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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran
Pusat Studi Akuntansi

HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN
BLU PENDIDIKAN TAHUN 2024

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	43 orang
Eksternal	148 orang

I. Rekapitulasi Kuesioner Internal

Dimensi	Indikator	Rata-Rata
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian kepada seluruh karyawan / aparatur	4,42
	Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	4,19
	Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik	4,40
	Rata-Rata	**4,33**
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	4,28
	Atasan memimpin unit layanan dan melaksanakan tugas pengawasan dengan baik	4,26
	Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4,35
	Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	4,33
	Institusi melakukan review atas kelayakan penjaminan mutu dalam proses pelayanan kepada masyarakat	4,33
	Rata-Rata	**4,31**
Kemahasiswaan	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjaring mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	4,37
	Sistem akademik mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	4,40

dan Lulusan	Unit yang mengelola alumni berupaya mengumpulkan dan menjaga komunikasi dengan alumni	4,19
	Rata-Rata	**4,32**
Sumber Daya Manusia	Pelayanan rekrutmen dan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,21
	Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	4,21
	Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	4,28
	SDM yang ada didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan	4,30
	Rata-Rata	**4,25**
Proses Bisnis Pendidikan	Institusi memfasilitasi berjalannya proses bisnis pendidikan sesuai dengan tuntutan dari pemangku kepentingan	4,21
	Institusi memfasilitasi penyediaan sarana kegiatan pendidikan yang ada	4,26
	Institusi memfasilitasi suasana akademis dalam kegiatan pendidikan	4,28
	Rata-Rata	**4,25**
Keuangan, dan Sarana Prasarana	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	4,21
	Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan	4,19
	Fasilitas ibadah	4,23
	Fasilitas olahraga	4,19
	Fasilitas ruang kelas	4,14
	Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	4,19
	Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	4,23
	Fasilitas toilet	4,07
	Fasilitas kantin	3,93
	Fasilitas perpustakaan	4,21
	Fasilitas umum lainnya	4,09
	Rata-Rata	**4,15**
Kualitas Sistem	Aplikasi Pelayanan Digital fleksibel menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	4,16
	Aplikasi Pelayanan Digital menyediakan informasi dalam format sesuai kebutuhan	4,16
	Aplikasi Pelayanan Digital mudah untuk diakses kapanpun dibutuhkan.	4,23
	Aplikasi Pelayanan Digital menghasilkan informasi yang lengkap.	4,19
	Aplikasi Pelayanan Digital dapat dioperasikan tanpa kendala.	4,16
	Instruksi atau petunjuk dalam menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital jelas dan mudah dipahami.	4,16
	Aplikasi Pelayanan Digital memiliki kecepatan akses yang baik pada saat digunakan	4,12
	Rata-Rata	**4,17**

Kualitas Informasi	Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital disajikan dengan ringkas dan sistematis	4,12
	Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital disajikan tepat waktu (real-time).	4,12
	Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital mudah dimengerti	4,09
	Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital bebas dari kesalahan.	4,09
	Informasi yang disajikan oleh Aplikasi Pelayanan Digital relevan (terbaru dan sesuai dengan kebutuhan BLU).	4,12
	Keamanan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital terjaga.	4,09
	Rata-Rata	**4,10**
Perceived Usefulness	Pekerjaan akan sulit dilakukan tanpa Aplikasi Pelayanan Digital yang ada.	4,09
	Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital memberikan kontrol yang besar terhadap pekerjaan	4,14
	Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital meningkatkan performa pekerjaan/ pemberian layanan.	4,23
	Aplikasi Pelayanan Digital memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan pekerjaan	4,19
	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.	4,21
	Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital mengurangi waktu yang dihabiskan pada pekerjaan yang tidak produktif.	4,21
	Rata-Rata	**4,19**

II. Rekapitulasi Kuesioner Eksternal

Dimensi	Indikator	Rata-Rata
Academic Advising Effectiveness	1. Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	4,43
	2. Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif	4,43
	3. Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	4,42
	Rata-Rata	**4,43**
Campus Climate	4. Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	4,54
	5. Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	4,41
	Rata-Rata	**4,47**
Campus Life	6. Interaksi antara sesama mahasiswa di dalam ruang kelas atau luar ruang kelas dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	4,50
	7. Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah	4,52
	8. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi ramah	4,50
	Rata-Rata	**4,51**

Campus Support Service	9. Fasilitas ibadah memadai	4,18
	10. Fasilitas ruang kelas memadai	4,39
	11. Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	4,40
	12. Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	4,15
	13. Fasilitas toilet memadai	4,15
	14. Fasilitas kantin memadai	3,98
	15. Fasilitas perpustakaan memadai	4,49
	16. Fasilitas kesehatan memadai	4,43
	17. Fasilitas umum lainnya memadai	4,24
	Rata-Rata	**4,27**
Concern for the Individual	18. Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	4,55
	19. Fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	4,25
	Rata-Rata	**4,40**
Institutional Effectiveness	20. Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis	4,18
	21. Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	4,49
	22. Jumlah tenaga pengajar dan tenaga administrasi dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	4,36
	23. Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya	4,53
	24. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya	4,51
	Rata-Rata	**4,41**
Recruitment and Financial Aid Effectiveness	25. Informasi dan pelayanan rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4,52
	26. Layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	4,25
	Rata-Rata	**4,39**
Registration Effectiveness	27. Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	4,39
	28. Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas	4,31
	Rata-Rata	**4,35**
Campus Safety and Security	29. Tenaga keamanan berjumlah cukup	4,50
	30. Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	4,46
	31. Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	4,54
	Rata-Rata	**4,50**

Service Excellence	32. Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4,47
	33. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4,46
	Rata-Rata	**4,46**
Personal and Course Details	34. Sistem informasi akademik memuat profil dan kinerja mahasiswa/peserta diklat secara lengkap	4,53
	35. Sistem informasi akademik memuat informasi kegiatan secara lengkap	4,45
	36. Silabus dan rencana pembelajaran semester tersedia secara lengkap dan diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	4,44
	37. Silabus dan rencana pembelajaran semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4,43
	Rata-Rata	**4,46**
Teaching and Learning	38. Fasilitas dan sarana prasarana pembelajaran di kelas lengkap	4,37
	39. Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran	4,51
	40. Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran	4,48
	Rata-Rata	**4,45**
Kualitas Sistem	Aplikasi Pelayanan Digital fleksibel menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	4,41
	Aplikasi Pelayanan Digital menyediakan informasi dalam format sesuai kebutuhan.	4,40
	Aplikasi Pelayanan Digital mudah untuk diakses kapanpun dibutuhkan.	4,40
	Aplikasi Pelayanan Digital menghasilkan informasi yang lengkap.	4,41
	Aplikasi Pelayanan Digital dapat dioperasikan tanpa kendala.	4,35
	Instruksi atau petunjuk dalam menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital jelas dan mudah dipahami.	4,41
	Aplikasi Pelayanan Digital memiliki kecepatan akses yang baik pada saat digunakan.	4,34
	Rata-Rata	**4,39**
Kualitas Informasi	Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Digital disajikan dengan ringkas dan sistematis	4,39
	Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital disajikan tepat waktu (real-time).	4,39
	Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital mudah dimengerti.	4,46
	Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital bebas dari kesalahan.	4,35
	Informasi yang disajikan oleh Aplikasi Pelayanan Digital relevan (terbaru dan sesuai dengan kebutuhan BLU).	4,40
	Keamanan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Pelayanan Digital terjaga.	4,36
	Rata-Rata	**4,39**

Perceived Usefulness	Pemberian layanan akan sulit dilakukan tanpa Aplikasi Pelayanan Digital yang ada.	4,39
	Aplikasi Pelayanan Digital memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan pemberian layanan.	4,39
	Aplikasi Pelayanan Digital memampukan untuk menyelesaikan pemberian layanan dengan cepat.	4,37
	Aplikasi Pelayanan Digital memungkinkan untuk menyelesaikan lebih banyak pemberian layanan daripada yang mungkin seharusnya dilakukan.	4,46
	Menggunakan Aplikasi Pelayanan Digital meningkatkan kualitas pemberian layanan.	4,48
	Rata-Rata	**4,42**
Rata-Rata Total		**4,32**

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

Ditandatangani secara elektronik
Ririn Kadariyah