



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN
AMI AIPI MAKASSAR**

**Unit Penjaminan Mutu Internal
AKADEMI MARITIM INDONESIA
AIPI MAKASSAR**

**Tahun Akademik
2023/2024**



AKADEMI ILMU PELAYARAN INDONESIA (AMI AIPI MAKASSAR)

Alamat: Jalan Gatot Subroto Baru No. 54 Makassar - 90211
Telp : 0411 - 4666 099
Fax : 0411 - 450 970
SMS Centre : 0812 4294 2669

Dokumen ini adalah milik AMI AIPI Makassar, dilarang memperbanyak isi dari dokumen ini sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari Direktur

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
Tim Manajemen Mutu	QMR	Direktur AMI AIPI Makasar

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, penyusunan laporan hasil survei kepuasan tahun akademik 2023/2024 dapat diselesaikan. Hasil laporan ini diharapkan mampu menggambarkan persepsi para pihak yang bersangkutan terkait pelayanan yang diberikan perguruan tinggi dan dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas kinerja serta kualitas pelayanan pada AMI AIPI Makassar.

Mengingat fokus utama dari perguruan tinggi adalah dalam bidang pendidikan, maka indikator keberhasilannya ditentukan dari kepuasan pengguna yang meliputi taruna(i), dosen, tenaga kependidikan. Kepuasan mereka menentukan apakah pelayanan yang mereka dapatkan telah sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Dan juga, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan seluruh pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan

Makassar, Maret 2024

Unit Penjaminan Mutu Internal
AMI AIPI Makassar

DAFTAR ISI

SAMPUL	1
LEMBAR PENGESAHAN.....	2
DAFTAR ISI.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
I. PENDAHULUAN.....	5
II. MAKSUD DAN TUJUAN	5
III. RESPONDEN	5
IV. KRITERIA PENILAIAN	5
V. WAKTU DAN TEMPAT	6
VI. METODE PENGOLAHAN DATA	6
VII. LAPORAN HASIL SURVEI	9
A. TARUNA	9
B. DOSEN	24
C. PEGAWAI	36
VIII. KESIMPULAN AKHIR.....	44
LAMPIRAN.....	45

I. PENDAHULUAN

Selama menempuh masa pendidikannya, para civitas akademika disediakan berbagai layanan untuk menunjang proses pendidikan pada AMI AIPI Makassar. Secara umum, layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi hingga saat ini telah berjalan lancar dan memadai. Namun, belum diketahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan tersebut atau tidak. Karena itu, perlu dilakukan survei kepuasan untuk menilai kualitas dari pelayanan yang diberikan perguruan tinggi. Hasil pengolahan data survei tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan pengguna yang nantinya akan memberikan gambaran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut juga dapat dipergunakan dalam proses akreditasi perguruan tinggi maupun program studi yang akan datang.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan penunjang proses pendidikan yang diberikan perguruan tinggi. Dengan mengetahui capaian indeks kepuasan dari pengguna, maka AIPI Makassar dapat menjadikannya sebagai masukan dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di tahun berikutnya.

III. RESPONDEN

Responden dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah :

- a. Taruna aktif AMI AIPI Makassar dari mulai tingkat I, II dan III pada program studi Nautika, Teknika serta Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan.

IV. KRITERIA PENILAIAN

- 1) Visi, Misi, Tujuan, Sasaran
- 2) Tata Pamong, Tata Kelola
- 3) Ketarunaan
- 4) Sumber Daya Manusia (SDM)
- 5) Keuangan, Sarana, Prasarana
- 6) Pendidikan

- 7) Penelitian
- 8) Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

V. WAKTU DAN TEMPAT

a. Waktu

Pembagian dan pengumpulan kuisisioner survei kepuasan ini dilakukan pada tanggal 12 - 14 Februari 2023, 2 - 6 Maret 2023 9 - 27 Juni 2023.

b. Tempat

Pelaksanaan pengisian kuisisioner survei kepuasan ini dilakukan dalam dua metode. Metode pertama secara *offline*, yaitu dilaksanakan di lingkungan wilayah AMI AIPI Makassar. Dan metode kedua secara *online*, melalui penyedia jasa kuisisioner *online* (Google Form).

VI. METODE PENGOLAHAN & ANALISIS DATA

Data yang dikumpulkan dari hasil survey kemudian dipisahkan berdasarkan kelompok respondennya, yaitu taruna, dosen dan tenaga kependidikan. Data-data ini kemudian akan dipilah lagi berdasarkan masing-masing kriteria penilaian sesuai respondennya. Setelah selesai dikelompokkan, data tersebut kemudian diuji validitas menggunakan metode Pearson, lalu setelah itu diuji reabilitasnya menggunakan metode Alpha.

Hanya data-data yang telah lulus uji validitas dan reabilitas yang dapat dilanjutkan untuk tahap pengolahan dan analisis. Data-data yang lulus uji tersebut kemudian diolah dengan memakai skala Likert untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Responden (IKR). Sebelum data diolah dengan Skala Likert, terlebih dahulu perlu dihitung interpretasi penilaian yang terdiri atas nilai tertinggi (Nmax) dan nilai terendah (Nmin) dari suatu pertanyaan.

Nmax = Skor Tertinggi x Jumlah Responden

Nmin = Skor Terendah x Jumlah Responden

Selanjutnya dilakukan perhitungan dasar untuk memperoleh nilai Perhitungan Penilaian (PP) untuk tiap pertanyaan yang merupakan perkalian antara frekuensi dengan skor penilaian. Sehingga, untuk satu pertanyaan memiliki 4 atau 5 jenis Perhitungan Penilaian yang terdiri atas Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang Baik, Tidak Baik.

PP = Frekuensi x Skor Penilaian

Lalu seluruh pertanyaan dalam satu kriteria penilaian kemudian dijumlahkan seluruh Perhitungan Penilaiannya (PP) untuk kemudian mendapatkan Total Nilai (TN).

$$\mathbf{TN} = \Sigma \text{PP}$$

Dalam hal ini, sebuah pertanyaan telah mampu diolah dengan menggunakan skala Likert. Namun untuk mengefisienkan perhitungan, perhitungan skala Likert hanya dilakukan pada tingkat kriteria penilaian dan bukan pada pertanyaan penilaian. Sehingga rumus perhitungan skala Likert sedikit dimodifikasi untuk mengakomodir kebutuhan tersebut.

$$\mathbf{Indeks} = \frac{\text{TN}}{\text{Nmax}} \times 100\% \quad \text{modifikasi} \rightarrow \mathbf{Indeks/IKR} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\%$$

Ket : **TNK** (Total Nilai Keseluruhan) = Σ TN (per kriteria penilaian)

JP = Jumlah pertanyaan per kriteria penilaian

Hasil dari Indeks atau Indeks Kepuasan Responden (IKR) inilah yang akan membantu dalam mengevaluasi seberapa besar tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing kriteria penilaian. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara keseluruhan terhadap seluruh kriteria penilaian (Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan), maka dilakukan perhitungan rata-rata IKR untuk seluruh kriteria.

$$\mathbf{IKRK} = \bar{X} \text{IKR}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKR yang terdiri dari interval nilai antara 0 - 100, maka hasil Indeks Kepuasan tersebut diatas dikonversikan menjadi beberapa skala sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKR (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	25 – 43,74	D	Kurang Baik
2	43,75 – 62,49	C	Cukup Baik
3	62,5 – 81,24	B	Baik
4	81,25 - 100	A	Sangat Baik

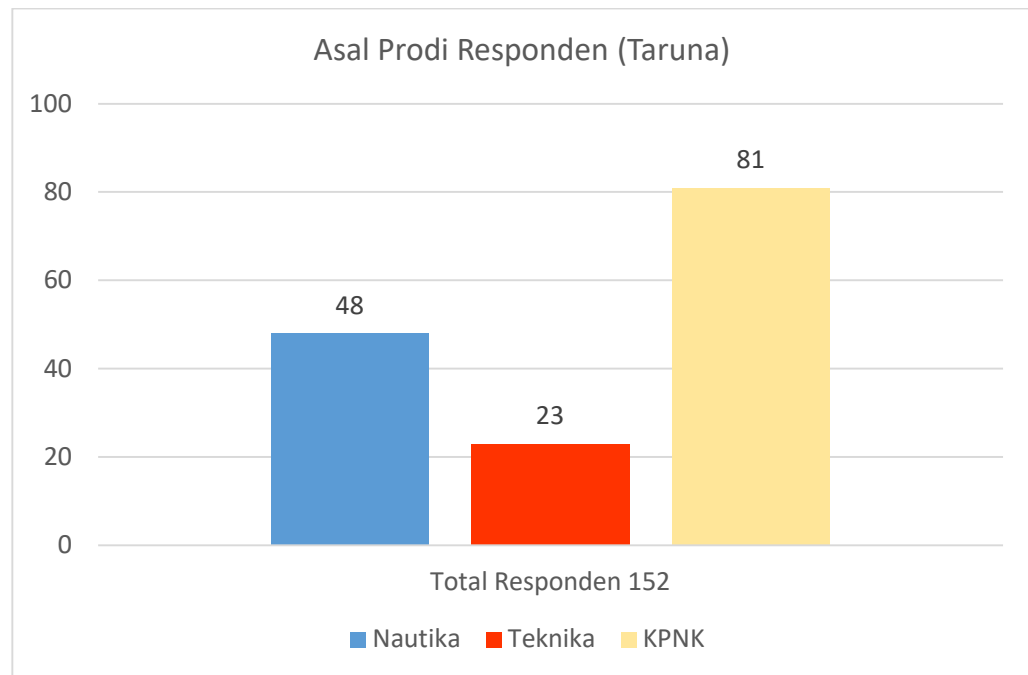
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKR (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	20 – 35,99	E	Tidak Baik
2	36 – 51,99	D	Kurang Baik
3	52 – 67,99	C	Cukup Baik
4	68 – 83,99	B	Baik
5	84 – 100	A	Sangat Baik

VII. LAPORAN HASIL SURVEI

A. TARUNA

1) Asal Prodi Responden

Taruna yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan ini terdiri dari seluruh program studi yang ada pada AMI AIPI Makassar.

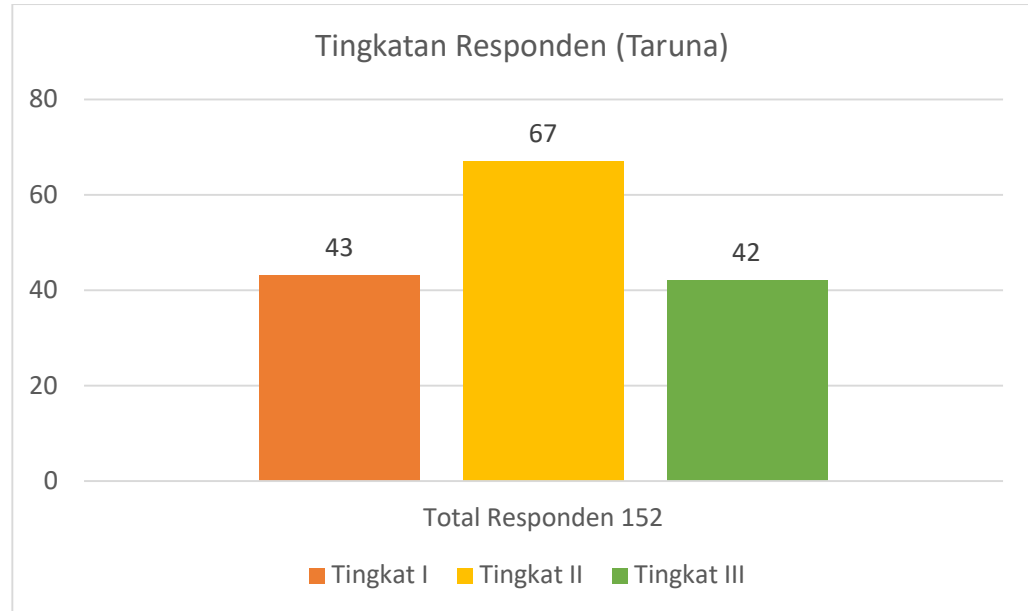


Jumlah keseluruhan responden taruna ialah sebanyak 152 responden taruna yang terdiri atas tiga program studi. Untuk prodi Nautika sebanyak 48 taruna (31,58%), prodi Teknika sebanyak 23 taruna (15,13%) dan prodi KPNK sebanyak 81 taruna (53,29%). Dengan diketahuinya jumlah keseluruhan responden, maka diketahui pula perhitungan Nilai Maksimum dan Nilai Minimum penilaian.

- Nilai Tertinggi (Nmax) = Skor Tertinggi x Jumlah Responden (Taruna)
 $= 4 \times 152 = 608$
- Nilai Terendah (Nmin) = Skor Terendah x Jumlah Responden (Taruna)
 $= 1 \times 152 = 152$

2) Tingkatan Responden

Pelaksanaan survei kepuasan ini melibatkan taruna yang terdiri dari beberapa tingkat.

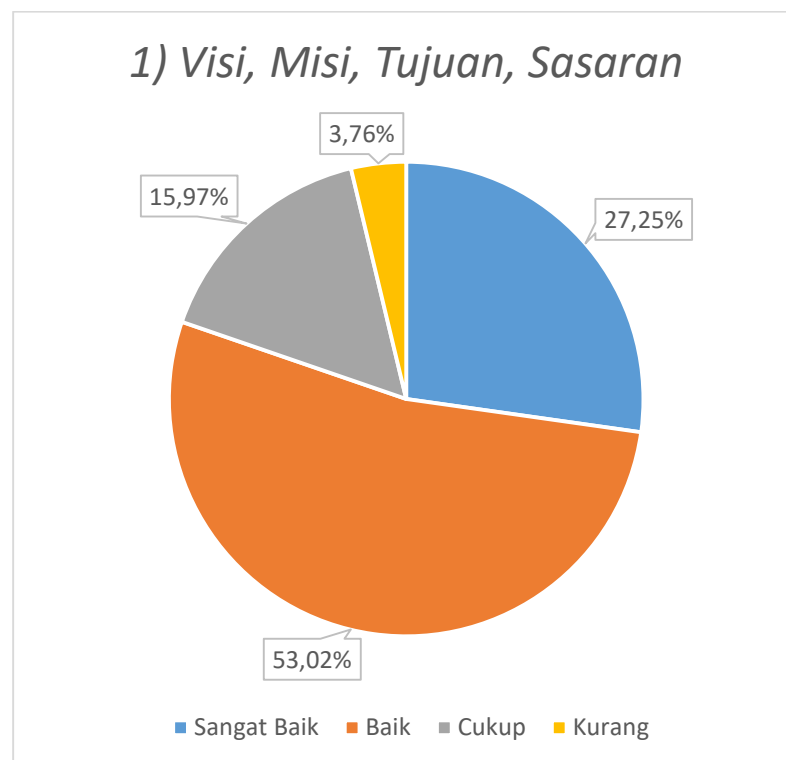


Dari 152 responden taruna yang mengikuti survei kepuasan, terbagi atas tiga tingkatan. Tingkat I Untuk Tingkat I sebanyak 43 taruna (29,29%), Tingkat II sebanyak 67 taruna (44,08%) dan Tingkat III sebanyak 42 taruna (27,63%).

3) **Sebaran Persentase Kepuasan & Perhitungan Indeks Kepuasan**

a. *Visi, Misi, Tujuan, Sasaran*

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P1	42	84	19	5	150
P2	41	88	19	3	151
P3	37	62	41	7	147
P4	44	80	21	4	149
P5	39	81	19	9	148
Total	203	395	119	28	745



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P1	168	252	38	5	463	3,04
P2	164	264	38	3	469	3,08
P3	148	186	82	7	423	2,78
P4	176	240	42	4	462	3,03

P5	156	243	38	9	446	2,93
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					2263	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 5 (P1 s.d. P5)

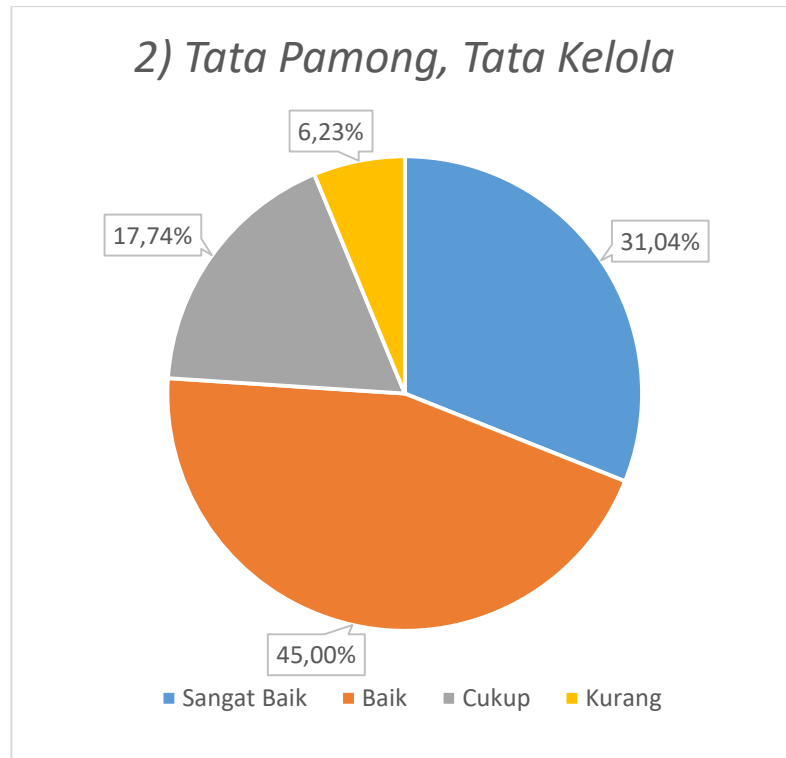
$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{2263}{5 \times 608} \times 100\% = \frac{2263}{3040} \times 100\%$$

$$= 74,44\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria Visi, Misi, Tujuan, Sasaran ialah sebesar 74,44% (Baik)

b. Tata Pamong, Tata Kelola

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P6	77	54	19	2	152
P7	76	61	11	4	152
P8	42	70	31	9	152
P9	31	63	34	22	150
P10	32	83	32	5	152
P11	36	76	26	12	150
P12	35	70	35	12	152
Total	329	477	188	66	1060



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P6	308	162	38	2	510	3,35
P7	304	183	22	4	513	3,37
P8	168	210	62	9	449	2,95
P9	124	189	68	22	403	2,65
P10	128	249	64	5	446	2,93
P11	144	228	52	12	436	2,86
P12	140	210	70	12	432	2,84
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					3189	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 7 (P6 s.d. P12)

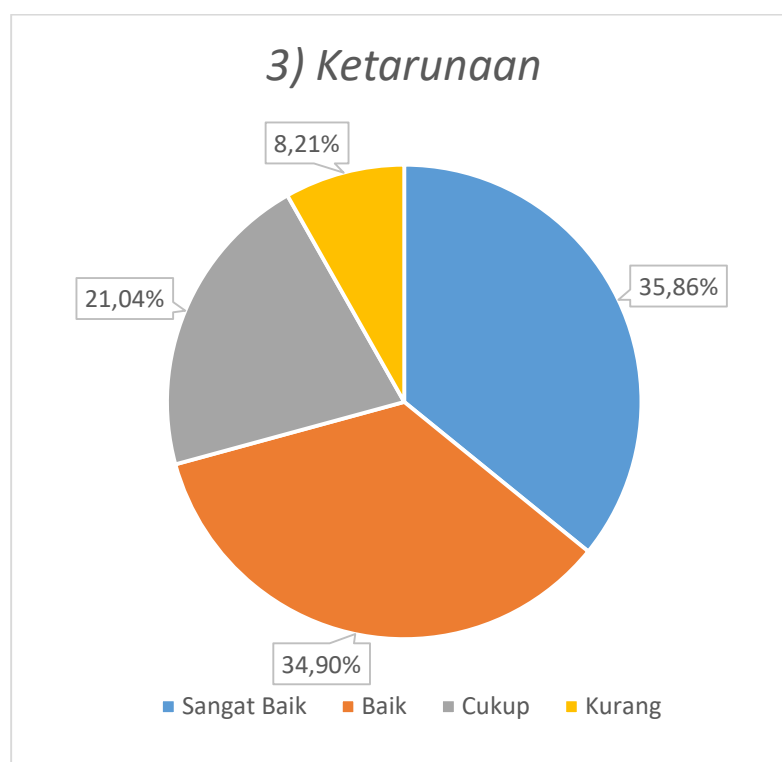
$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{3189}{7 \times 608} \times 100\% = \frac{3189}{4256} \times 100\%$$

$$= 74,93\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria Tata Pamong dan Tata Kelola ialah sebesar 74,93% (Baik)

c. Ketarunaan

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P13	41	66	32	12	151
P14	55	57	26	13	151
P15	53	51	31	15	150
P16	38	77	29	5	149
P17	69	54	19	8	150
P18	76	52	17	6	151
P19	42	62	36	13	151
P20	32	61	40	18	151
P21	44	58	36	13	151
Total	450	538	264	103	1355



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P13	164	198	64	12	438	2,88

No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P14	22	171	52	13	456	3,00
P15	212	153	62	15	442	2,90
P16	152	231	58	5	446	2,93
P17	276	162	38	8	484	3,18
P18	304	156	34	6	500	3,28
P19	168	186	68	13	435	2,86
P20	128	183	80	18	409	2,69
P21	176	174	72	13	435	2,86
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					4045	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 9 (P13 s.d. P21)

$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{4045}{9 \times 608} \times 100\% = \frac{4045}{5472} \times 100\%$$

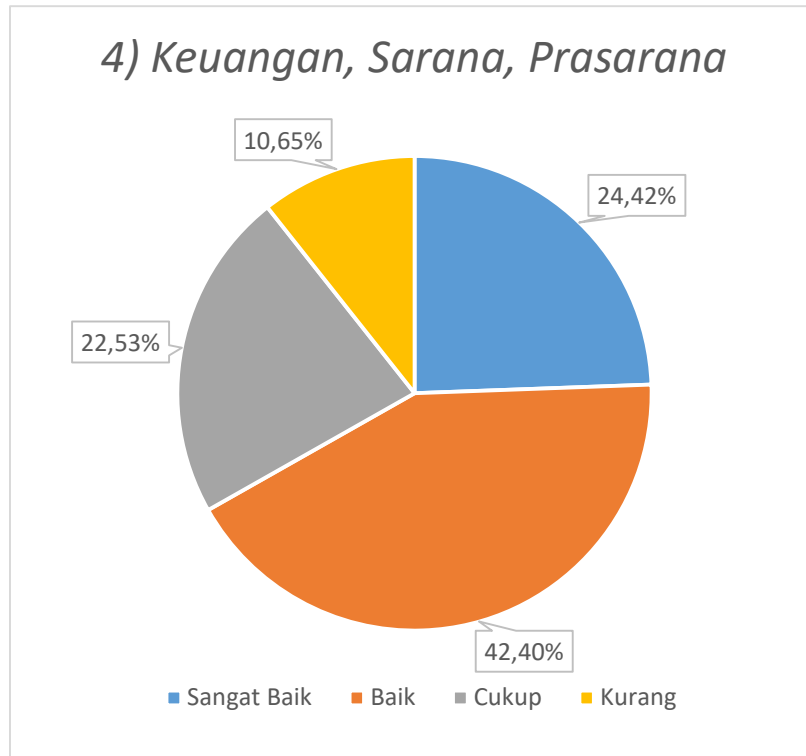
$$= 73,92\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria Ketarunaan ialah sebesar 73,92% (Baik)

d. Keuangan, Sarana, Prasarana

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P22	43	62	29	15	149
P23	26	58	46	21	150
P24	38	61	43	9	151
P25	21	65	40	22	148
P26	44	76	22	9	151
P27	43	79	23	5	150
P28	41	68	29	13	151
P29	40	73	28	9	150
P30	34	52	39	25	150
P31	29	63	45	13	150
P32	58	60	25	8	151

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P33	24	47	37	43	151
Total	440	764	406	192	1802



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P22	172	186	58	15	431	2,83
P23	100	174	92	21	387	2,54
P24	152	183	86	9	430	2,82
P25	84	195	80	22	381	2,50
P26	176	228	44	9	457	3,00
P27	172	237	46	5	460	3,02
P28	164	204	58	13	439	2,88
P29	160	219	56	9	444	2,92
P30	136	156	78	25	395	2,59
P31	116	189	90	13	408	2,68

No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P32	232	180	50	8	470	3,09
P33	96	141	74	43	354	2,32
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					5056	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 12 (P22 s.d. P33)

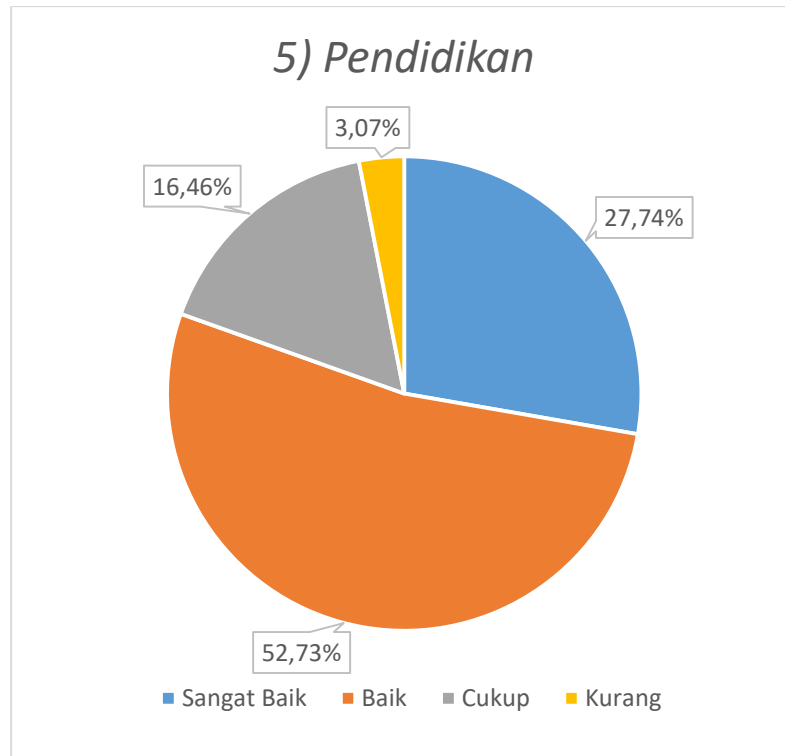
$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{5056}{12 \times 608} \times 100\% = \frac{5056}{7296} \times 100\%$$

$$= 69,29\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria Keuangan, Sarana dan Prasarana ialah sebesar 69,29% (Baik)

e. Pendidikan

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P34	54	74	16	1	145
P35	40	76	27	1	144
P36	32	71	29	12	144
P37	40	84	17	5	146
P38	50	75	20	1	146
P39	45	87	13	1	146
P40	57	70	18	1	146
P41	33	80	25	8	146
P42	45	78	20	1	144
P43	38	75	30	2	145
P44	35	73	31	6	145
P45	23	77	37	9	146
P46	32	76	28	10	146
Total	524	996	311	58	1889



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P34	216	222	32	1	471	3,09
P35	160	228	54	1	443	2,91
P36	128	213	58	12	411	2,70
P37	160	252	34	5	451	2,96
P38	200	225	40	1	466	3,06
P39	180	261	26	1	468	3,07
P40	228	210	36	1	475	3,12
P41	132	240	50	8	430	2,82
P42	180	234	40	1	455	2,99
P43	152	225	60	2	439	2,88
P44	140	219	62	6	427	2,80
P45	92	231	74	9	406	2,67
P46	128	228	56	10	422	2,77
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					5764	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 13 (P34 s.d. P46)

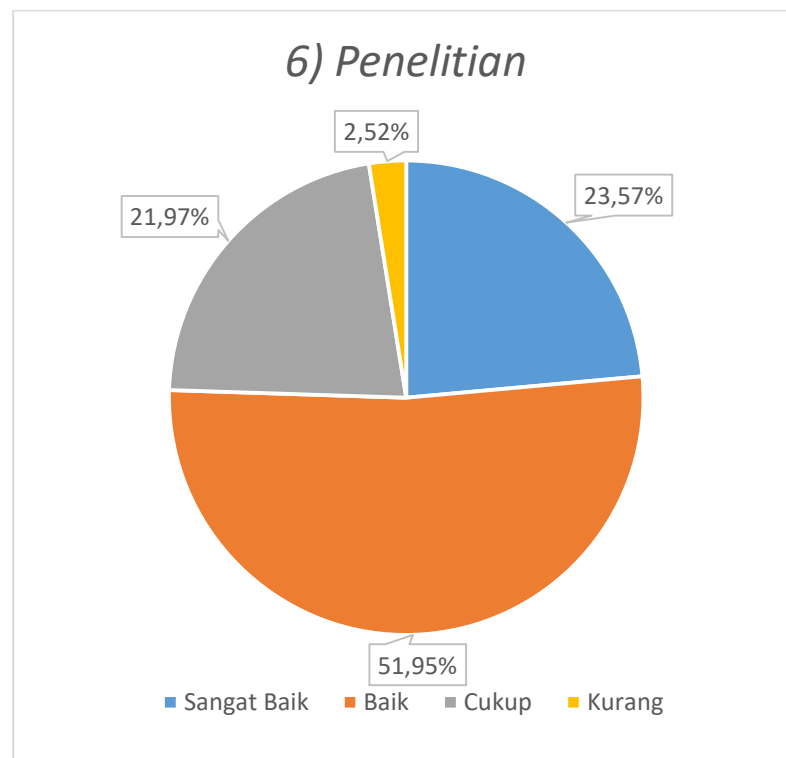
$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{5764}{13 \times 608} \times 100\% = \frac{5764}{7904} \times 100\%$$

$$= 72,92\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria Pendidikan ialah sebesar 72,92% (Baik)

f. Penelitian

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P47	35	80	26	4	145
P48	36	72	36	2	146
P49	32	75	34	5	146
Total	103	227	96	11	437



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P47	140	225	52	4	436	2,86
P48	144	216	72	2	434	2,85
P49	128	240	68	5	426	2,80
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					1296	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 3 (P47 s.d. P49)

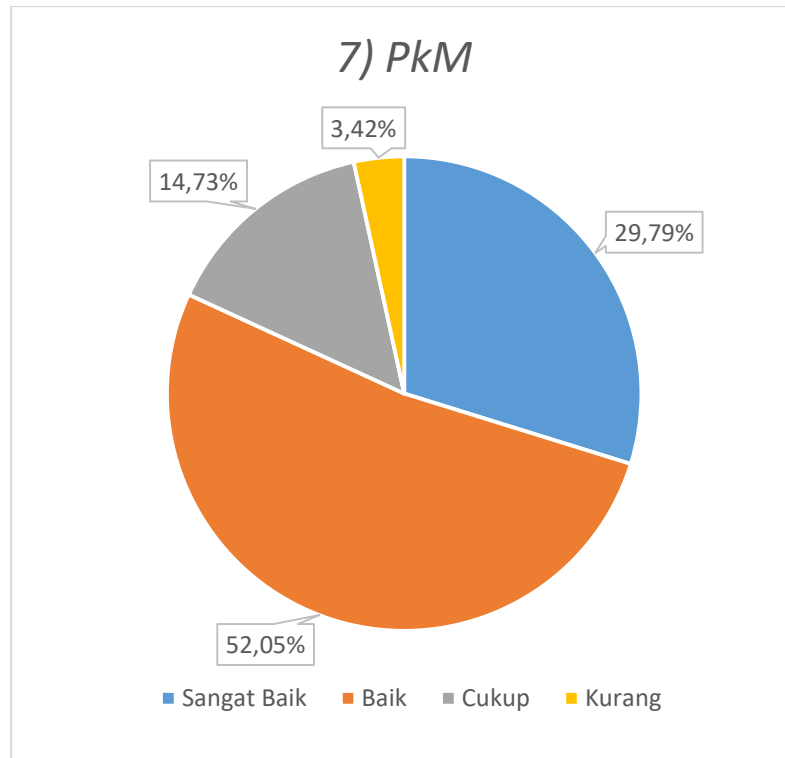
$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{1296}{3 \times 608} \times 100\% = \frac{1296}{1824} \times 100\%$$

$$= 71,05\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria Penelitian ialah sebesar 71,05%% (Baik)

g. Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P50	49	75	17	5	146
P51	38	77	26	5	146
Total	87	152	43	10	292



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P50	196	225	34	5	460	3,02
P51	152	231	52	5	440	2,89
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					900	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 3 (P47 s.d. P49)

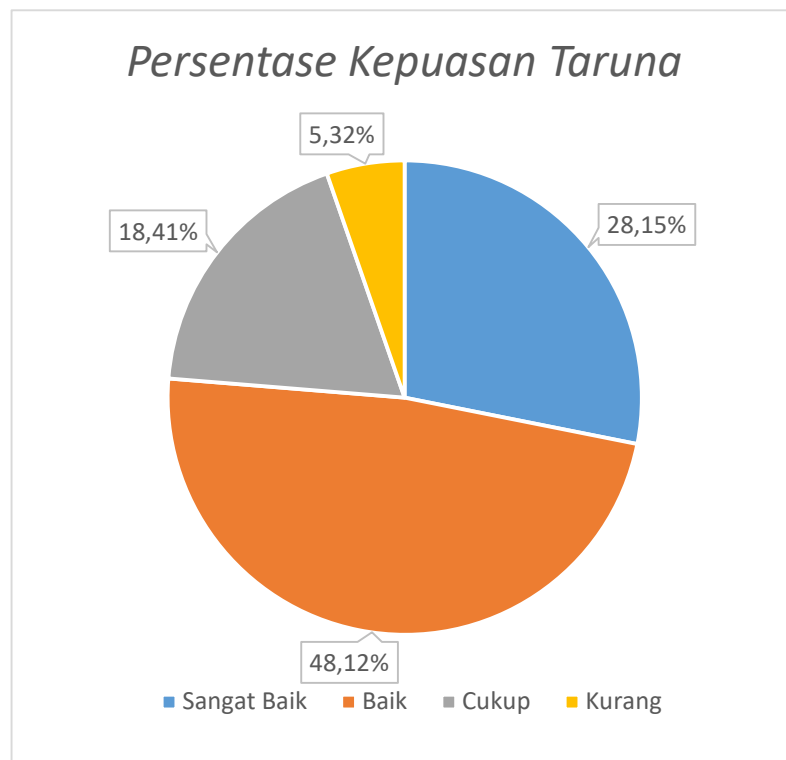
$$\text{IKR Taruna} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{900}{2 \times 608} \times 100\% = \frac{900}{1216} \times 100\% = 74,01\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Taruna terhadap kriteria PkM ialah sebesar 74,01% (Baik)

4) Persentase Kepuasan Keseluruhan Taruna

Kriteria	Persentase Penilaian (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Visi, Misi, Tujuan, Sasaran	27,25	53,02	15,97	3,76

Kriteria	Persentase Penilaian (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<i>Tata Kelola, Tata Pamong</i>	31,04	45,00	17,74	6,22
<i>Ketatarunaan</i>	33,21	39,71	19,48	7,60
<i>Keuangan, Sarana, Prasarana</i>	24,42	42,40	22,53	10,65
<i>Pendidikan</i>	27,74	52,73	16,46	3,07
<i>Penelitian</i>	23,57	51,94	21,97	2,52
<i>PkM</i>	29,79	52,06	14,73	3,42
<u>Rata-Rata</u>	28,15	48,12	18,41	5,32



5) **Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan Taruna**

Jumlah Kriteria Penilaian = 7

$$\begin{aligned}
 IKRK &= \bar{X} IKR = \frac{74,44\% + 74,93\% + 73,92\% + 69,29\% + 72,92\% + 71,05\% + 70,01\%}{7} \\
 &= 72,94\%
 \end{aligned}$$

Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan (IKRK) Taruna terhadap seluruh kriteria penilaian survei kepuasan ialah sebesar 72,94% atau dalam kategori Baik

B. DOSEN

1) Asal Prodi Responden

Dosen yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan ini terdiri dari seluruh program studi yang ada pada AMI AIPi Makassar.

Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
Nautika	6	30,00%
Teknika	6	30,00%
Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan	8	40,00%
Total	20	100%

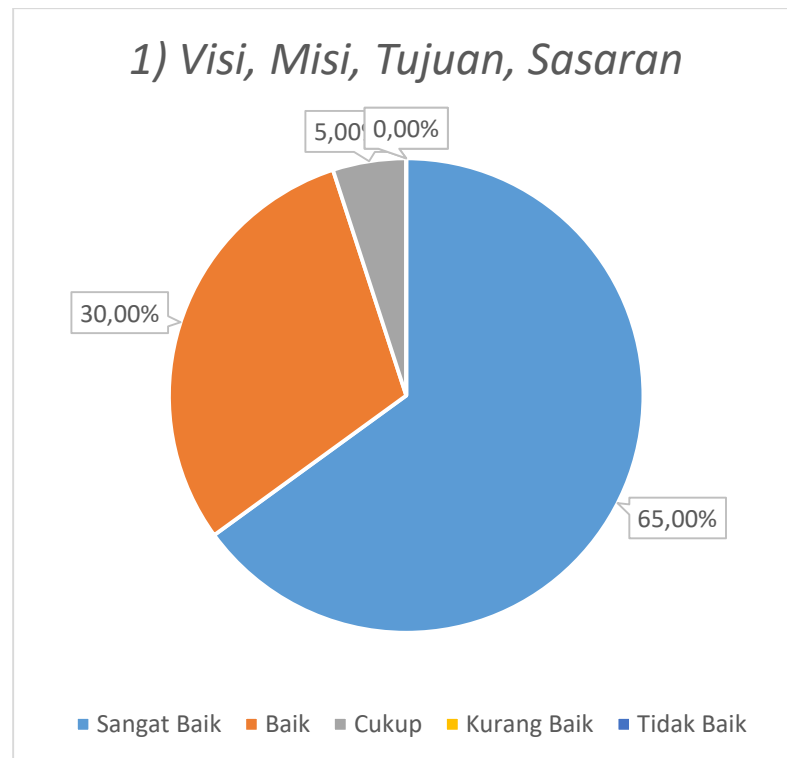
Dengan diketahuinya jumlah keseluruhan responden, maka diketahui pula perhitungan Nilai Maksimum dan Nilai Minimum penilaian.

- Nilai Tertinggi (Nmax) = Skor Tertinggi x Jumlah Responden (Dosen)
= 5 x 20 = 100
- Nilai Terendah (Nmin) = Skor Terendah x Jumlah Responden (Dosen)
= 1 x 20 = 20

2) Sebaran Persentase Kepuasan & Perhitungan Indeks Kepuasan

a. *Visi, Misi, Tujuan, Sasaran*

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P1	15	5	0	0	0	20
P2	12	6	2	0	0	20
P3	12	7	1	0	0	20
Total	39	18	3	0	0	60



No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P1	75	20	0	0	0	95	4,75
P2	60	24	6	0	0	90	4,50
P3	60	28	3	0	0	91	4,55
Total Nilai Keseluruhan (TNK)						276	

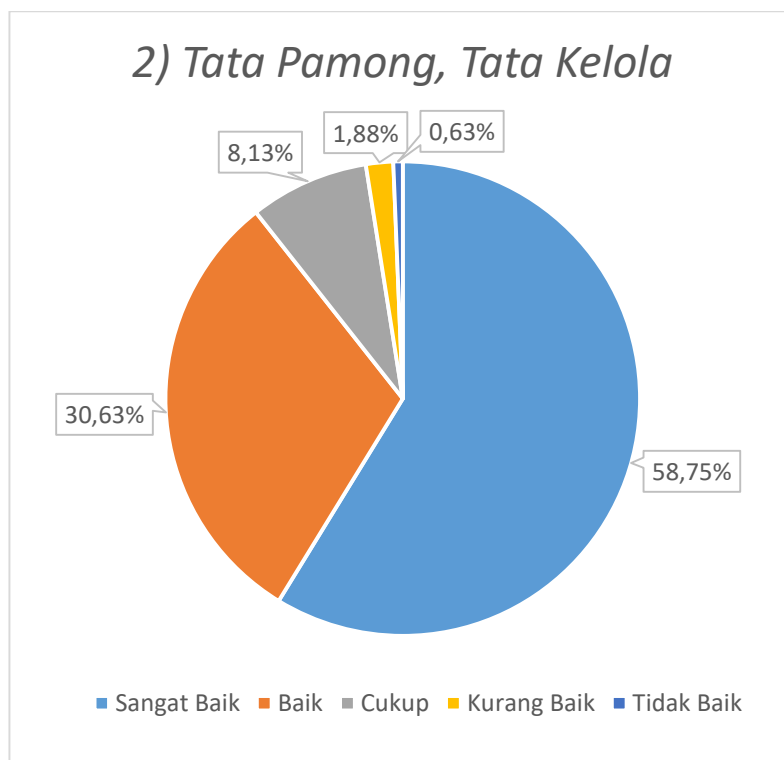
Jumlah Pertanyaan (JP) = 3 (P1 s.d. P3)

$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{276}{3 \times 100} \times 100\% = \frac{276}{300} \times 100\% = 92,00\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Dosen terhadap kriteria Visi, Misi, Tujuan, Sasaran ialah sebesar 92,00% (Sangat Baik)

b. Tata Pamong, Tata Kelola

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P4	13	5	2	0	0	20
P5	16	3	1	0	0	20
P6	19	0	1	0	0	20
P7	8	9	3	0	0	20
P8	11	7	2	0	0	20
P9	10	7	2	1	0	20
P10	6	10	1	2	1	20
P11	11	8	1	0	0	20
Total	94	49	13	3	1	160



No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P4	65	20	6	0	0	91	4,55
P5	80	12	3	0	0	95	4,75
P6	95	0	3	0	0	98	4,90
P7	40	36	9	0	0	85	4,25
P8	55	28	6	0	0	89	4,45
P9	50	28	6	2	0	86	4,30
P10	30	40	3	4	1	78	3,90
P11	55	32	3	0	0	90	4,50
Total Nilai Keseluruhan (TNK)						712	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 8 (P4 s.d. P11)

$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Max}} \times 100\% = \frac{712}{8 \times 100} \times 100\% = \frac{712}{800} \times 100\%$$

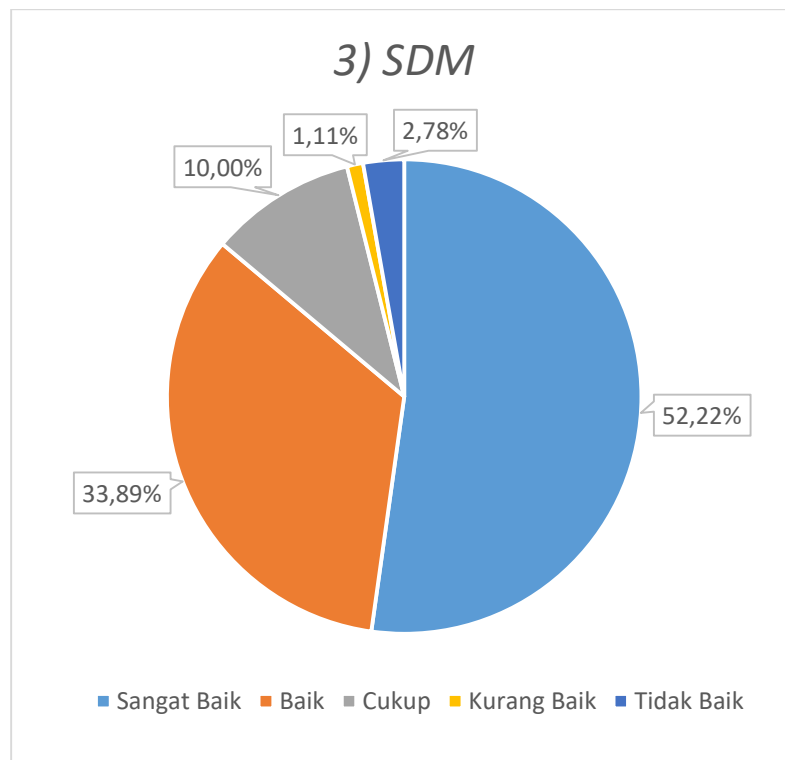
$$= 89,00\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Dosen terhadap kriteria Tata Pamong dan Tata Kelola ialah sebesar 89,00% (Sangat Baik)

c. Sumber Daya Manusia

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P12	10	8	2	0	0	20
P13	10	7	3	0	0	20
P14	11	8	1	0	0	20
P15	9	10	1	0	0	20
P16	9	9	1	0	1	20
P17	12	5	1	1	1	20
P18	11	3	4	1	1	20
P19	10	5	3	0	2	20

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P20	12	6	2	0	0	20
Total	94	61	18	2	5	180



No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P12	50	32	6	0	0	88	4,40
P13	50	28	9	0	0	87	4,35
P14	55	32	3	0	0	90	4,50
P15	45	40	3	0	0	88	4,40
P16	45	36	3	0	1	85	4,25
P17	60	20	3	2	1	86	4,30
P18	55	12	12	2	1	82	4,10
P19	50	20	9	0	2	81	4,05

No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P20	60	24	6	0	0	90	4,50
Total Nilai Keseluruhan (TNK)						777	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 9 (P12 s.d. P20)

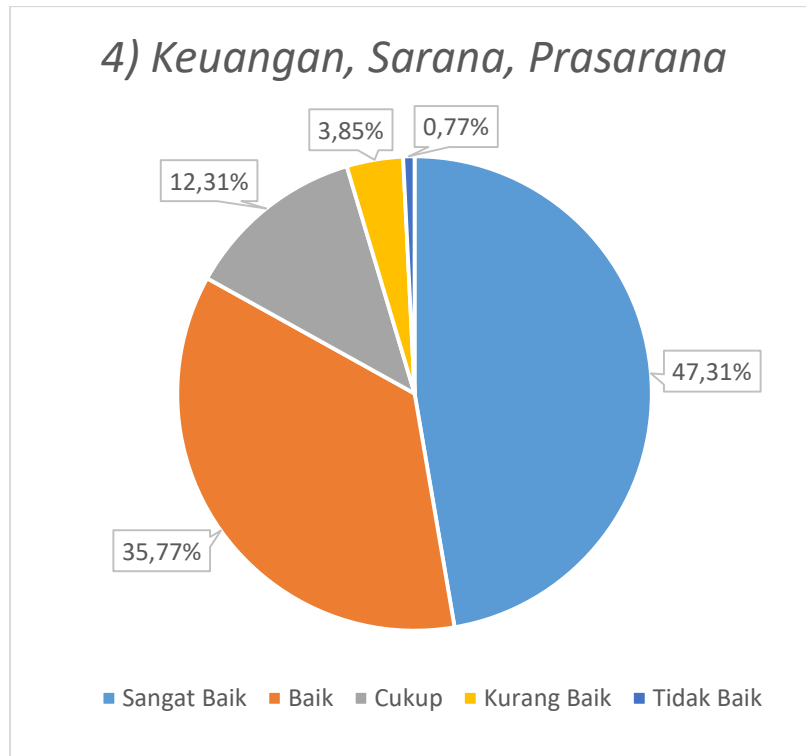
$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Max}} \times 100\% = \frac{777}{9 \times 100} \times 100\% = \frac{777}{900} \times 100\%$$

$$= 86,33\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Dosen terhadap kriteria Sumber Daya Manusia (SDM) ialah sebesar 86,33% (Sangat Baik)

d. Keuangan, Sarana, Prasarana

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P21	13	5	0	0	2	20
P22	11	6	1	2	0	20
P23	7	7	4	2	0	20
P24	9	8	2	1	0	20
P25	10	5	4	1	0	20
P26	9	6	5	0	0	20
P27	6	10	4	0	0	20
P28	12	6	1	1	0	20
P29	8	8	4	0	0	20
P30	11	7	2	0	0	20
P31	10	8	2	0	0	20
P32	11	8	0	1	0	20
P33	6	9	3	2	0	20
Total	123	93	32	10	2	260



No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P21	65	20	0	0	2	87	4,35
P22	55	24	3	4	0	86	4,30
P23	35	28	12	4	0	79	3,95
P24	45	32	6	2	0	85	4,25
P25	50	20	12	2	0	84	4,20
P26	45	24	15	0	0	84	4,20
P27	30	40	12	0	0	82	4,10
P28	60	24	3	2	0	89	4,45
P29	40	32	12	0	0	84	4,20
P30	55	28	6	0	0	89	4,45
P31	50	32	6	0	0	88	4,40
P32	55	32	0	2	0	89	4,45
P33	30	36	9	4	0	79	3,95
Total Nilai Keseluruhan (TNK)						1105	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 13 (P21 s.d. P33)

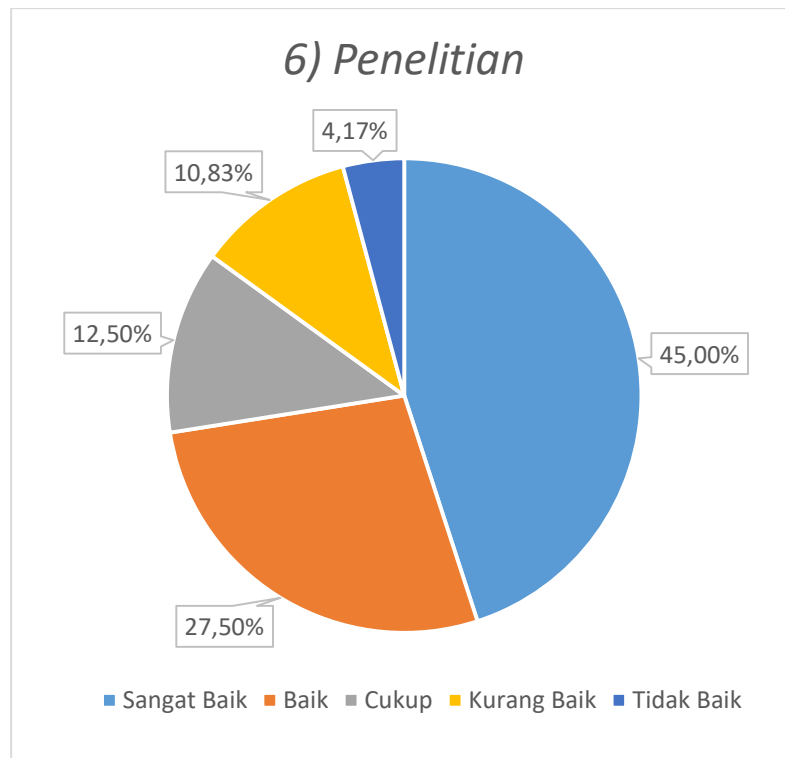
$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{1105}{13 \times 100} \times 100\% = \frac{1105}{1300} \times 100\%$$

$$= 85,00\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Dosen terhadap kriteria Keuangan, Sarana dan Prasarana ialah sebesar 85,00% (Sangat Baik)

e. Penelitian

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P34	8	7	2	2	1	20
P35	9	6	2	2	1	20
P36	6	7	4	2	1	20
P37	14	2	1	3	0	20
P38	8	6	3	2	1	20
P39	9	5	3	2	1	20
Total	54	33	15	13	5	120



No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P34	40	28	6	4	1	79	3,95
P35	45	24	6	4	1	80	4,00
P36	30	28	12	4	1	75	3,75
P37	70	8	3	6	0	87	4,35
P38	40	24	9	4	1	78	3,90
P39	45	20	9	4	1	79	3,95
Total Nilai Keseluruhan (TNK)						478	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 6 (P34 s.d. P39)

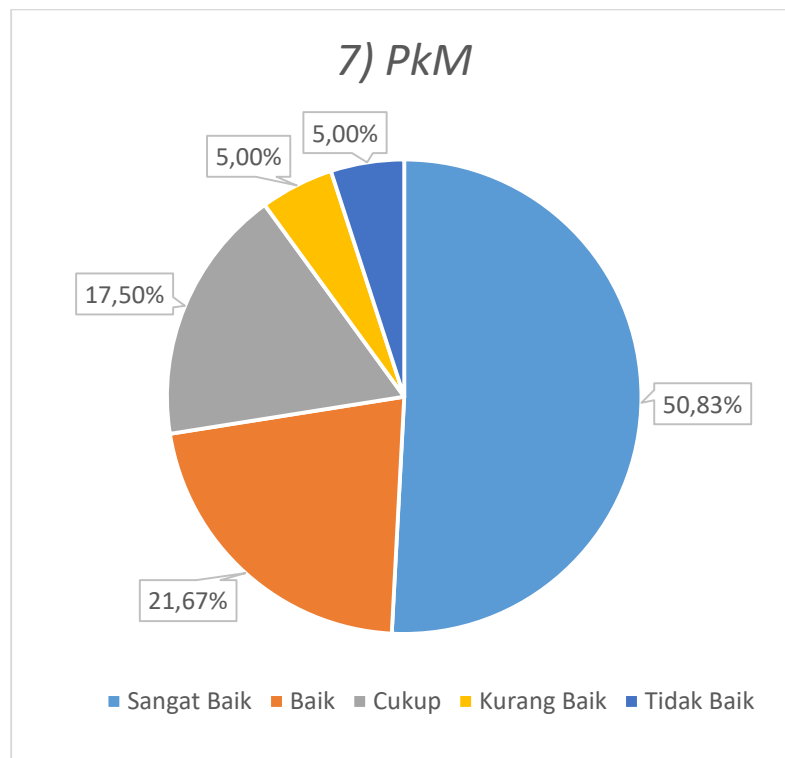
$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{478}{6 \times 100} \times 100\% = \frac{478}{600} \times 100\%$$

$$= 79,67\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Dosen terhadap kriteria Penelitian ialah sebesar 79,67% (Baik)

f. Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

No.	Frekuensi Penilaian					Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
P40	10	5	3	1	1	20
P41	10	6	2	1	1	20
P42	9	4	5	1	1	20
P43	9	5	4	1	1	20
P44	12	2	4	1	1	20
P45	11	4	3	1	1	20
Total	61	26	21	6	6	120



No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P40	50	20	9	2	1	82	4,10

No.	Perhitungan Penilaian					Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik		
P41	50	24	6	2	1	83	4,15
P42	45	16	15	2	1	79	3,95
P43	45	20	12	2	1	80	4,00
P44	60	8	12	2	1	83	4,15
P45	55	16	9	2	1	83	4,15
Total Nilai Keseluruhan (TNK)						490	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 6 (P40 s.d. P45)

$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Max}} \times 100\% = \frac{490}{6 \times 100} \times 100\% = \frac{490}{600} \times 100\% = 81,67\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Dosen terhadap kriteria PkM ialah sebesar 81,67% (Baik)

3) Persentase Kepuasan Keseluruhan Dosen

Kriteria	Persentase Penilaian (%)				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik
<i>Visi, Misi, Tujuan, Sasaran</i>	65,00	30,00	5,00	0,00	0,00
<i>Tata Pamong, Tata Kelola</i>	59,00	30,63	8,13	1,88	0,63
<i>SDM</i>	52,00	33,89	10,00	1,11	2,78
<i>Keuangan, Sarana, Prasarana</i>	47,00	35,77	12,31	3,85	0,77
<i>Penelitian</i>	45,00	27,50	12,50	10,83	4,17
<i>PkM</i>	51,00	21,67	17,50	5,00	5,00
<u>Rata-Rata</u>	53,38	29,11	11,09	4,31	2,11

4) **Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan Dosen**

Jumlah Kriteria Penilaian (JK) = 6

$$\begin{aligned} \text{IKRK} &= \bar{X} \text{IKR} = \frac{92,00\% + 89,00\% + 86,33\% + 85,00\% + 79,67\% + 81,67\%}{6} \\ &= 85,46\% \end{aligned}$$

Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan (IKRK) Dosen terhadap seluruh kriteria penilaian survei kepuasan ialah sebesar 85,46% atau dalam kategori Sangat Baik

C. PEGAWAI

1) Jumlah Responden

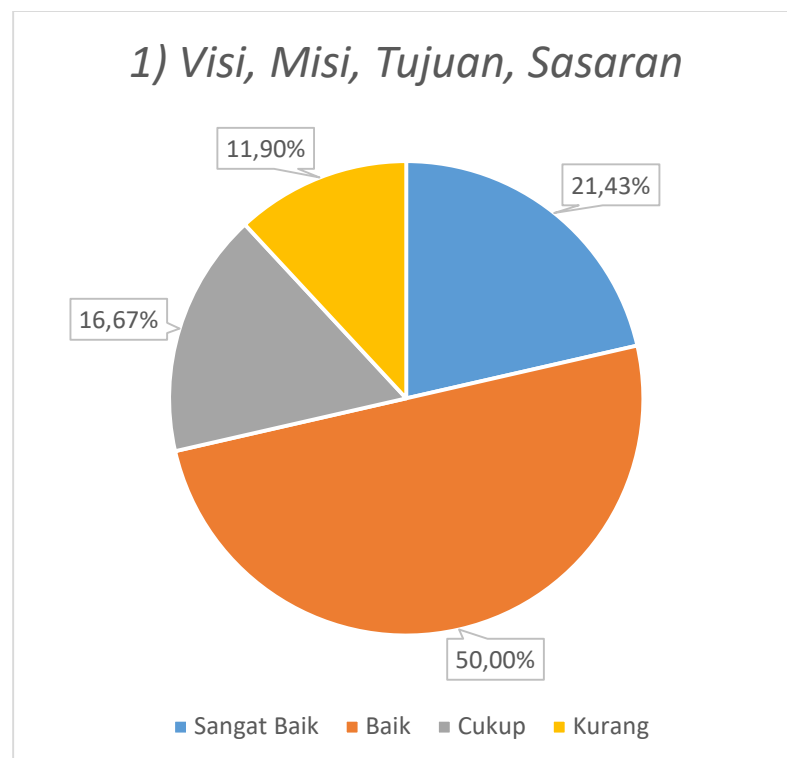
Jumlah keseluruhan responden pegawai yang mengikuti survei kepuasan ini adalah sebanyak 14 orang. Dan berikut adalah perhitungan Nilai Maksimum dan Nilai Minimum penilaian.

- Nilai Tertinggi (Nmax) = Skor Tertinggi x Jumlah Responden (Pegawai)
= 4 x 14 = 64
- Nilai Terendah (Nmin) = Skor Terendah x Jumlah Responden (Pegawai)
= 1 x 14 = 14

2) Sebaran Persentase Kepuasan & Perhitungan Indeks Kepuasan

a. *Visi, Misi, Tujuan, Sasaran*

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P1	4	7	3	0	14
P2	2	9	2	1	14
P3	3	5	2	4	14
Total	9	21	7	5	42



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P1	16	21	6	0	43	3,07
P2	8	27	4	1	40	2,86
P3	12	15	4	4	35	2,50
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					118	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 3 (P1 s.d. P3)

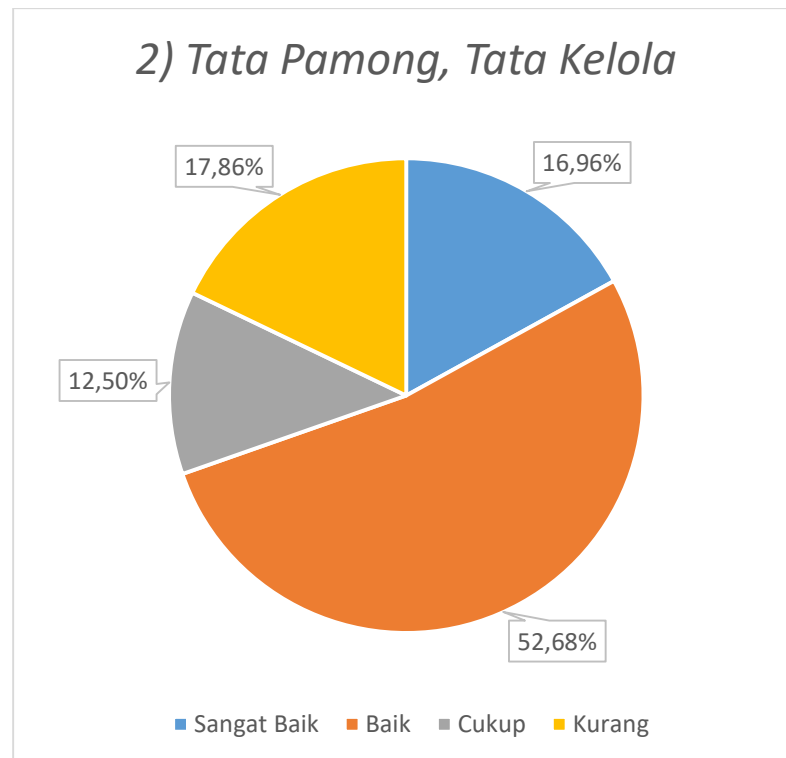
$$\text{IKR Pegawai} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{118}{3 \times 64} \times 100\% = \frac{118}{192} \times 100\%$$

$$= 61,45\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Pegawai terhadap kriteria Visi, Misi, Tujuan, Sasaran ialah sebesar 61,45% (Cukup Baik)

b. Tata Pamong, Tata Kelola

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P4	3	8	2	1	14
P5	0	11	2	1	14
P6	7	4	1	2	14
P7	3	5	1	5	14
P8	1	9	1	3	14
P9	3	6	3	2	14
P10	0	8	2	4	14
P11	2	8	2	2	14
Total	19	59	14	20	112



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P4	12	24	4	1	41	2,93
P5	0	33	4	1	38	2,71
P6	28	12	2	2	44	3,14
P7	12	15	2	5	34	2,43
P8	4	27	2	3	36	2,57
P9	12	18	6	2	38	2,71
P10	0	24	4	4	32	2,29
P11	8	24	4	2	38	2,71
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					301	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 8 (P4 s.d. P11)

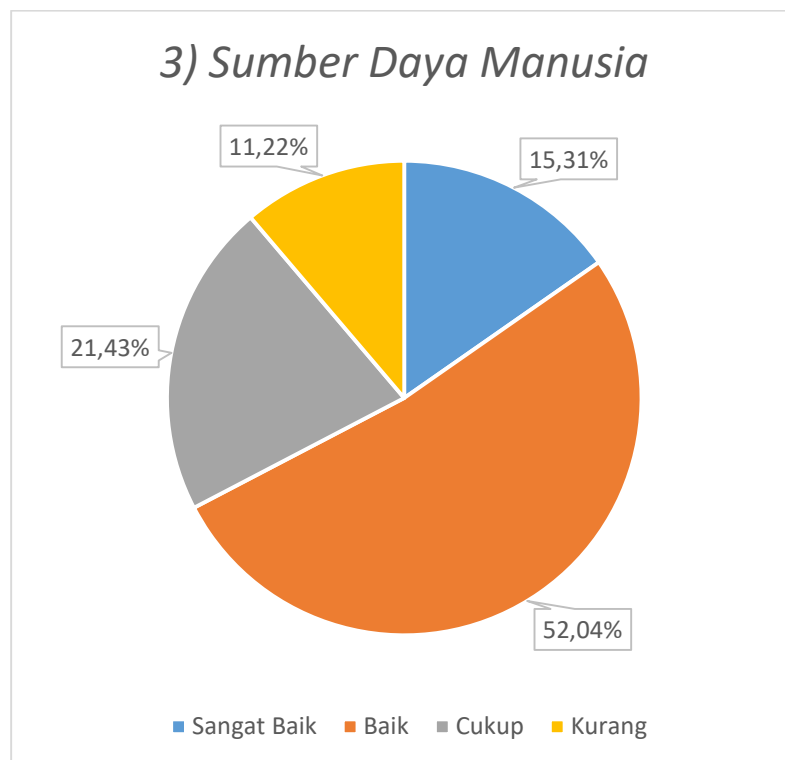
$$\text{IKR Pegawai} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{301}{8 \times 64} \times 100\% = \frac{301}{512} \times 100\%$$

$$= 58,78\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Pegawai terhadap kriteria Tata Pamong dan Tata Kelola ialah sebesar 58,78% (Cukup Baik)

c. Sumber Daya Manusia

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P12	3	10	1	0	14
P13	1	10	2	1	14
P14	2	8	4	0	14
P15	2	7	3	2	14
P16	2	5	3	4	14
P17	2	7	4	1	14
P18	3	4	4	3	14
Total	15	51	21	11	98



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P12	12	30	2	0	44	3,14
P13	4	30	4	1	39	2,79

No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P14	8	24	8	0	40	2,86
P15	8	21	6	2	97	2,64
P16	8	15	6	4	33	2,36
P17	8	21	8	1	38	2,71
P18	12	12	8	3	35	2,50
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					266	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 7 (P12 s.d. P18)

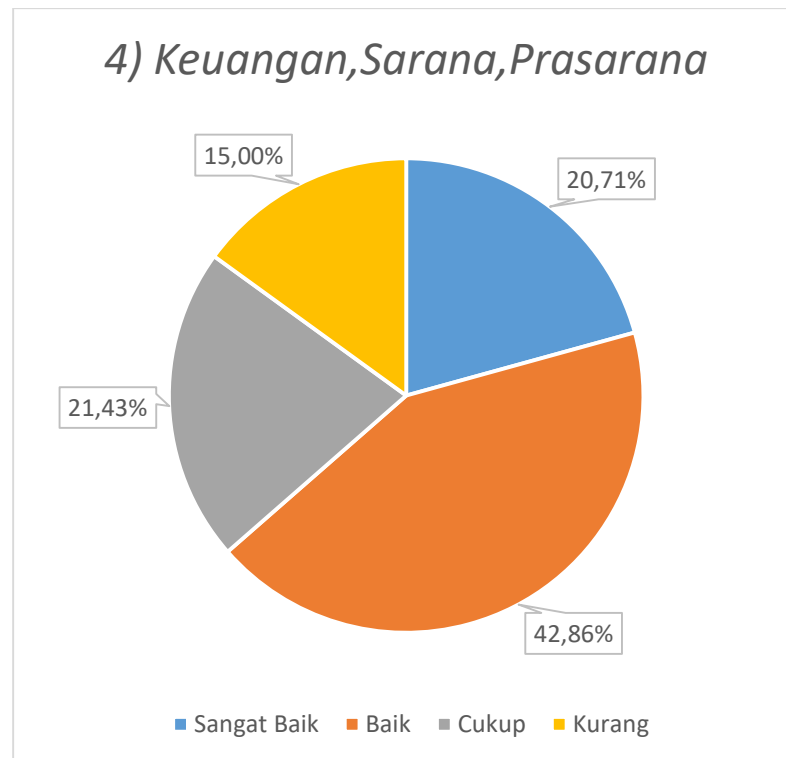
$$\text{IKR Pegawai} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{266}{7 \times 64} \times 100\% = \frac{266}{448} \times 100\%$$

$$= 59,37\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Pegawai terhadap kriteria Sumber Daya Manusia ialah sebesar 59,37% (Cukup Baik)

d. Keuangan, Sarana, Prasarana

No.	Frekuensi Penilaian				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
P19	9	3	0	2	14
P20	4	3	3	4	14
P21	3	7	2	2	14
P22	0	9	3	2	14
P23	1	9	3	1	14
P24	3	6	4	1	14
P25	4	6	3	1	14
P26	0	8	5	1	14
P27	4	4	5	1	14
P28	1	5	2	6	14
Total	29	60	30	21	140



No.	Perhitungan Penilaian				Total Nilai	Rata-Rata Nilai
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
P19	36	9	0	2	47	3,36
P20	16	9	6	4	35	2,50
P21	12	21	4	2	39	2,79
P22	0	27	6	2	35	2,50
P23	4	27	6	1	38	2,71
P24	12	18	8	1	39	2,79
P25	16	18	6	1	41	2,93
P26	0	24	10	1	35	2,50
P27	16	12	10	1	39	2,79
P28	4	15	4	6	29	2,07
Total Nilai Keseluruhan (TNK)					377	

Jumlah Pertanyaan (JP) = 10 (P19 s.d. P28)

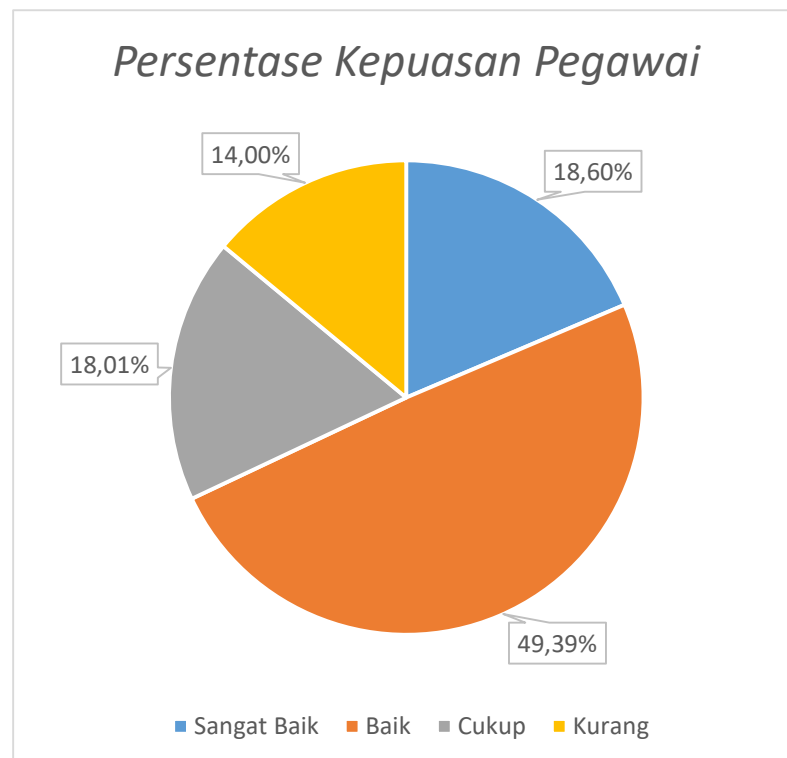
$$\text{IKR Pegawai} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{377}{10 \times 64} \times 100\% = \frac{377}{640} \times 100\%$$

$$= 58,90\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Pegawai terhadap kriteria Keuangan, Sarana dan Prasarana ialah sebesar 58,90% (Cukup Baik)

3) **Persentase Kepuasan Keseluruhan Pegawai**

Kriteria	Persentase Penilaian (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<i>Visi, Misi, Tujuan, Sasaran</i>	21,43	50,00	16,67	11,90
<i>Tata Kelola, Tata Pamong</i>	16,96	52,68	12,50	17,86
<i>SDM</i>	15,31	52,04	21,43	11,22
<i>Keuangan, Sarana, Prasarana</i>	20,71	42,86	21,43	15,00
<u>Rata-Rata</u>	18,60	49,39	18,01	14,00



4) **Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan Pegawai**

Jumlah Kriteria Penilaian (JK) = 4

$$\begin{aligned} \text{IKRK} &= \bar{X} \text{IKR} = \frac{61,45\% + 58,78\% + 59,37\% + 58,90\%}{4} \\ &= 59,63\% \end{aligned}$$

Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan (IKRK) Pegawai terhadap seluruh kriteria penilaian survei kepuasan ialah sebesar 59,63% atau dalam kategori Cukup Baik

VIII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis survey kepuasan pengguna periode tahun akademik 2023/2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

A. Taruna

Indeks kepuasan responden keseluruhan untuk tujuh kategori penilaian bagi taruna ialah sebesar 72,94%, yaitu dalam kategori Baik.

B. Dosen

Indeks kepuasan responden keseluruhan untuk enam kategori penilaian bagi dosen ialah sebesar 85,46%, yaitu dalam kategori Baik.

C. Tenaga Kependidikan

Indeks kepuasan responden keseluruhan tenaga kependidikan untuk empat kategori penilaian ialah sebesar 59,63%, yaitu dalam kategori Cukup Baik.

Survey kepuasan pengguna pada pelayanan proses pendidikan menunjukkan bahwa secara rata-rata pengguna merasa puas/baik terkait pelayanan yang diberikan AMI AIPI Makassar. Namun masih ada beberapa kriteria yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya khususnya terhadap pelayanan taruna dan tenaga kependidikan. Hal ini akan menjadi bahan masukan yang berguna bagi AMI AIPI Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik.

LAMPIRAN



ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERGURUAN TINGGI AMI AIPI MAKASSAR

Tanggal :

Identitas Responden:

1. Prodi/Jurusan/Fakultas :
2. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di kampus AMI AIPI Makassar
- b. Anda mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya
- c. Partisipasi anda untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi AMI AIPI Makassar guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepannya
- d. Jawaban anda dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun
- e. "Instrumen ini terdiri dari seperangkat pernyataan untuk mengukur kriteria: Visi Misi, (2) Tata Pamong, (3) Mahasiswa, (4) Keuangan, Sarana, Prasarana, (5) Pendidikan, (6) Penelitian, (7) Pengabdian kepada Masyarakat"
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberikan tanda checklist (ü) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu:
A = Sangat Baik
B = Baik
C = Cukup
D = Kurang

ANGKET PENILAIAN MAHASISWA :

1. Visi Misi

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Mahasiswa mendapatkan draft visi misi				
2	Mahasiswa dapat membaca visi misi dan tujuan program studi di lingkungan perguruan tinggi				
3	Perguruan tinggi melakukan sosialisai tentang visi misi dan tujuan program studi kepada mahasiswa secara rutin				
4	Mahasiswa memahami visi misi dan tujuan program studi dengan baik				
5	Visi misi dan tujuan program studi telah tercermin dalam kompetensi dosen, kurikulum, perkuliahan,				

2. Tata Pamong

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Ketegasan dalam menetapkan aturan akademik				
2	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan				
3	Setiap mahasiswa diperlakukan adil tanpa membedakan SARA				
4	Transparan dalam menjelaskan penggunaan dana pengelolaan perguruan tinggi				
5	Keterbukaan atas laporan kegiatan akademik maupun non akademik yang telah dilakukan				
6	Kualitas pendidikan dan kuantitas dosen serta staf telah mencukupi				
7	Perguruan tinggi telah memenuhi seluruh hak-hak para mahasiswa dan telah menjalankan kewajibannya kepada para mahasiswa				

3. Mahasiswa

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa mahasiswa				
2	Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa				
3	Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
4	Pimpinan beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
5	Memberikan bantuan bagi mahasiswa yang sakit atau tertimpa musibah				
6	Memberikan layanan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
7	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
8	Berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
9	Membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan				

4. Keuangan, Sarana, Prasarana

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Kemudahan dalam pengurusan dan pembayaran biaya kuliah (SPP, dll)				
2	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
3	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
4	Kualitas dan kecukupan sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia				
5	Mempunyai perpustakaan yang nyaman dan sarana yang lengkap				

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
6	Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan				
7	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				
8	Adanya informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)				
9	Ketersediaan fasilitas internet yang memadai				
10	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
11	Kualitas fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa				
12	Kualitas fasilitas pendukung lainnya (halaman, lapangan olahraga, senat, parkir)				

5. Pendidikan

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah				
2	Kesesuaian materi perkuliahan dengan silabus				
3	Ketersediaan bahan ajar (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa sebagai materi perkuliahan				
4	Alokasi waktu perkuliahan sesuai batas waktu yang telah ditentukan				
5	Adanya kesempatan bertanya atau berdiskusi dalam perkuliahan				
6	Kemampuan dosen dalam mengarahkan diskusi sehingga mencapai sasaran				
7	Kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan dalam perkuliahan				
8	Terciptanya suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif				

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
9	Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan				
10	Evaluasi hasil studi secara objektif dan transparan				
11	Kemampuan dosen, staf dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
12	Kemauan dari dosen, staf dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat				
13	Kemampuan dosen, staf dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				

6. Penelitian

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Keterlibatan mahasiswa dalam proses penelitian dosen				
2	Dalam proses perkuliahan mahasiswa mendapat materi tentang penelitian yang dilakukan oleh dosen				
3	Tema penelitian dosen dijadikan rujukan penyusunan laporan				

7. Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Keterlibatan mahasiswa dalam proses pengabdian kepada masyarakat				
2	Dalam proses perkuliahan mahasiswa mendapat materi tentang pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen				

Tuliskan kritik dan saran anda dalam meningkatkan pelayanan AMI AIPI Makassar

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas waktunya...



ANGKET KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN PERGURUAN TINGGI AMI AIPI MAKASSAR

Tanggal :

Identitas Responden:

1. Dosen prodi : Nautika / Teknik / KPNK

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di kampus AMI AIPI Makassar
- b. Anda mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya
- c. Partisipasi anda untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi AMI AIPI Makassar guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan kedepannya
- d. Jawaban anda dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pernyataan untuk mengukur kriteria: Visi Misi, (2) Tata Pamong, (3) Sumber Daya Manusia, (4) Keuangan, Sarana, Prasarana, (E) Penelitian, (F) Pengabdian Kepada Masyarakat
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberikan tanda checklist () pada salah satu kolom jawaban yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu:
 - A = Sangat Baik
 - B = Baik
 - C = Cukup Baik
 - D = Kurang Baik
 - E = Tidak Baik

ANGKET PENILAIAN DOSEN:

1. Visi Misi

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Terdapat visi misi dan tujuan prodi/perguruan tinggi di lingkungan perguruan tinggi					
2	Perguruan tinggi melakukan sosialisai tentang visi misi dan tujuan program studi kepada dosen secara rutin					
3	Visi misi dan tujuan program studi telah tercermin dalam kurikulum, perkuliahan, aktifitas kampus					

2. Tata Pamong

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Ketegasan dalam menetapkan aturan perguruan tinggi					
2	Pemberian sanksi bagi dosen yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan					
3	Setiap dosen diperlakukan adil tanpa membedakan SARA					
4	Transparan dalam informasi penggunaan dana pengelolaan perguruan tinggi					
5	Keterbukaan atas laporan kegiatan akademik maupun non akademik yang telah dilakukan					
6	Pemberian bimbingan, arahan dan motivasi oleh perguruan tinggi					
7	Ikut dilibatkan dalam perumusan kebijakan yang akan ditetapkan					
8	Perguruan tinggi telah memenuhi seluruh hak-hak para dosen dan selama menjalankan kewajibannya					

3. Sumber Daya Manusia

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Proses rekrutmen dosen telah memenuhi kriteria kualifikasi kebutuhan pendidik					
2	Setiap perubahan kebijakan diinformasikan sebelum dijalankan					
3	Beban mengajar yang diberikan telah sesuai					
4	Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan pemberian tugas mengajar mata kuliah (penempatan)					
5	Kesesuaian antara rasio jumlah dosen tetap dan jumlah taruna					
6	Pemberian dukungan pengembangan karir dosen untuk melanjutkan studi					
7	Dukungan terhadap kegiatan pengembangan kompetensi melalui pelatihan, seminar, konferensi, dsb					
8	Dilaksanakannya pemberian <i>reward and punishment</i> terhadap kinerja dosen					
9	Pelaksanaan kegiatan mentoring bagi dosen untuk menjaga kualitas pendidikan					

4. Keuangan, Sarana, Prasarana

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Ketepatan pembayaran gaji bulanan					
2	Ketepatan pemberian insentif kinerja					
3	Ruang kerja dosen jumlahnya mencukupi					
4	Ruang kuliah bersih dan nyaman					
5	Memiliki kualitas dan kuantitas sarana prasarana pendidikan yang layak					

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
6	Mempunyai perpustakaan yang nyaman dengan sarana yang lengkap					
7	Koleksi pustaka/buku referensi yang lengkap di perpustakaan					
8	Kelengkapan peralatan simulator, laboratorium dan bengkel untuk sarana pembelajaran					
9	Kemudahan mengakses informasi akademik dan non akademik					
10	Ketersediaan dan jangkauan koneksi internet yang memadai					
11	Fasilitas toilet yang cukup dan bersih					
12	Kualitas fasilitas ibadah yang bersih dan nyaman					
13	Kualitas fasilitas pendukung lainnya (ruang organisasi, ruang kesehatan, lapangan, parkir)					

5. Penelitian

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Dukungan perguruan tinggi dalam mewujudkan kegiatan penelitian					
2	Road Map (acuan) kegiatan penelitian telah sesuai standar					
3	Alokasi dana khusus yang memadai untuk kegiatan penelitian					
4	Kemudahan dalam mengurus syarat-syarat kegiatan penelitian					
5	Perguruan tinggi mendorong dosen dalam melibatkan taruna dalam proses penelitian					
6	Perguruan tinggi mendorong publikasi hasil penelitian					

6. Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Poin Penilaian	Pilihan Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Dukungan perguruan tinggi dalam mewujudkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat					
2	Road Map (acuan) kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah sesuai standar					
3	Adanya alokasi dana khusus yang memadai untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat					
4	Kemudahan dalam mengurus syarat-syarat kegiatan pengabdian kepada masyarakat					
5	Perguruan tinggi mendorong dosen dalam melibatkan taruna dalam proses pengabdian kepada masyarakat					
6	Perguruan tinggi mendorong publikasi hasil laporan pengabdian kepada masyarakat					

Tuliskan kritik dan saran anda dalam meningkatkan pelayanan AMI AIPI Makassar

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas waktunya...



ANGKET KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PERGURUAN TINGGI AMI AIPI MAKASSAR

Tanggal :

Identitas Responden:

1. Jenis kelamin : Laki-laki/perempuan

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap pelayanan di kampus AMI AIPI Makassar
- b. Anda mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya
- c. Partisipasi anda untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi AMI AIPI Makassar guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan kedepannya
- d. Jawaban anda dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun
- e. "Instrumen ini terdiri dari seperangkat pernyataan untuk mengukur kriteria: Visi Misi, (2) Tata Pamong, (3) Sumber Daya Manusia, (4) Keuangan, Sarana, Prasarana"
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberikan tanda checklist (ü) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu:
 - A = Sangat Baik
 - B = Baik
 - C = Cukup
 - D = Kurang

ANGKET PENILAIAN PEGAWAI:

1. Visi Misi

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Pegawai mendapatkan draft visi misi				
2	Pegawai dapat membaca visi misi dan tujuan program studi di lingkungan perguruan tinggi				
3	Perguruan tinggi melakukan sosialisai tentang visi misi dan tujuan program studi kepada pegawai secara rutin				

2. Tata Pamong

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Ketegasan dalam menetapkan aturan perguruan tinggi				
2	Pemberian sanksi bagi pegawai yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan				
3	Setiap pegawai diperlakukan adil tanpa membedakan SARA				
4	Transparan dalam menjelaskan penggunaan dana pengelolaan perguruan tinggi				
5	Keterbukaan atas laporan kegiatan akademik maupun non akademik yang telah dilakukan				
6	Kualitas pendidikan dan kuantitas pegawai telah mencukupi				
7	Ikut dilibatkan dalam perumusan kebijakan yang akan ditetapkan				
8	Perguruan tinggi telah memenuhi seluruh hak-hak para pegawai dan telah menjalankan kewajibannya kepada para pegawai				

3. Sumber Daya Manusia

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Proses rekrutmen pegawai telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan				
2	Setiap perubahan kebijakan dikomunikasikan sebelum dijalankan				
3	Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan jabatan kerja				
4	Pemberian dukungan pengembangan karir pegawai untuk melanjutkan studi				
5	Dukungan terhadap kegiatan pengembangan seperti pelatihan, seminar, konferensi, dsb				
6	Dilaksanakannya pemberian <i>reward and punishment</i> terhadap kinerja pegawai				
7	Proses mentoring bagi pegawai untuk menjaga kualitas mutu pengelolaan				

4. Keuangan, Sarana, Prasarana

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
1	Ketepatan pembayaran gaji bulanan				
2	Ketepatan pemberian insentif kinerja				
3	Ruang kerja pegawai jumlahnya mencukupi				
4	Kebersihan dan kenyamanan ruang kerja				
5	Kualitas dan kecukupan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan				
6	Kemudahan mengakses informasi terkait kepegawaian				
7	Ketersediaan koneksi internet yang memadai				
8	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih				
9	Kualitas fasilitas ibadah yang disediakan				

No	Poin Penilaian	Jawaban			
		A	B	C	D
10	Kualitas fasilitas pendukung lainnya (tempat istirahat, lapangan, parkir)				

Tuliskan kritik dan saran anda dalam meningkatkan pelayanan AMI AIPI Makassar

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas waktunya...