



Kementerian Keuangan Direktorat  
Jenderal Perbendaharaan Direktorat  
Pembinaan Pengelolaan Keuangan  
Badan Layanan Umum

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Padjajaran  
Pusat Studi Akuntansi

**HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN  
BLU PENDIDIKAN TAHUN 2023**

**Panduan Skala**

|             |             |
|-------------|-------------|
| 1.00 - 1.80 | tidak baik  |
| 1.81 - 2.60 | kurang baik |
| 2.61 - 3.40 | cukup baik  |
| 3.41 - 4.20 | baik        |
| 4.21 - 5.00 | sangat baik |

**Politeknik Penerbangan Palembang**

| Total Jumlah Responden |           |
|------------------------|-----------|
| Internal               | 32 orang  |
| Eksternal              | 109 orang |

**I. Rekapitulasi Kuesioner Internal**

| Dimensi   | Indikator   | Rata-Rata   |
|---|---|-------------|
| <b>Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian</b>     | Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian kepada seluruh karyawan / aparatur | 4.19        |
|   | Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi                       | 4.26        |
|   | Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik                                     | 4.32        |
|   | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.26</b> |
| <b>Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu</b> | Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif  | 4.19        |
|   | Atasan memimpin unit layanan dan melaksanakan tugas pengawasan dengan baik                                | 4.19        |
|   | Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya   | 4.26        |
|   | Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik  | 4.19        |
|   | Institusi melakukan review atas kelayakan penjaminan mutu dalam proses pelayanan kepada masyarakat        | 4.26        |
|   | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.22</b> |
| <b>Kemahasiswaan</b>                                  | Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni                | 4.23        |
|   | Sistem akademik mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal       | 4.26        |

|                                       |   |             |
|---------------------------------------|---|-------------|
| <b>dan Lulusan</b>                    | Unit yang mengelola alumni berupaya mengumpulkan dan menjaga komunikasi dengan alumni                                   | 4.16        |
|                                       | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.22</b> |
| <b>Sumber Daya Manusia</b>            | Pelayanan rekrutmen dan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur  | 4.19        |
|                                       | Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan  | 4.16        |
|                                       | Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja  | 4.23        |
|                                       | SDM yang ada didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan   | 4.16        |
|                                       | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.19</b> |
| <b>Proses Bisnis Pendidikan</b>       | Institusi memfasilitasi berjalannya proses bisnis pendidikan sesuai dengan tuntutan dari pemangku kepentingan           | 4.16        |
|                                       | Institusi memfasilitasi penyediaan sarana kegiatan pendidikan yang ada  | 4.23        |
|                                       | Institusi memfasilitasi suasana akademis dalam kegiatan pendidikan  | 4.32        |
|                                       | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.24</b> |
| <b>Keuangan, dan Sarana Prasarana</b> | Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai   | 4.23        |
|                                       | Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan | 4.19        |
|                                       | Fasilitas ibadah  | 4.19        |
|                                       | Fasilitas olahraga  | 4.16        |
|                                       | Fasilitas ruang kelas   | 4.03        |
|                                       | Fasilitas laboratorium / studio / bengkel   | 4.13        |
|                                       | Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat  | 4.19        |
|                                       | Fasilitas toilet  | 4.03        |
|                                       | Fasilitas kantin  | 3.97        |
|                                       | Fasilitas perpustakaan  | 4.13        |
|                                       | Fasilitas umum lainnya  | 4.16        |
|                                       | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.13</b> |
| <b>Kualitas Sistem</b>                | Aplikasi Pelayanan Digital fleksibel menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan  | 4.13        |
|                                       | Aplikasi Pelayanan Digital menyediakan informasi dalam format sesuai kebutuhan  | 4.06        |
|                                       | Aplikasi Pelayanan Digital mudah untuk diakses kapanpun dibutuhkan.   | 4.16        |
|                                       | Aplikasi Pelayanan Digital menghasilkan informasi yang lengkap.   | 4.23        |
|                                       | Aplikasi Pelayanan Digital dapat dioperasikan tanpa kendala.  | 4.16        |
|                                       | Instruksi atau petunjuk dalam menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital jelas dan mudah dipahami.                          | 4.26        |
|                                       | Aplikasi Pelayanan Digital memiliki kecepatan akses yang baik pada saat digunakan                                       | 4.16        |
|                                       | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.17</b> |

|                             |  |             |
|-----------------------------|--|-------------|
| <b>Kualitas Informasi</b>   | Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital disajikan dengan ringkas dan sistematis   | 4.19        |
|                             | Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital disajikan tepat waktu (real-time).                                   | 4.06        |
|                             | Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital mudah dimengerti   | 4.23        |
|                             | Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital bebas dari kesalahan.  | 4.10        |
|                             | Informasi yang disajikan oleh Aplikasi Pelayanan Digital relevan (terbaru dan sesuai dengan kebutuhan BLU).                    | 4.13        |
|                             | Keamanan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital terjaga.  | 4.13        |
|                             | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.14</b> |
| <b>Perceived Usefulness</b> | Pekerjaan akan sulit dilakukan tanpa Aplikasi Pelayanan Digital yang ada.  | 4.13        |
|                             | Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital memberikan kontrol yang besar terhadap pekerjaan  | 4.13        |
|                             | Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital meningkatkan performa pekerjaan/ pemberian layanan.                                     | 4.19        |
|                             | Aplikasi Pelayanan Digital memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan pekerjaan  | 4.16        |
|                             | Aplikasi Pelayanan Digital memungkinkan untuk menyelesaikan pekerjaan/ pemberian layanan dengan cepat.                         | 4.23        |
|                             | Aplikasi Pelayanan Digital memungkinkan untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan daripada yang mungkin seharusnya dilakukan. | 4.03        |
|                             | Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital mengurangi waktu yang dihabiskan pada pekerjaan yang tidak produktif.                   | 4.03        |
| <b>Rata-Rata</b>            | <b>4.13</b>  |             |

## II. Rekapitulasi Kuesioner Eksternal

| <b>Dimensi</b>                         | <b>Indikator</b>   | <b>Rata-Rata</b> |
|--|--|------------------|
| <b>Academic Advising Effectiveness</b> | 1. Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal  | 4.66             |
|  | 2. Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif         | 4.56             |
|  | 3. Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat                           | 4.61             |
|  | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.61</b>      |
| <b>Campus Climate</b>                  | 4. Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai   | 4.63             |
|  | 5. Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif  | 4.56             |
|  | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.60</b>      |
| <b>Campus Life</b>                     | 6. Interaksi antara sesama mahasiswa di dalam ruang kelas atau luar ruang kelas dan atau peserta diklat berlangsung harmonis | 4.61             |
|  | 7. Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah  | 4.64             |
|  | 8. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi ramah   | 4.64             |
|  | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.63</b>      |

|  |   |             |
|--|---|-------------|
| <b>Campus Support Service</b>                      | 9. Fasilitas ibadah memadai   | 4.51        |
|  | 10. Fasilitas ruang kelas memadai   | 4.61        |
|  | 11. Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai   | 4.50        |
|  | 12. Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai  | 4.50        |
|  | 13. Fasilitas toilet memadai  | 4.53        |
|  | 14. Fasilitas kantin memadai  | 4.30        |
|  | 15. Fasilitas perpustakaan memadai  | 4.62        |
|  | 16. Fasilitas kesehatan memadai   | 4.61        |
|  | 17. Fasilitas umum lainnya memadai  | 4.49        |
|  | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.52</b> |
| <b>Concern for the Individual</b>                  | 18. Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA                                     | 4.54        |
|  | 19. Fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas                 | 4.38        |
|  | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.46</b> |
| <b>Institutional Effectiveness</b>                 | 20. Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis  | 4.39        |
|  | 21. Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi  | 4.69        |
|  | 22. Jumlah tenaga pengajar dan tenaga administrasi dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai | 4.53        |
|  | 23. Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya  | 4.63        |
|  | 24. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya   | 4.61        |
|  | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.57</b> |
| <b>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</b> | 25. Informasi dan pelayanan rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas                          | 4.60        |
|  | 26. Layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan   | 4.50        |
|  | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.55</b> |
| <b>Registration Effectiveness</b>                  | 27. Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien                              | 4.55        |
|  | 28. Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas                    | 4.50        |
|  | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.53</b> |
| <b>Campus Safety and Security</b>                  | 29. Tenaga keamanan berjumlah cukup   | 4.60        |
|  | 30. Tenaga keamanan kompeten di bidangnya   | 4.53        |
|  | 31. Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)                                       | 4.71        |
|  | <b>Rata-Rata</b>  | <b>4.61</b> |

|                                    |  |             |
|------------------------------------|--|-------------|
| <b>Service Excellence</b>          | 32. Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal  | 4.61        |
|                                    | 33. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal                             | 4.63        |
|                                    | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.62</b> |
| <b>Personal and Course Details</b> | 34. Sistem informasi akademik memuat profil dan kinerja mahasiswa/peserta diklat secara lengkap                          | 4.60        |
|                                    | 35. Sistem informasi akademik memuat informasi kegiatan secara lengkap   | 4.57        |
|                                    | 36. Silabus dan rencana pembelajaran semester tersedia secara lengkap dan diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat | 4.58        |
|                                    | 37. Silabus dan rencana pembelajaran semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat           | 4.55        |
|                                    | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.57</b> |
| <b>Teaching and Learning</b>       | 38. Fasilitas dan sarana prasarana pembelajaran di kelas lengkap   | 4.56        |
|                                    | 39. Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran         | 4.56        |
|                                    | 40. Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran  | 4.61        |
|                                    | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.57</b> |
| <b>Kualitas Sistem</b>             | Aplikasi Pelayanan Digital fleksibel menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan   | 4.58        |
|                                    | Aplikasi Pelayanan Digital menyediakan informasi dalam format sesuai kebutuhan.  | 4.51        |
|                                    | Aplikasi Pelayanan Digital mudah untuk diakses kapanpun dibutuhkan.  | 4.61        |
|                                    | Aplikasi Pelayanan Digital menghasilkan informasi yang lengkap.  | 4.60        |
|                                    | Aplikasi Pelayanan Digital dapat dioperasikan tanpa kendala.   | 4.52        |
|                                    | Instruksi atau petunjuk dalam menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital jelas dan mudah dipahami.                           | 4.54        |
|                                    | Aplikasi Pelayanan Digital memiliki kecepatan akses yang baik pada saat digunakan.                                       | 4.46        |
|                                    | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.55</b> |
| <b>Kualitas Informasi</b>          | Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital disajikan dengan ringkas dan sistematis                                       | 4.51        |
|                                    | Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital disajikan tepat waktu (real-time).                             | 4.55        |
|                                    | Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital mudah dimengerti.  | 4.49        |
|                                    | Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital bebas dari kesalahan.  | 4.50        |
|                                    | Informasi yang disajikan oleh Aplikasi Pelayanan Digital relevan (terbaru dan sesuai dengan kebutuhan BLU).              | 4.50        |
|                                    | Keamanan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital terjaga.  | 4.47        |
|                                    | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.50</b> |

|                             |  |             |
|-----------------------------|--|-------------|
| <b>Perceived Usefulness</b> | Pemberian layanan akan sulit dilakukan tanpa Aplikasi Pelayanan Digital yang ada.  | 4.49        |
|                             | Aplikasi Pelayanan Digital memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan pemberian layanan.   | 4.49        |
|                             | Aplikasi Pelayanan Digital memungkinkan untuk menyelesaikan pemberian layanan dengan cepat.  | 4.50        |
|                             | Aplikasi Pelayanan Digital memungkinkan untuk menyelesaikan lebih banyak pemberian layanan daripada yang mungkin seharusnya dilakukan. | 4.54        |
|                             | Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital meningkatkan kualitas pemberian layanan.  | 4.56        |
|                             | <b>Rata-Rata</b>   | <b>4.51</b> |
| <b>Rata-Rata Total</b>      |  | <b>4.42</b> |

Jakarta, 5 Januari 2024  
Direktur Pembinaan Pengelolaan  
Keuangan Badan Layanan Umum



Ditandatangani secara elektronik  
Ririn Kadariyah

