9 Instrumen Biro Sumber Daya Manusia (SDM)

Biro SDM adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola SDM Universitas (dosen dan tenaga kependidikan), termasuk di dalamnya adalah: Manning, pemetaan fungsi, penetapan indikator kinerja, rekrutmen dan penempatan, pemutusan hubungan kerja, mekanisme money kinerja, pengembangan SDM dalam kuantitas dan kualitas, inovasi dalam pengelolaan SDM serta upaya meningkatkan mutu pengelolaan SDM.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap layanan Biro Promosi dan Admisi mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **Stakeholder, dosen, dan tendik**

a. Pelaksana Survei: **Biro Sumber Daya Manusia (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Stakeholder (LLDIKTI 3, DIKTI)**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi dengan UBakrie				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemutakhiran dan kelengkapan data dan dokumen Dosen dan Tendik UBakrie				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro SDM UBakrie				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan Biro SDM UBakrie				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan Biro SDM UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
6	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk peningkatan mutu layanan Biro SDM UBakrie				

b. Pelaksana Survei: **Biro Sumber Daya Manusia (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap layanan pendaftaran Nomor Induk Dosen Nasional (NIDN)				
2	Penilaian Anda terhadap layanan sertifikasi dosen				
3	Penilaian Anda terhadap layanan kenaikan jabatan fungsional				
4	Penilaian Anda terhadap layanan kenaikan jenjang pangkat dan golongan				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
5	Penilaian Anda terhadap layanan pelaporan Beban Kerja Dosen (BKD)				
6	Penilaian Anda terhadap upaya Biro SDM dalam pengembangan kompetensi dan kualifikasi Anda				
7	Penilaian Anda terhadap komunikasi dan koordinasi dengan LLDIKTI 3 dan DIKTI				
8	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro SDM				
9	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro SDM				
10	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro SDM				
Pertanyaan Terbuka					
11	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro SDM				

c. Pelaksana Survei: **Biro Sumber Daya Manusia (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kesesuaian penempatan, pemberian tugas dan tanggung jawab dengan kompetensi yang dimiliki				
2	Penilaian Anda terhadap dukungan Universitas untuk peningkatan ketrampilan dan kompetensi karyawan melalui penyelenggaraan pelatihan, seminar/workshop, kesempatan studi lanjut dengan/tanpa beasiswa termasuk beasiswa karyawan, sertifikasi kompetensi dan/atau profesi				
3	Penilaian Anda terhadap masukan dari atasan tentang kinerja karyawan di Unit Kerjanya				
4	Penilaian Anda terhadap keterlibatan atasan dalam memberikan evaluasi terhadap hasil pengembangan ketrampilan dan kompetensi karyawan				
5	Penilaian Anda terhadap kesesuaian gaji, tunjangan, serta lembur (untuk yang berhak menerima)				
6	Penilaian Anda terhadap insentif Ad-Hoc (kepanitiaan acara Universitas/Fakultas/Prodi)				
7	Pemahaman Anda terhadap keberadaan, fungsi dan kegiatan Koperasi Karyawan				
8	Penilaian Anda terhadap waktu kerja dan sistem absensi yang berlaku				
9	Penilaian Anda terhadap kegiatan tahunan dan kegiatan non rutin (<i>Coffee Morning</i> , Kajian Ramadhan, Halal Bihalal, Dies Natalis, Lomba-lomba)				
10	Penilaian Anda terhadap pemberian <i>reward</i> (pin emas dll) dan <i>punishment/sanksi</i> (Surat Peringatan)				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
11	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro SDM				
12	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro SDM				
13	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro SDM				
Pertanyaan Terbuka					
14	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro SDM				

4.3.10 Instrumen Biro Umum

Biro Umum adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola sarana dan prasarana Universitas, termasuk menyusun perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana, melaksanakan pengadaan, inventaris, memelihara dan melakukan monev terhadap penggunaan sarana prasarana serta melakukan inovasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan sarana prasarana Universitas.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap Biro Umum mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **vendor, mahasiswa** (instrumennya terintegrasi dengan instrumen penjaminan mutu), **dosen, dan tendik**

a. Pelaksana Survei: **Biro Umum (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen, Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana Universitas				
2	Penilaian Anda terhadap mutu sarana prasana di Universitas				
3	Penilaian Anda terhadap keamanan dan ketertiban di Universitas				
4	Penilaian Anda terhadap kesehatan lingkungan di Universitas				
5	Penilaian Anda terhadap kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam layanan				
6	Penilaian Anda terhadap inisiatif biro umum dalam layanan				
7	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Umum				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro Umum				
9	Penilaian Anda terhadap kejelasan informasi dan kemudahan prosedur layanan Biro Umum				
Pertanyaan Terbuka					

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
10	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro Umum				

b. Pelaksana Survei: **Biro Umum (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Vendor**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kemudahan koordinasi dengan Universitas				
2	Penilaian Anda terhadap manfaat dari kerja sama dengan Universitas				
3	Penilaian Anda terhadap potensi keberlanjutan kerjasama dengan Universitas				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Umum Universitas				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro Umum Universitas				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Umum Universitas				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro Umum UBakrie				

4.3.11 Instrumen Biro Teknologi Informasi (TI)

Biro TI adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola teknologi informasi Universitas, termasuk merencanakan *roadmap* IT dalam mengintegrasikan sistem informasi dalam manajemen, mengelola *software* dan *hardware* Universitas, serta melakukan inovasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap Biro Umum mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **mahasiswa** (instrumennya terintegrasi dengan instrumen penjaminan mutu), **dosen**, dan **tendik**

a. Pelaksana Survei: **Biro Teknologi Informasi (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kelengkapan dan kemudahan fasilitas E-Learning BIG 2.0				
2	Penilaian Anda terhadap <i>training</i> dan sosialisasi layanan E-Learning BIG 2.0				
3	Penilaian Anda terhadap kelengkapan fitur Aplikasi Portal Dosen BIG 2.0				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
4	Penilaian Anda terhadap layanan <i>bandwidth</i> dan PC kelas				
5	Penilaian Anda terhadap pemutakhiran (<i>Upgrade</i>) komputer laboratorium				
6	Penilaian Anda terhadap pengadaan pelatihan TI				
7	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BTI				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BTI				
9	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BTI				
Pertanyaan Terbuka					
10	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BTI				

b. Pelaksana Survei: **Biro Teknologi Informasi (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap fitur Sistem Informasi Akademik BIG 2.0/aplikasi lain dalam unit kerja Anda				
2	Penilaian Anda terhadap Petunjuk Penggunaan Sistem Informasi Akademik BIG 2.0/aplikasi lain dalam unit kerja Anda				
3	Penilaian Anda terhadap layanan email bakrie.ac.id dalam membantu pekerjaan				
4	Penilaian Anda terhadap layanan Google Gsuite dalam membantu pekerjaan				
5	Penilaian Anda terhadap layanan Aplikasi files@bakrie.ac.id dalam membantu pekerjaan				
6	Penilaian Anda terhadap Google Drive sebagai Netshare dalam membantu pekerjaan				
7	Penilaian Anda terhadap Microsoft 365 dalam membantu pekerjaan				
8	Penilaian Anda terhadap sarana Virtual Meeting (Microsoft Team, Google Meet, Zoom)				
9	Penilaian Anda terhadap layanan <i>bandwidth</i> Wi-Fi di Universitas Bakrie				
10	Penilaian Anda terhadap komputer yang digunakan sebagai fasilitas bekerja pribadi				
11	Penilaian Anda terhadap pengadaan pelatihan TI				
12	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BTI				
13	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BTI				
14	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BTI				
Pertanyaan Terbuka					
15	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BTI				

4.3.12 Instrumen Biro Keuangan

Biro keuangan adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola keuangan Universitas, termasuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengembangkan sumber serta pengeluaran dana, perpajakan, penyusunan laporan keuangan dan meningkatkan mutu layanan.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap Biro Keuangan mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **stakeholder, mahasiswa** (instrumennya terintegrasi dengan instrumen penjaminan mutu), **dosen, dan tendik**

a. Pelaksana Survei: Biro Keuangan (dilakukan setiap tahun)

Responden: **Dosen, Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda mengenai informasi pengajuan dan pencairan anggaran				
2	Penilaian Anda terhadap ketepatan waktu pencairan dana yang diajukan (perm pembayaran)				
3	Penilaian Anda terhadap kesesuaian jumlah dana yang diajukan (perm pembayaran) yang ditransfer				
4	Penilaian Anda terhadap sosialisasi, pendampingan <i>workshop</i> dan penyampaian informasi lain mengenai pajak dari biro keuangan				
5	Penilaian Anda terhadap layanan Biro di dalam perpajakan SDM Universitas				
6	Penilaian Anda terhadap ketepatan waktu pembayaran gaji dan ketepatan jumlah gaji				
7	Penilaian Anda terhadap ketepatan waktu dan jumlah pencairan honor lembur/honor beban lebih				
8	Penilaian Anda terhadap informasi layanan Jamsostek dan BPJS kesehatan				
9	Penilaian Anda terhadap kesesuaian jumlah gaji yang dilaporkan di Jamsostek dengan gaji yang diterima				
10	Penilaian Anda terhadap ketepatan waktu pembayaran iuran BPJS baik Jamsostek dan Kesehatan tanpa tunggakan				
11	Penilaian Anda terhadap ketersediaan anggaran operasional penyelenggaraan Tri Dharma dan kesejahteraan SDM				
12	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Keuangan				
13	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Biro Keuangan				
14	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Keuangan				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
Pertanyaan Terbuka					
15	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Biro Keuangan				

b. Pelaksana Survei: **Biro Keuangan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: *Stakeholder* (Asuransi, BPJS, DitJen Pajak, dll.)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kedisiplinan pelaporan gaji karyawan UBakrie				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap ketepatan waktu pembayaran iuran BPJS Jamsostek dan Kesehatan karyawan UBakrie tanpa tunggakan				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan berkoordinasi dengan UBakrie				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Keuangan UBakrie				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan Biro Keuangan UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Keuangan UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk peningkatan mutu layanan Biro Keuangan UBakrie				

c. Pelaksana Survei: **Biro Keuangan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: *Stakeholder* (Pimpinan Universitas, YPB, BAN PT/LAM)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap ketersediaan laporan keuangan UBakrie yang mutakhir				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan berkoordinasi dengan UBakrie				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap terselenggaranya Tri Dharma dan kesejahteraan SDM di UBakrie karena kecukupan anggaran operasional				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Biro Keuangan UBakrie				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan Biro Keuangan UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan Biro Keuangan UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					

7	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk peningkatan mutu layanan Biro Keuangan UBakrie
---	--

4.3.13 Instrumen Biro Komunikasi Strategis (BKS)

BKS adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola citra Universitas, termasuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengembangkan kegiatan *branding*, *public relation* dan protokoler Universitas serta meningkatkan mutu pelaksanaannya.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap BKS mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **pimpinan Universitas, dosen, tendik** dan **stakeholder**.

a. Pelaksana Survei: **Biro Komunikasi Strategis (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Pimpinan Universitas, Dosen, Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kanal media milik UBakrie				
2	Penilaian Anda terhadap kemutakhiran pemberitaan yang dihadirkan pada media UBakrie				
3	Penilaian Anda terhadap fungsi protokoler UBakrie				
4	Penilaian Anda terhadap sarana dan prasarana dalam pelaksanaan protokoler				
5	Penilaian Anda terhadap layanan BKS dalam menyampaikan informasi internal maupun eksternal				
6	Pemahaman Anda terhadap konten publikasi yang dibuat oleh BKS				
7	Penilaian anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BKS				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BKS				
9	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BKS				
Pertanyaan Terbuka					
10	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BKS				

b. Pelaksana Survei: **Biro Komunikasi Strategis (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Stakeholder (Masyarakat)**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Pemahaman Anda terhadap keberadaan UBakrie				
2	Penilaian Anda terhadap kanal media milik UBakrie				
3	Penilaian Anda terhadap konten publikasi yang dibuat oleh BKS UBakrie				
4	Penilaian Anda terhadap daya tarik UBakrie				
5	Penilaian anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan BKS UBakrie				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
6	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan BKS UBakrie				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan BKS UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan BKS UBakrie				

4.3.14 Instrumen Direktorat Penjaminan Mutu

Direktorat Penjaminan Mutu adalah unit di dalam Universitas yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal), SPME (Sistem Penjaminan mutu Eksternal) dan pelaporan data pada PDDIKTI. Oleh karena itu, survey kepuasan yang dilakukan oleh direktorat penjaminan mutu adalah untuk mengevaluasi ke-3 hal tersebut dengan *stakeholder*-nya adalah: **pimpinan Universitas, kepala unit kerja, GKM dan auditor internal**, serta **mahasiswa** sebagai pengguna layanan utama Universitas.

a. Pelaksana Survei: **Direktorat Penjaminan Mutu (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **GKM**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap manfaat layanan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal – dokumen standar, prosedur, risk register dan kebijakan lain terkait mutu, survey kepuasan, sasaran mutu) untuk unit kerja				
2	Penilaian Anda terhadap <i>review</i> dan pemutahiran secara berkala dokumen standar dan prosedur unit kerja oleh Direktorat Penjaminan Mutu				
3	Penilaian Anda mengenai Direktorat Penjaminan Mutu di dalam mendampingi Anda sebagai GKM agar dapat berfungsi penuh dalam unit kerja				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
Pertanyaan terbuka					
7	Saran dan harapan Anda untuk peningkatan pelayanan Direktorat Penjaminan Mutu				

b. Pelaksana Survei: **Direktorat Penjaminan Mutu (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Auditor Internal**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap manfaat Audit Mutu Internal (AMI) dalam pengelolaan mutu Universitas				
2	Penilaian Anda mengenai Direktorat Penjaminan Mutu di dalam mendampingi Anda sebagai AMI agar dapat berfungsi penuh sebagai Auditor				
3	Penilaian Anda mengenai upaya Direktorat Penjaminan Mutu dalam mengembangkan kualifikasi dan kompetensi Anda sebagai auditor				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
6	Penilaian Anda terhadap kejelasan dan kemudahan prosedur layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
Pertanyaan terbuka					
7	Saran dan harapan Anda untuk peningkatan pelayanan Direktorat Penjaminan Mutu				

c. Pelaksana Survei: **Direktorat Penjaminan Mutu (setiap tahun)**

Responden: **Kepala Unit Kerja**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap manfaat layanan pemenuhan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal – dokumen standar, prosedur, risk register dan kebijakan lain terkait mutu, survey kepuasan, sasaran mutu) untuk unit kerja				
2	Penilaian Anda terhadap pelaksanaan AMI dalam membantu peningkatan mutu pada unit kerja				
3	Penilaian Anda terhadap pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen dalam membantu peningkatan mutu pada unit kerja				
4	Penilaian Anda terhadap penugasan GKM (Gugus Kendali Mutu) dalam membantu peningkatan mutu pada unit kerja				
5	Penilaian Anda terhadap <i>review</i> dan pemutakhiran secara berkala dokumen standar dan prosedur unit kerja				
6	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
7	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
8	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
Pertanyaan terbuka					
9	Saran dan harapan Anda untuk peningkatan pelayanan Direktorat Penjaminan Mutu				

d. Pelaksana Survei: **Direktorat Penjaminan Mutu (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Pimpinan Universitas, Fakultas, Program Studi**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap manfaat pendampingan untuk pemenuhan akreditasi/sertifikasi pada unit kerja				
2	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
3	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
4	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Direktorat Penjaminan Mutu				
Pertanyaan terbuka					
5	Saran dan harapan Anda untuk peningkatan pelayanan Direktorat Penjaminan Mutu				

e. Pelaksana Survei: **Direktorat Penjaminan Mutu (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **mahasiswa**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Kurikulum ada di Prodi sesuai dengan kebutuhan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI)				
2	Kurikulum operasional disosialisasikan dengan jelas oleh Prodi				
3	Prodi memfasilitasi pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)				
4	Ada integrasi antara kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ke dalam proses pembelajaran				
5	Penyelenggaraan semester pendek membantu dalam proses pembelajaran				
6	Pembelajaran daring di Universitas Bakrie dilakukan dengan baik dalam mencapai tujuan pembelajaran				
7	Metode pembelajaran di Universitas Bakrie mampu memotivasi saya untuk selalu hadir dan berpartisipasi di perkuliahan				
8	Adanya kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat untuk mahasiswa				
9	Dosen memiliki kompetensi sesuai mata kuliah yang diampu				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
10	Dosen menyampaikan materi pembelajaran dengan jelas dan menerapkan experiential learning				
11	Keberadaan dosen PA membantu, baik dalam bid akademik maupun non akademik				
12	Dosen disiplin dan memiliki memiliki integritas dalam proses pembelajaran				
13	Nilai mata kuliah yang diberikan sesuai dengan hasil belajar (adil dan obyektif)				
14	Ruangan kelas yang ada mampu mendukung proses pembelajaran dengan fasilitas yang memadai				
15	Ruangan lab yang ada mampu mendukung proses pembelajaran, penelitian dengan fasilitas yang memadai				
16	Student lounge yang ada cukup dan nyaman untuk berdiskusi				
17	Fasilitas umum (toilet, mushola dll) yang ada bersih, berfungsi secara baik dan ramah terhadap difable				
18	Wifi di lingkungan Universitas Bakrie berfungsi dengan baik				
19	Koleksi buku dan pustaka lain di perpustakaan lengkap dan menunjang proses pembelajaran serta mudah diakses				
20	Portal BIG mudah digunakan untuk akses materi perkuliahan dan informasi akademik lainnya				
21	Ketua Prodi terbuka untuk konsultasi dan mudah dihubungi				
22	Staf prodi dan lab tanggap dan bisa diandalkan dalam melayani kebutuhan mahasiswa				
23	Proses administrasi akademik (KRS, pendaftaran TA, daftar ulang, perbaikan presensi, dll) mudah dilakukan				
24	Kegiatan kemahasiswaan mendukung pengembangan minat, bakat dan ekspresi mahasiswa				
25	Universitas mendukung kegiatan kemahasiswaan dalam pendanaan, kebijakan dan penyediaan fasilitas				
26	Pelayanan kesehatan dan konseling untuk mahasiswa yang disediakan mudah diakses dan memiliki peranan penting untuk mahasiswa				
27	Pelayanan karir yang ada sangat bermanfaat untuk mahasiswa				
28	Unit untuk pembimbingan kewirausahaan sangat berguna untuk mahasiswa				
29	Petugas keamanan melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tanggap melayani mahasiswa				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
30	Teknisi melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tanggap melayani mahasiswa				
31	Program dari Bakrie Language Solution (BLS) membantu untuk memperoleh nilai TOEFL yang dipersyaratkan kampus dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris				
32	Prosedur pembayaran kuliah jelas dan mudah dilaksanakan				
33	Media sosial Universitas Bakrie efektif dalam menyampaikan informasi				
34	Biaya kuliah terjangkau dan sebanding dengan yang didapat, dan beasiswa yang tersedia membantu mahasiswa				
35	Secara umum, pelayanan yang saya terima dari Universitas Bakrie sudah baik				
Pertanyaan terbuka					
36	Silahkan tuliskan saran untuk peningkatan pelayanan yang diberikan Universitas Bakrie kepada mahasiswa				

4.3.15 Instrumen UPT Perpustakaan

UPT Perpustakaan adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola koleksi pustaka Universitas, termasuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengembangkan pustaka dalam menunjang tridarma PT serta melakukan peningkatan mutu pengelolaan pustaka Universitas.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap UPT Perpustakaan mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **dosen, tendik** dan **mahasiswa** (instrumennya terintegrasi dengan instrument penjaminan mutu).

a. Pelaksana Survei: UPT Perpustakaan (dilakukan setiap tahun)

Responden: **Dosen, Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan bahan Pustaka : <ul style="list-style-type: none"> • Textbook Perkuliahan ; • Buku koleksi tercetak ; • e-Book ; • Skripsi/Tesis ; • e-Journal ; • Koran ; • Majalah 				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
2	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian bahan pustaka untuk mendukung kegiatan perkuliahan				
3	Bagaimana pendapat anda tentang kecukupan dan kemutakhiran bahan Pustaka				
4	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan akses bahan Pustaka : <ul style="list-style-type: none"> • OPAC (Online Public Access Catalog) - https://slims.bakrie.ac.id/ & https://digilib.bakrie.ac.id/ • Media Sosial Instagram - https://www.instagram.com/perpustakaanubakrie_/ • Repository - https://repository.bakrie.ac.id/ • Web - https://library.bakrie.ac.id/ • e-Mail - layanan.perpustakaan@bakrie.ac.id & perpustakaan@bakrie.ac.id • Whatsapp 				
5	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan layanan : <ul style="list-style-type: none"> • Uji Turnitin - s.id/uji_turnitin ; • Surat Bebas Pustaka - s.id/SKBPBP_UBAKRIE ; • Akses Repository - s.id/akunrepository ; • Book Request - bit.ly/Usulanbuku_ubakrie 				
6	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan fasilitas di perpustakaan : <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Baca ; • Ruang Diskusi ; • Komputer ; • BI Corner ; • AC ; • Rak Buku ; • Wi-Fi 				
7	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT Perpustakaan				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari UPT Perpustakaan				
9	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT Perpustakaan				
Pernyataan terbuka					
10	Saran untuk meningkatkan layanan UPT Perpustakaan				

b. Pelaksana Survei: **UPT Perpustakaan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Stakeholder (Instansi Akademik dan Non Akademik)**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap manfaat yang diperoleh dari jalinan kerja sama dengan UBakrie				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerja sama dengan UBakrie				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi dengan UBakrie				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT Perpustakaan UBakrie				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan dari UPT Perpustakaan UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT Perpustakaan UBakrie				
Pernyataan terbuka					
7	Saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan UPT Perpustakaan UBakrie				

4.3.16 Instrumen UPT Bakrie Language Solution (BLS)

UPT BLS adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola sistem pembelajaran dan pelatihan Bahasa Nasional dan Bahasa Asing dalam Universitas, termasuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengembangkan pelaksanaannya serta melakukan peningkatan mutu pengelolaan.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap UPT BLS mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **dosen, tendik** dan **stakeholder**.

a. Pelaksana Survei: UPT BLS (dilakukan setiap tahun)

Responden: **Dosen, Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kualitas konten-konten yang dibuat oleh BLS di ig@ublanguange				
2	Penilaian Anda terhadap penyebaran informasi mengenai layanan-layanan UPT BLS				
3	Penilaian Anda terhadap kelengkapan informasi layanan UPT BLS				
4	Penilaian Anda terhadap kemampuan instruktur-instruktur UPT BLS				
5	Penilaian Anda terhadap sistem pembelajaran yang diselenggarakan oleh UPT BLS				
6	Penilaian Anda terhadap penggunaan Teknologi Informasi dalam proses pembelajaran UPT BLS				
7	Penilaian Anda terhadap manfaat yang diperoleh dari layanan UPT BLS				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
8	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT BLS				
9	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari UPT BLS				
10	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT BLS				
Pernyataan terbuka					
11	Masukan dan saran Anda untuk meningkatkan layanan UPT BLS				

b. Pelaksana Survei: **UPT BLS (dilakukan setiap tahun)**

Responden: *Stakeholder* (LLDIKTI, DIKTI, Instansi Pemerintah/Swasta)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap manfaat yang diperoleh dari jalinan kerjasama dengan UBakrie				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerjasama dengan UBakrie				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi dengan UBakrie				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT BLS UBakrie				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan dari UPT BLS UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT BLS UBakrie				
Pernyataan terbuka					
7	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan UPT BLS UBakrie				

4.3.17 Instrumen Pusat Inovasi dan Inkubator Bisnis (PIIB)

PIIB adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam tumbuh, berkembang dan meningkatnya kemampuan wirausaha dari mahasiswa, dosen, alumni dan masyarakat, serta menumbuhkan embrio wirausaha baru dan tangguh sesuai perkembangan IPTEK.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap PIIB mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **dosen, tendik, mahasiswa, prodi dan mitra usaha**.

a. Pelaksana Survei: **PIIB (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen, Tendik, Mahasiswa**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap kemudahan proses pendampingan bisnis bagi Dosen/Tendik/mahasiswa yang memiliki ide bisnis maupun sedang membangun bisnis				
2	Penilaian Anda terhadap layanan konsultasi unit bisnis berikut pengembangannya				
3	Penilaian Anda terhadap layanan pendampingan pembuatan laporan keuangan yang baik sebagai bentuk tanggung jawab kepada investor				
4	Penilaian Anda terhadap penjalinan kerjasama kegiatan dengan mitra usaha yang saling menguntungkan seperti <i>sharing knowledge</i> dan mengundang mitra sebagai narasumber				
5	Penilaian Anda terhadap kegiatan pertemuan, diskusi, dan kerjasama PIIB dengan dosen kewirausahaan untuk melakukan sosialisasi program inkubator bisnis				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan mendapatkan informasi inkubator bisnis				
7	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari PIIB				
8	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari PIIB				
9	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari PIIB				
Pertanyaan Terbuka					
10	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan PIIB				

b. Pelaksana Survei: **PIIB (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Mitra Usaha**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Bapak/Ibu terhadap tenan-tenan UBakrie				
2	Penilaian Bapak/Ibu terhadap manfaat yang diperoleh dari jalinan kerjasama dengan UBakrie				
3	Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerjasama dengan UBakrie				
4	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi dengan UBakrie				
5	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari PIIB UBakrie				
6	Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan dari PIIB UBakrie				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
7	Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan dari PIIB UBakrie				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk peningkatan mutu layanan PIIB UBakrie				

c. Pelaksana Survei: **PIIB (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Program Studi**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap pengintegrasian unit bisnis/kewirausahaan dengan Kurikulum Operasional				
2	Penilaian Anda terhadap potensi kegiatan PIIB sebagai daya tarik Prodi				
3	Penilaian Anda terhadap pemanfaatan hubungan dengan Mitra Usaha untuk pengembangan pembelajaran				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari PIIB				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari PIIB				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari PIIB				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan PIIB				

4.3.18 Instrumen Pusat Pengembangan Akademik dan Inovasi Pembelajaran (PPAIP)

PPAIP adalah unit kerja yang bertanggung jawab di dalam mengelola pengembangan metode dan bentuk pembelajaran, inovasi dalam pembelajaran dan sumber pembelajaran serta peningkatan mutunya.

Berdasar hal tersebut, maka survey kepuasan layanan terhadap PPAIP mutlak diperlukan, dengan **responden** adalah: **dosen dan tendik, mahasiswa** (instrumennya terintegrasi dengan instrument penjaminan mutu).

Pelaksana Survei: **PPAIP (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen dan Tendik**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Pemahaman umum Anda terhadap program MBKM				
2	Penilaian Anda terhadap informasi-informasi terkait Pengembangan Akademik dan Inovasi Pembelajaran				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
3	Penilaian Anda terhadap keberadaan UPT PPAIP dalam kemajuan pembelajaran UBakrie				
4	Penilaian Anda terhadap potensi hasil inovasi pembelajaran sebagai daya tarik UBakrie				
5	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari PPAIP				
6	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari PPAIP				
7	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari PPAIP				
Pertanyaan Terbuka					
8	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan PPAIP				

4.3.19 Instrumen Program Kelas Karyawan (KK)

Program Kelas Karyawan adalah unit yang ditugaskan untuk mengelola program untuk mahasiswa non-reguler di Universitas Bakrie. **Responden** survey kepuasan layanan Program KK adalah: **dosen dan prodi, BAA dan mahasiswa** (instrumennya terintegrasi dengan instrument penjaminan mutu ditambah dengan EDOM).

a. Pelaksana survei: **Kelas Karyawan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Dosen**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda mengenai perencanaan pembelajaran yang ada di KK				
2	Penilaian Anda mengenai proses pembelajaran yang ada di KK				
3	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari Kelas Karyawan				
4	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari Kelas Karyawan				
5	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari Kelas Karyawan				
Pertanyaan Terbuka					
6	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Kelas Karyawan				

b. Pelaksana survei: **Kelas Karyawan (dilakukan setiap tahun)**

Responden: **Prodi, BAA**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Penilaian Anda terhadap penyebarluasan Informasi Prosedur layanan Kelas Karyawan yang melibatkan Unit Kerja lain				
2	Penilaian Anda terhadap kepatuhan Kelas Karyawan dalam mengikuti prosedur Unit Kerja lain dalam bekerjasama				
3	Penilaian Anda terhadap koordinasi Kelas Karyawan dengan Unit Kerja lain terkait matrikulasi dan penyetaraan mata kuliah dan nilai				
4	Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan Kelas Karyawan				
5	Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan Kelas Karyawan				
6	Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan Kelas Karyawan				
Pertanyaan Terbuka					
7	Masukan dan saran Anda untuk peningkatan mutu layanan Kelas Karyawan				

4.3.20 REKAPITULASI INSTRUMEN SURVEY

Tabel 1 Rekapitulasi Instrumen berdasar Responden Survey

No.	Kelompok Responden	Instrumen yang Harus Diisi
1	Mitra kerja sama/usaha	Rektorat, Fakultas, Prodi S1, Prodi S2, LPP, LPKM, PIIB
2	<i>Stakeholder</i>	Rektorat, Fakultas, Prodi S1, Prodi S2, BIMA, Biro Promosi dan Admisi, Biro SDM, Biro Keuangan, BKS, UPT Perpustakaan, UPT BLS
3	Pimpinan Universitas	LPP, LPkM, Biro Promosi dan Admisi, Biro Keuangan, BKS
4	Dekan	LPP, LPkM, Biro Promosi dan Admisi, Direktorat Penjaminan Mutu
5	Ketua Program Studi	Fakultas, Direktorat Penjaminan Mutu, PIIB, BAA, BIMA, Biro Promosi dan Admisi, Kelas Karyawan
6	Kepala unit kerja	Rektorat, Direktorat Penjaminan Mutu
7	Dosen	Rektorat, Fakultas, Prodi S1, Prodi S2, LPP, LPKM, BAA, Biro SDM, Biro Umum, BTI, Biro Keuangan, BKS, UPT Perpustakaan, UPT BLS, PIIB, PPAIP, Kelas Karyawan
8	Tenaga kependidikan	Rektorat, Fakultas, Prodi S1, Prodi S2, BAA, BIMA, Biro Promosi dan Admisi, Biro SDM, Biro Umum, BTI, Biro Keuangan, BKS, UPT Perpustakaan, UPT BLS, PIIB, PPAIP, Kelas Karyawan
9	Alumni	BIMA
10	Mahasiswa	EDOM, BAA, Direktorat Penjaminan Mutu, PIIB
11	Pengguna Lulusan	Prodi S1, Prodi S2 dan BIMA
12	Vendor	Biro Umum
13	Gugus Kendali Mutu	Direktorat Penjaminan Mutu
14	Auditor Internal	Direktorat Penjaminan Mutu

4.4 ANALISIS DAN TINDAK LANJUT SURVEY

Survey yang telah dilaksanakan WAJIB diolah dan dianalisis, diidentifikasi faktor penentu keberhasilan kinerja dan faktor penghambat keberhasilan kinerja, kemudian dirumuskan tindakan pengendalian serta peningkatan mutu layanannya.

4.4.1 Pengolahan Hasil Survey

Pengolahan hasil survey diatur oleh masing-masing unit kerja, namun tabel berikut dapat digunakan sebagai salah satu alternatifnya.

Tabel 2 Pengolahan Hasil Survey

No.	Responden	Skor Setiap Pertanyaan								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	Tendik	2	1	4	3	1	4	4	4	4
2	Tendik	3	2	2	1	4	2	1	2	2
3	Stakeholder	3	4	1	2	3	4	1	4	2
4	Tendik	3	4	3	2	3	4	1	3	1
5	Dosen	4	4	3	2	4	1	2	3	3
6	Stakeholder	1	1	2	2	1	1	3	3	3
dst.
...
Skor Rata-Rata		3.01	3.88	3.61	2.69	3.83	3.79	2.57	3.32	2.78
% Skor 4 (Sangat Baik)		27%	19%
% Skor 3 (Baik)		66%	79%
% Skor 2 (Kurang Baik)		5%	2%
% Skor 1 (Tidak Baik)		2%	0%
% Stakeholder		19.12%								
% Dosen		35.29%								
% Tendik		45.59%								
dst. ... (% responden lainnya)		...								
dst. ... (% responden lainnya)		...								
Skor Unit Kerja (Skor Rata-Rata P1-P9)		3.28								

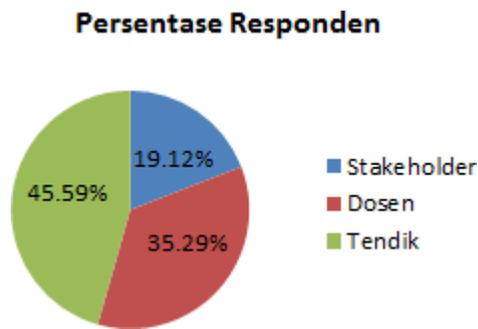
4.4.2 Analisis Hasil Survey

Analisis hasil survey memuat simpulan dari masing-masing instrumen dan responden. Apabila unit kerja memiliki 3 jenis responden, maka analisis yang dilakukan juga berjumlah 3 dengan masing-masing analisis menilai setiap pertanyaan dalam instrumen beserta simpulannya.

Hasil analisis dapat divisualisasikan dalam tabel, *pie chart*, *bar chart* atau bentuk visualisasi lainnya.

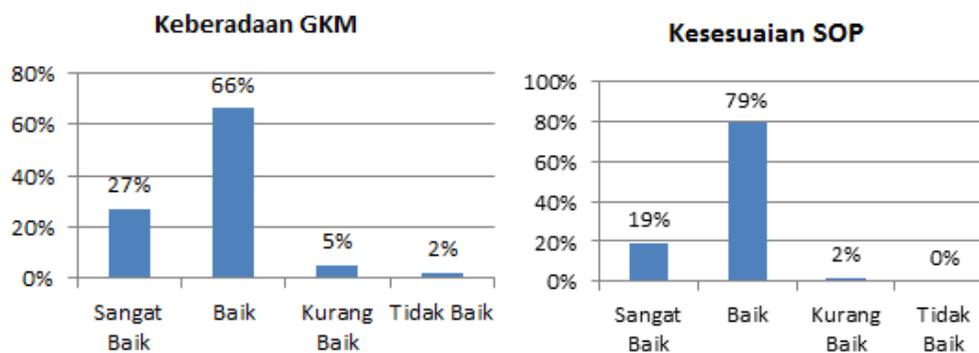
Berikut ini disampaikan contoh visualisasi yang dapat dijadikan referensi:

- *Pie chart* persentase responden. Contoh:



Responden	Jumlah
Stakeholder	13
Dosen	24
Tendik	31
Total	68

- *Bar/column chart* persentase jawaban setiap pertanyaan. Contoh:



Sedangkan simpulan hasil analisis disampaikan dalam bentuk sebagai berikut:

No.	Hal yang Disurvei	Skor Rata-Rata (max.4)	Faktor Penghambat Keberhasilan	Faktor Penentu Keberhasilan	Usulan Tindak Lanjut (Kesimpulan dari jawaban Open Question)
1	Keberadaan GKM	3.01			Peningkatan sosialisasi, ...
2	Kesesuaian SOP	3.88			Peningkatan monev, ...
3
...	dst.

Skor Unit Kerja:
3.28

5 PENUTUP

Demikianlah pedoman survey kepuasan di Universitas Bakrie diatur dalam suatu bentuk ketetapan resmi Universitas agar menjadi dasar dalam mengevaluasi layanan yang telah diberikan oleh seluruh unit kerja dalam Universitas . Hasilnya akan diolah dan dirumuskan secara berkala untuk peningkatan mutu dan inovasi layanan Universitas Bakrie.