



BPTSI - UNAS



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN BPTSI

Tahun Akademik  
2022/2023

Disusun Oleh:

**Badan Pengembangan  
Teknologi dan Sistem  
Informasi**

## LEMBAR PENGESAHAN



**LAPORAN HASIL SURVERY  
KEPUASAN STAKEHOLDERS  
BADAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI  
2022/2023**

Dibuat Oleh,

(Ariana Azimah, S.T., M.T.I.)

Diketahui Oleh,



(Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A.)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, kami dengan bangga menyajikan laporan hasil survei mengenai kepuasan layanan yang dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (BPTSI) Universitas Nasional (UNAS). Proses penyusunan laporan ini telah berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Survei yang telah kami lakukan bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan para stakeholder BPTSI, termasuk para pimpinan, staf dosen, dan staf tenaga kependidikan. Dengan hasil survei ini, kami berharap dapat memperoleh informasi yang valid mengenai kekurangan-kekurangan yang mungkin terdapat dalam pelayanan BPTSI sehingga dapat menjadi dasar bagi kami dalam meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Kami berkomitmen untuk mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, baik dari segi sarana prasarana, pengembangan pedoman, penguatan dasar hukum, peningkatan kompetensi, maupun peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan oleh staf.

Kami berharap bahwa laporan hasil survei ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi semua pihak terkait dan dapat menjadi panduan yang berguna dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan BPTSI di masa yang akan datang. Semoga langkah-langkah perbaikan yang kami ambil dapat memberikan manfaat yang nyata bagi seluruh Civitas Akademika UNAS.

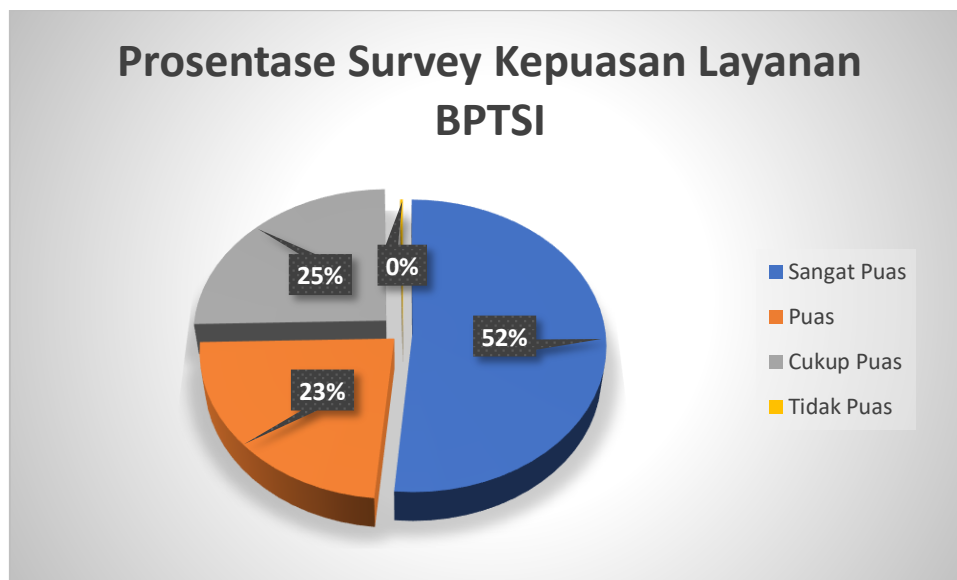
Terima kasih atas dukungan, partisipasi dan kerjasama yang telah diberikan oleh seluruh Civitas Akademika dalam proses pengisian survei kepuasan BPTSI.

Jakarta 16 Februari 2024,

Ariana Azima, S.T., M.T.I.  
Kepala BPTSI

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Berdasarkan hasil analisis data survei yang telah dilakukan, bahwa layanan di Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (BPTSI), dari 10 pertanyaan dan masukan serta saran yang diberikan oleh responden, secara umum bahwa 51,5% menyatakan "Sangat Puas", 23,17% menyatakan "Puas", 25,17% menyatakan "Cukup Puas" dan 0,24% menyatakan "Tidak Puas", sebagaimana grafik berikut ini :



**Gambar Prosentase Survey Kepuasan Layanan BPTSI**

Berdasarkan tabel di atas, maka kami berkesimpulan, layanan di BPTSI masih perlu mendapat perhatian dan peningkatan, terutama terhadap beberapa hal yang menyebabkan ketidakpuasan responden.

Memang disadari tidak mungkin layanan yang kita berikan dapat memuaskan semua orang, tetapi dengan adanya ungkapan ketidakpuasan yang diberikan responden menandakan bahwa kita perlu melakukan evaluasi kembali dimana letak ketidakpuasan yang terjadi. Dan ini menjadi titik focus kita untuk melakukan perbaikan layanan.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan .....	2
D. Sasaran .....	3
E. Waktu dan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II METODELOGI SURVEY.....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	5
<b>BAB III ANALISA DAN HASIL SURVEY .....</b>	<b>6</b>
A. Analisa Data .....	6
B. Hasil Survei Kualitatif .....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>13</b>
A. Kesimpulan.....	13
B. Rekomendasi .....	16
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>18</b>
A. Formulir Kuesioner/Angket .....	18
B. Rekap Saran Responden.....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Birokrasi yang ideal di lingkungan Universitas Nasional, Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi secara rutin melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan pengguna layanan terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat khususnya dilingkungan Institusi atau Universitas, dalam hal ini para stakeholder Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelaksanaan survei yang dilaksanakan secara berkala setiap akhir bulan juli selama 1 (satu) tahun sekali oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) BPTSI yang merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan program kerjanya. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan dilakukan untuk membangun kepercayaan unit-unit kerja lainnya terhadap penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas dengan menjadikan sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan program kerja di BPTSI.

Sasaran yang menjadi responden dalam survei ini adalah Pimpinan Universitas, Pimpinan Fakultas, Pimpinan Lembaga, Pimpinan Badan/Biro/UPT, Dosen, dan Tenaga Kependidikan yang pernah menerima layanan dari BPTSI, baik di bidang perencanaan, pengembangan dan kerja sama. Sasaran responden tersebut di atas tidak termasuk mahasiswa, karena tujuan survei yang kami lakukan khusus untuk tenaga pengajar dan tenaga kependidikan. Sementara untuk mahasiswa kami memiliki layanan secara terpadu dengan memanfaatkan Web Kuliah dan Sistem Informasi Akademik. Dalam layanan tersebut sebagian besar yang menjadi objek layanan adalah mahasiswa.

Layanan pada bidang Kemahasiswaan telah melakukan survei tersendiri oleh Badan Pengelola Sistem Informasi (BPSI) yang dilakukan secara terpisah dan periodik dan dibuatkan

laporkan secara berkala sehingga dalam survei layanan BPTSI komponen mahasiswa tidak menjadi target responden.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Rektor UNAS Nomor 248 Tahun 2020 Tentang Revisi Pemberlakuan Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Nasional
5. SK. Rektor Nomor 335 Tahun 2021 Tentang Penetapan Rencana Strategis (RENSTRA) Universitas Nasional Tahun Akademik 2021/2022 – 2025/2026 Revisi 01
6. SK. Rektor Nomor 336 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Bidang Sistem Informasi 2021 – 2025

## **C. Tujuan**

Adapun Tujuan dari dilaksanakan survei ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh BPTSI setahun terakhir. Hasil dari survei layanan ini kami jadikan sebagai pedoman dan acuan dalam memberikan pelayanan berikutnya sehingga diharapkan terjadinya peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Universitas Nasional. Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (BPTSI) mempunyai tugas untuk melaksanakan urusan perencanaan, pengembangan dan kerja sama terkait Bidang Teknologi dan Sistem Informasi. Dalam melaksanakan tugasnya, BPTSI menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan rencana, program, dan anggaran;
2. Pelaksanaan penyusunan rencana pengembangan teknologi dan sistem informasi Universitas Nasional;
3. Pelaksanaan layanan teknologi dan sistem informasi;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana, program, dan anggaran;
5. Pelaksanaan kegiatan kerja sama.

## **D. Sasaran**

Sasaran atau responden dalam survei ini adalah semua Pegawai pada unit kerja yang ada dilingkungan Universitas Nasional, baik dari unsur Pimpinan, maupun Staf Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan, baik struktural maupun non struktural. Terbatasnya target responden ini mengingat kami memiliki survei lainnya yang ditujukan kepada mahasiswa yang dilakukan oleh BPSI secara terpisah. BPSI secara berkala menyusun laporan hasil survei dari masyarakat dan mahasiswa sehingga mereka bukan menjadi target dari survei kepuasan layanan dari BPTSI.

## **E. Waktu dan Pelaksanaan**

Survei kepuasan ini dilakukan pada bulan Desember sampai Januari 2024 untuk masa layanan Tahun Akademik 2022/2023, setahun terakhir. Survei ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Pimpinan, Dosen dan staf Tenaga Kependidikan yang pernah melakukan hubungan atau terlibat dalam suatu layanan yang diberikan oleh BPTSI secara berkala dari waktu ke waktu. Komponen dalam pelaporan ini berkaitan dengan pelaksanaan survei, metode yang digunakan, hasil analisa yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei tersebut.

Berikut ini adalah unsur-unsur instrumen pertanyaan kuesioner yang terdapat pada Survei Kepuasan Terhadap Layanan BPTSI Tahun Akademik 2022/2023;

1. Apakah layanan Informasi yang tersedia di BPTSI sangat jelas ?
2. Apakah Staff BPTSI handal dalam memberikan layanan ?
3. Apakah layanan di BPTSI mudah didapatkan ?
4. Apakah terdapat Prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan di BPTSI ?
5. Apakah layanan di BPTSI sangat valid ?
6. Apakah terdapat fasilitas pendukung layanan yang handal di BPTSI ?
7. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI memiliki empati ?
8. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat ramah ?
9. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat cepat dalam merespon pertanyaan ?
10. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI merespons pertanyaan dengan akurat ?



## BAB II

### METODELOGI SURVEY

#### A. Metode Survei

Metodelogi yang digunakan dalam survey ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa output nilai kepuasan, seperti ; Tidak Puas, Cukup Puas, dan Sangat Puas. Kemudian hasil jawaban responden dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif.

Ruang lingkup survey adalah sebagai berikut :

No.	Objek Survey	Ruang Lingkup	Responden
1	Perencanaan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian semua jenis layanan penyusunan rencana, program, dan anggaran;</li><li>2. Pemberian layanan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana, program, dan anggaran;</li></ol>	Semua Unit Kerja di Lingkungan Universitas Nasional
2	Pengembangan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian Semua Jenis layanan Teknologi dan Sistem Informasi.</li><li>2. Pengembangan Aplikasi dan Media Universitas.</li></ol>	Semua Unit Kerja di Lingkungan Universitas Nasional
3	Kerjasama	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan kerjasama Bidang Teknologi dan Sistem Informasi</li><li>2. Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama, Dokumen dan Data MoU/PKS.</li></ol>	Semua Unit Kerja di Lingkungan Universitas Nasional
4.	Pelaporan Kinerja	Laporan Kinerja Tahunan (LKT)	Semua Unit Kerja di Lingkungan Universitas Nasional

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

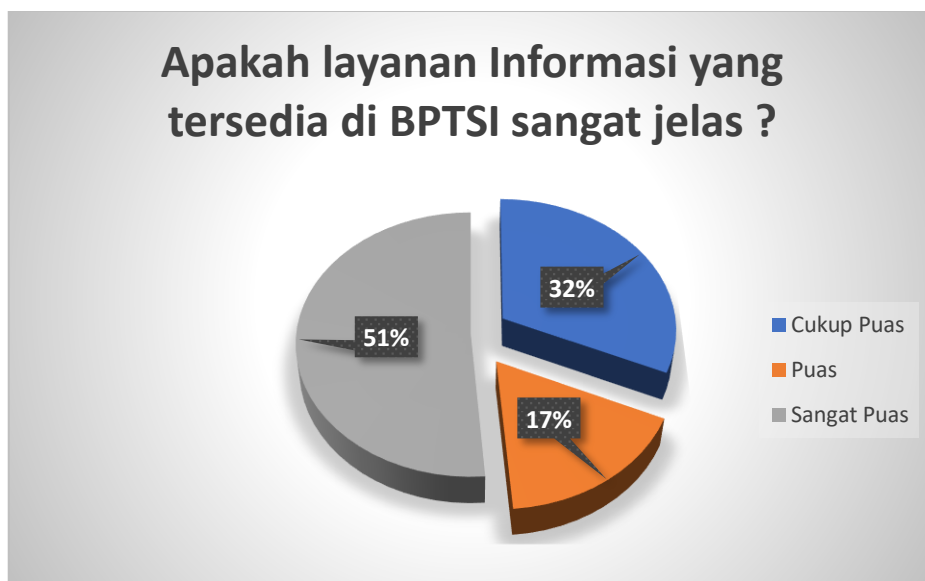
Data pada survey ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan ditampung agar dapat dievaluasi. Survei dilaksanakan dengan pendekatan sebagaimana ditetapkan dalam Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (IAPT) 3.0 Tahun 2019. Data survei responden dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner secara online berupa Microsoft Form dengan link : <https://forms.office.com/r/49vdxNAXqS>, yang disebarakan melalui surat/surat elektronik, aplikasi media sosial whatsapp, dan *website* BPTSI. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

## BAB III

### ANALISA DAN HASIL SURVEY

#### A. Analisa Data

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan terekap dalam *Microsoft Form* terkait survey layanan internal sejumlah 41 responden dari semua unit kerja (Fakultas, Program Studi, Badan/Biro/UPT/Lembaga, dll) yang mengisi kuesioner di Lingkungan Universitas Nasional. Adapun capaian yang didapat pada sasaran mutu Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi secara keseluruhan adalah pada kategori Sangat Puas yaitu 51,5 %. Hasil dari survey tersebut, terdiri dari tiga ruang lingkup, yaitu Pelayanan, Publikasi dan Informasi. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis dan nilai-nilai persentase survei dari instrumen pertanyaan kepada responden yang ada di bawah ini.



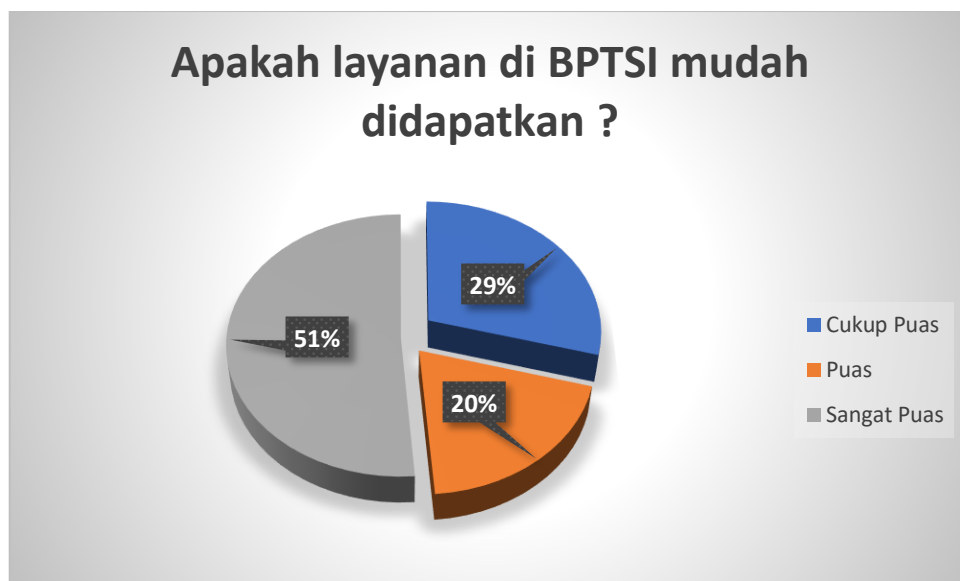
**Gambar 3.1. Diagram Prosentase Pertanyaan 1**

Dari total 41 responden, yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 51,2% (21 responden) Sangat Puas, 17% Puas (7 responden) dan 32% Cukup Puas (13 responden).



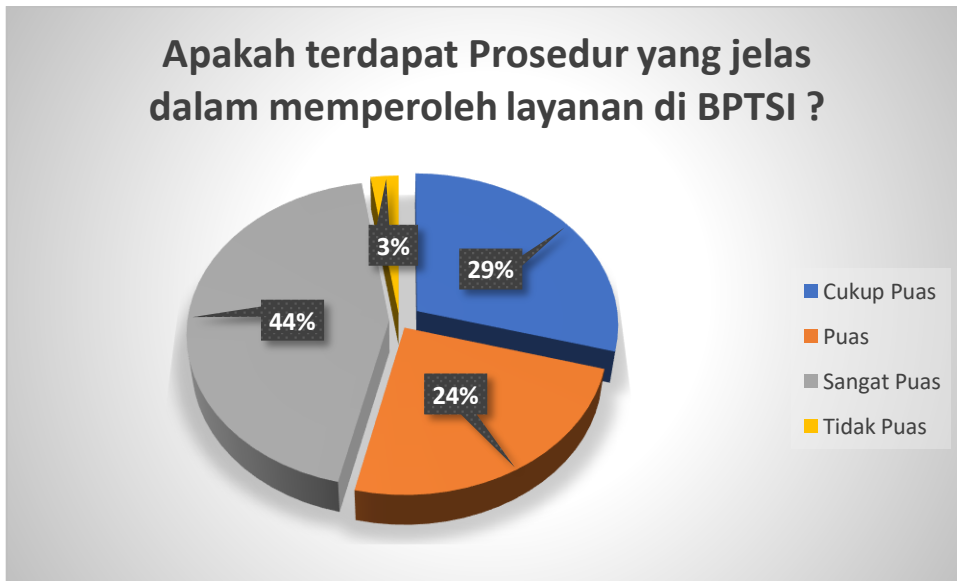
**Gambar 3.2. Diagram Prosentase Pertanyaan 2**

Dari total 21 responden, yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 51,2% (21 responden) Sangat Puas, 27% Puas (11 responden) dan 22% tidak puas (9 responden).



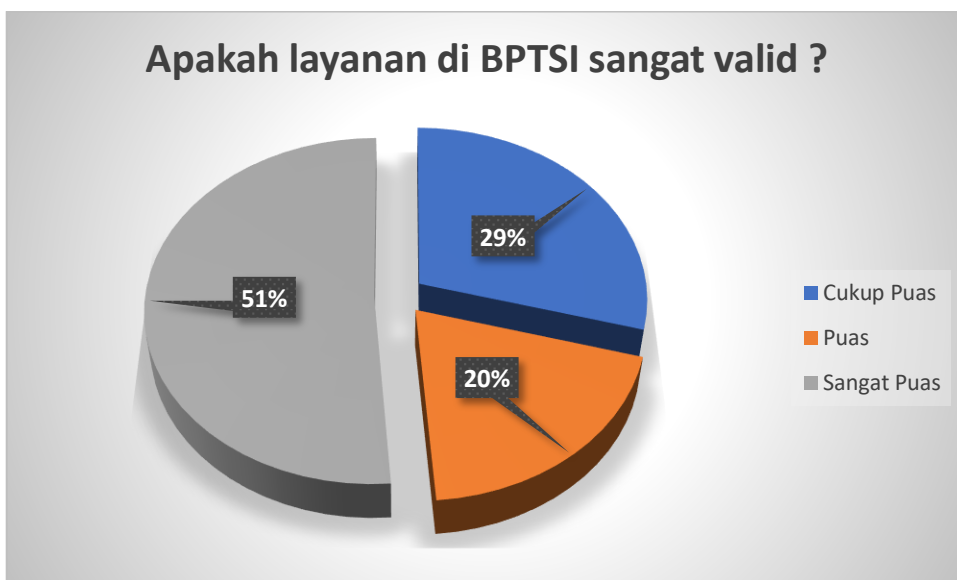
**Gambar 3.3. Diagram Prosentase Pertanyaan 3**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 51,2% (21 responden) Sangat puas, 19,5% Cukup Puas (8 responden) dan 29,3% tidak puas (12 responden)



**Gambar 3.4. Diagram Prosentase Pertanyaan 4**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 43,9% (18 responden) Sangat puas, 24,4% Cukup Puas (10 responden), 29,3% tidak puas (12 responden) dan 2,4% Tidak Puas (1 responden).



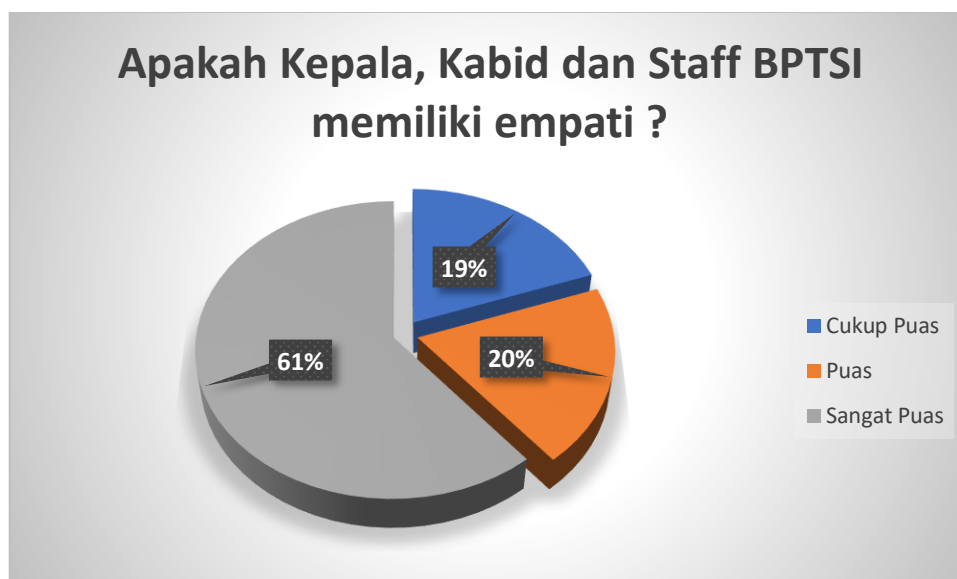
**Gambar 3.5. Diagram Prosentase Pertanyaan 5**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 51,2% (21 responden) Sangat puas, 19,5% Cukup Puas (8 responden) dan 29,3% tidak puas (12 responden).



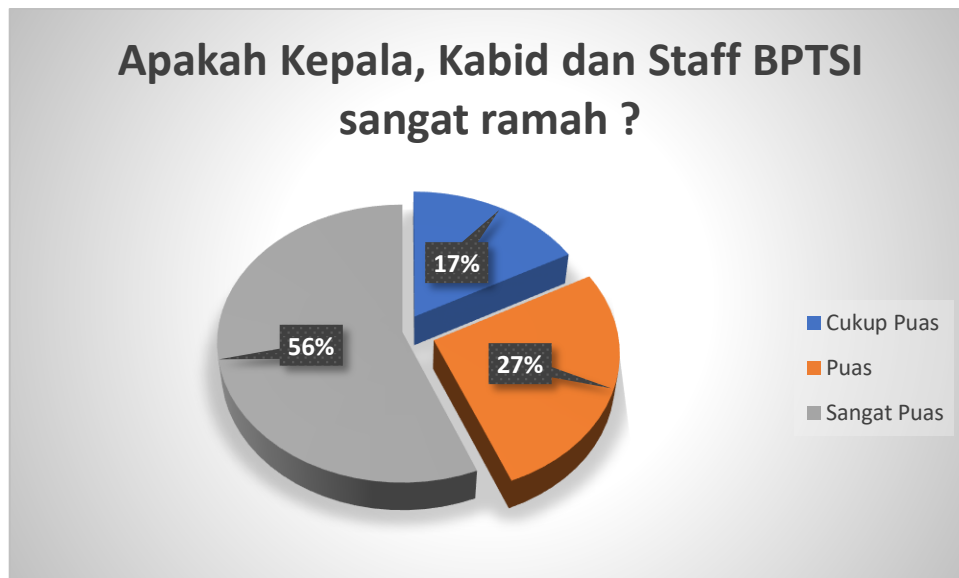
**Gambar 3.6. Diagram Prosentase Pertanyaan 6**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 41,5% (17 responden) Sangat puas, 29,3% Cukup Puas (12 responden) dan 29,3% tidak puas (12 responden).



**Gambar 3.7. Diagram Prosentase Pertanyaan 7**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 61% (25 responden) Sangat puas, 19,5% Cukup Puas (8 responden) dan 19,5% tidak puas (8 responden).



**Gambar 3.8. Diagram Prosentase Pertanyaan 8**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 56,1% (23 responden) Sangat puas, 26,8% Cukup Puas (11 responden) dan 17,1% tidak puas (7 responden).



**Gambar 3.9. Diagram Prosentase Pertanyaan 9**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 56,1% (23 responden) Sangat puas, 22% Cukup Puas (9 responden) dan 22% tidak puas (9 responden).



**Gambar 3.10. Diagram Prosentase Pertanyaan 10**

Dari total 78 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 51,2% (21 responden) Sangat puas, 26,8 % Cukup Puas (11 responden) dan 22% tidak puas (9 responden).

## **B. Hasil Survei Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada survei ini diperoleh dari tabel periodik jumlah jawaban responden berdasarkan masukan output formulir online dari semua unit kerja terdapat 16 unit kerja yang memberikan masukan dan 21 unit kerja yang belum, kemungkinan besar unit kerja yang belum memberikan masukan tersebut sudah menyetujui kebijakan dan menilai Pelayanan pada BPTSI ini sudah sangat memuaskan. kemudian saran-saran dari masukan responden yang ditulis di dalam formulir online yang telah disebar ini terdapat pada lampiran.



Berikut daftar unit kerja dan jumlah responden yang memberikan jawaban dalam survei, sebagaimana berikut ini :

No.	Unit Kerja	Responden	Persentase
1	Rektorat	-	0%
2	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	12	15%
3	Fakultas Hukum	17	22%
4	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	-	0%
5	Fakultas Bahasa dan Sastra	3	4%
6	Fakultas Teknik dan Sains	12	15%
7	Fakultas Biologi dan Pertanian	-	0%
8	Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika	2	3%
9	Fakultas Ilmu Kesehatan	5	6%
10	Biro Administrasi Akademik	4	5%
11	Biro Administrasi Sumber Daya Manusia	1	1%
12	Biro Administrasi Keuangan	2	3%
13	Biro Administrasi Kemahasiswaan	7	9%
14	Biro Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	6	8%
15	Biro Administrasi Kerjasama	-	0%
16	Badan Penjaminan Mutu	-	0%
17	Badan Pengembangan Profesi	-	0%
18	Badan Pengelola Sistem Informasi	-	0%
19	Badan Pengembangan Kurikulum	1	1%
20	Badan Konseling	-	0%
21	UPT Marketing and Public Relations	-	0%
22	UPT Wirausaha Mandiri	2	3%
23	UPT Kantor Kerjasama Internasional (KKI)	1	1%
24	UPT Perpustakaan	1	1%
25	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	-	0%
26	Lembaga Penerbit Universitas Nasional	-	0%
<b>Total</b>		78	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kepuasan unit kerja terhadap Layanan Informasi di BPTSI, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” dengan jumlah (51,2%) atau sebanyak 21 Responden.
2. Kepuasan unit kerja terhadap Keandalan Staff dalam memberikan Pelayanan, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” dengan jumlah (51,2%) atau sebanyak 21 Responden.
3. Kepuasan unit kerja dalam kemudahan mendapatkan layanan BPTSI, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (51,2%) atau sebanyak 21 responden.
4. Kepuasan unit kerja terhadap prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan BPTSI, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (43,9%) atau sebanyak 18 responden.
5. Kepuasan unit kerja dalam pelayanan BPTSI sangat valid dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (51,2%) atau sebanyak 21 responden.
6. Kepuasan unit kerja terhadap fasilitas pendukung BPTSI dalam pelayanan yang handal, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (41,5%) atau sebanyak 17 responden.
7. Kepuasan unit kerja bahwa Kepala, Kabid dan Staff BPTSI memiliki empati, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (61 %) atau sebanyak 25 responden.
8. Kepuasan unit kerja bahwa Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat ramah, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (56,1%) atau sebanyak 23 responden.
9. Kepuasan unit bahwa Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat cepat dalam merespon pertanyaan, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (56,1%) atau sebanyak 23 responden.

10. Kepuasan unit bahwa Kepala, Kabid dan Staff BPTSI merespons pertanyaan dengan akurat, dari variabel output didominasi kategori “Sangat Puas” (51,2%) atau sebanyak 21 responden.

Berikutnya kesimpulan persentase jawaban dari pertanyaan survei sbb :

**Tabel 4.1. Presentasi Kategori Survey Kepuasan**

No.	Pertanyaan	Persentase Kategori				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Apakah layanan Informasi yang tersedia di BPTSI sangat jelas ?	0 %	0 %	31,7 %	17,1 %	51,2 %
2	Apakah Staff BPTSI handal dalam memberikan layanan ?	0 %	0 %	22 %	26,8 %	51,2 %
3	Apakah layanan di BPTSI mudah didapatkan ?	0 %	0 %	29,3 %	19,5 %	51,2 %
4	Apakah terdapat Prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan di BPTSI ?	0 %	2,4 %	29,3 %	24,4 %	43,9 %
5	Apakah layanan di BPTSI sangat valid ?	0 %	0 %	29,3 %	19,5 %	51,2 %
6	Apakah terdapat fasilitas pendukung layanan yang handal di BPTSI ?	0 %	0 %	29,3 %	29,3 %	41,5 %

7	Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI memiliki empati ?	0 %	0 %	19,5 %	19,5 %	61 %
8	Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat ramah ?	0 %	0 %	17,1 %	26,8 %	56,1 %
9	Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat cepat dalam merespon pertanyaan ?	0 %	0 %	22 %	22 %	56,1 %
10	Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI merespons pertanyaan dengan akurat ?	0 %	0 %	22 %	26,8 %	51,2 %

11. Dari jawaban tidak puas dan beberapa usul dan saran yang dapat menjadi pertimbangan dalam peningkatan pelayanan di BPTSI, sbb :

- Sosialisasi Standar Operasional Prosedur pelayanan BPTSI ke seluruh Unit Kerja.
- Peningkatan Pelayanan pada BPTSI Sangat Bagus tetapi perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk lebih cepat, transparan dan akurat.
- Pengembangan Aplikasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PPMB), yang dibuat menarik, efektif dan efisien, dalam hal upload maupun input biodata yang diperlukan untuk pelaporan forlap dikti, dan ada panduannya agar mahasiswa baru yang ingin mendaftar mudah untuk mengisinya.
- Pengembangan Aplikasi Audit Mutu Internal (AMI) dari sisi tampilan dan kegunaan, agar lebih mudah digunakan dan diakses oleh user.

- Penambahan Staf Programmer untuk lebih meningkatkan percepatan perencanaan, pengembangan dan pelayanan dalam bidang teknologi dan sistem informasi.
- Melakukan tindakan preventif dan pemantauan secara berkesinambungan untuk keamanan sistem secara rutin untuk mengidentifikasi dan mendeteksi potensi risiko dan kerentanan yang mungkin ada dengan mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan berdasarkan temuan pada Log System. Sehingga dapat merespon serangan atau insiden keamanan dengan tanggap dan cepat sesuai dengan prosedur penanganan.
- Penerapan kebijakan dan SOP secara merata di internal BPTSI, guna menciptakan tata kelola yang baik.
- Memberikan pelatihan reguler dan inti kepada seluruh personel untuk meningkatkan skill dan budaya teknologi sistem informasi.
- Melaksanakan evaluasi secara teratur untuk mengidentifikasi perbaikan-perbaikan terkait bidang system informasi dan merancang strategi perbaikan yang efektif.
- Bekerjasama dengan unit terkait dalam sosialisasi pelatihan kepada pelanggan untuk memahami penggunaan teknologi dan cara mengatasi masalah umum.
- Adanya sebagian Unit Kerja yang tidak mengetahui peran serta fungsi BPTSI pada universitas, maka dari itu diperlukan sosialisasi yang terhubung atau terintegrasi antara Badan/Biro/UPT/Lembaga dengan Universitas/Fakultas/Program Studi.
- Penambahan unit pelayanan terpadu dalam menangani kendala, sehingga tidak memperlambat proses pelayanan bidang sistem informasi.

## **B. Rekomendasi**

Memperhatikan saran dan masukan dari responden tersebut di atas, kami sangat berterima kasih, artinya layanan yang kami berikan masih terdapat hal yang perlu kami tingkatkan sesuai dengan masukan responden, sehingga kepada semua staf BPTSI diharapkan untuk memperhatikan dan melakukan perubahan layanan dalam setiap aktivitas pelayanan.

Dengan adanya masukan dan saran ini, mencerminkan bahwa layanan kami sudah sangat bagus dan perlu dipertahankan dan juga perlu ditingkatkan pada masing-masing sub bagian. Peningkatan-peningkatan yang perlu kita lakukan khususnya pada ruang lingkup Persyaratan,

Prosedur, waktu pelayanan, Produk spesifik jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Penanganan Pengaduan, Peningkatan dan Evaluasi Fasilitas Produk yang dihasilkan. Berdasarkan hasil survei ini, adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden atau unit kerja, sebagai berikut:

1. Pemberi layanan agar meningkatkan kompetensi dan kedisiplinan sesuai dengan layanan yang diberikan.
2. Pemberi layanan menetapkan standar waktu pelayanan untuk memberikan kepastian pada penerima layanan melalui pembuatan SOP pelayanan.
3. BPTSI dapat memberikan sosialisasi secara menyeluruh dan informasi dapat diakses dengan mudah agar untuk dapat menjangkau setiap unit kerja.
4. Layanan penanganan kendala dapat diakses dengan mudah.
5. Penggunaan aplikasi yang telah dibuat dan dikembangkan dapat ditingkatkan lebih efektif berdasarkan tinjauan evaluasi stakeholder.
6. Untuk kegiatan evaluasi, dari BPTSI mengundang secara menyeluruh dan melibatkan pihak – pihak yang terkait.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## A. Formulir Kuesioner/Angket

Link Survey : <https://forms.office.com/r/49vdxNAXqS>

20/02/2024, 17:22 SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

### SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

Seuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui, berikut penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap Layanan Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (BPTSI). Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dipergunakan sebagai proses evaluasi diri, evaluasi seluruh stat, dan evaluasi manajemen untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan BPTSI.

**INFORMASI UMUM**  
1. Universitas : **UNIVERSITAS NASIONAL**  
2. Unit Kerja : **Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi Universitas Nasional**

Petunjuk  
Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel dengan memberikan pilihan pada kolom penilaian kepuasan.

\* Harus Disi

**DATA DIRI SURVEYOUR**

1. Nama : \*

20/02/2024, 17:22 https://forms.office.com/Pages/DesignPage/2.aspx?surveyid=Marketing&title=NewPortalPage&subpage=design&id=11880x220WY00Q2... 18

20/02/2024, 17:22 SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

5. Unit Kerja : \*

- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Fakultas Bahasa dan Sastra
- Fakultas Hukum
- Fakultas Biologi dan Pertanian
- Fakultas Teknik dan Sains
- Fakultas Ilmu Kesehatan
- Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
- Rektorat
- Badan Pengelola Sistem Informasi
- Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
- Badan Penjaminan Mutu
- Badan Pengembangan Profesi
- Badan Konseling
- Marketing Public Relations
- Ujt Wirausaha Mandiri
- Kantor Kerjasama Internasional
- Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat
- Perpustakaan Universitas
- Biro Administrasi Umum

20/02/2024, 17:22 https://forms.office.com/Pages/DesignPage/2.aspx?surveyid=Marketing&title=NewPortalPage&subpage=design&id=11880x220WY00Q2... 48

20/02/24, 17:22 SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

20/02/24, 17:22 SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

Biro Administrasi Akademik  
 Biro Administrasi Keuangan  
 Biro Administrasi Kemahasiswaan  
 Biro Administrasi Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Biro Administrasi Sumber Daya Manusia  
 Biro Administrasi Kerjasama  
 Penerbit

6. Apakah dalam satu semester terakhir Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mendapatkan layanan dari BPTSI ? \*

YA  
 TIDAK

### ANGKET PENILAIAN

7. Apakah layanan Informasi yang tersedia di BPTSI sangat jelas ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

8. Apakah Staff BPTSI handal dalam memberikan layanan ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

9. Apakah layanan di BPTSI mudah didapatkan ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

10. Apakah terdapat Prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan di BPTSI ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

<https://forms.office.com/Pages/DesignPage/2.aspx?prevorigin=Marketing&origin=HeadPortalPage&subpage=design&id=nmMxkqZQWVVOQ2s...> 58
 <https://forms.office.com/Pages/DesignPage/2.aspx?prevorigin=Marketing&origin=HeadPortalPage&subpage=design&id=nmMxkqZQWVVOQ2s...> 65

20/02/24, 17:22 SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

20/02/24, 17:22 SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPTSI UNIVERSITAS NASIONAL

11. Apakah layanan di BPTSI sangat valid ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

12. Apakah terdapat fasilitas pendukung layanan yang handal di BPTSI ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

13. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI memiliki empati ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

14. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat ramah ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

15. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI sangat cepat dalam merespon pertanyaan ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

16. Apakah Kepala, Kabid dan Staff BPTSI merespons pertanyaan dengan akurat ? \*

Sangat Tidak Puas    Tidak Puas    Cukup Puas    Puas

17. Saran :

Konten ini tidak dibuat maupun didukung oleh Microsoft. Data yang diserahkan akan dikirimkan ke pemilik formulir.

Microsoft Forms

<https://forms.office.com/Pages/DesignPage/2.aspx?prevorigin=Marketing&origin=HeadPortalPage&subpage=design&id=nmMxkqZQWVVOQ2s...> 78
 <https://forms.office.com/Pages/DesignPage/2.aspx?prevorigin=Marketing&origin=HeadPortalPage&subpage=design&id=nmMxkqZQWVVOQ2s...> 88



## B. Rekap Saran Responden

No	Saran-saran terhadap peningkatan layanan pada Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
1	Pertahankan
2	Tidak ada
3	Teruslah semangat, kuat dan pantang menyerah
4	Tetep solid
5	BTPSI sudah oke dan keren bgt
6	Jangan bosan melayani untuk mengupdate web fakultas dan prodi.
7	Tingkatkan layanan informasi
8	Semangat
9	Lebih ditingkatkan dalam pelayanan dan cepat tanggap. Terimakasih
10	Penyebaran informasi tentang BTP DI dan peningkatan layanan informasi
11	Banyakin lagi programmer nya biar pelayanan #topmarkotop... (jempol)
12	Website AMI mohon di-setting supaya scrollbar horizontalnya dapat diakses tanpa harus ditelusuri sampai ke bagian paling bawah page.
13	Sudah bagus dan lebih ditingkatkan untuk pelayanan
14	Terkait aplikasi penerimaan mahasiswa baru, sebisa mungkin dibuat menarik, efektif dan efisien dalam hal upload maupun input biodata yang diperlukan untuk pelaporan forlap dikti, dan ada panduannya agar mahasiswa baru yang ingin mendaftar tidak merasa bingung untuk mengisinya. Terima kasih
15	<p>Audit Rutin :</p> <p>Lakukan audit keamanan sistem secara rutin untuk mengidentifikasi potensi risiko dan kerentanan yang mungkin ada. Implementasikan langkah-langkah perbaikan berdasarkan temuan audit.</p> <p>Pemantauan Keamanan Real-time :</p> <p>Terapkan sistem pemantauan keamanan real-time untuk mendeteksi dan merespons serangan atau insiden keamanan secara cepat.</p> <p>Pelatihan dan Kesadaran Keamanan :</p> <p>Lakukan pelatihan reguler kepada personel terkait untuk meningkatkan kesadaran keamanan informasi. Bangun budaya keamanan informasi di seluruh organisasi.</p> <p>Kebijakan Keamanan yang Jelas :</p> <p>Susun kebijakan keamanan informasi yang jelas dan terperinci, termasuk prosedur penanganan insiden keamanan. Pastikan bahwa semua anggota organisasi memahami dan mematuhi kebijakan tersebut.</p> <p>Manajemen Risiko :</p> <p>Lakukan evaluasi risiko secara teratur untuk mengidentifikasi potensi ancaman dan merancang strategi penanganan risiko yang efektif. Berikan pendidikan dan pelatihan kepada pelanggan untuk memahami penggunaan teknologi dan cara mengatasi masalah umum.</p>
16	Semoga BPTSI semakin jaya, jaya, jaya

17	BPTSI yakin bisa, ea ea ea :)
18	lebih ditingkatkan kinerja utk hasil yang lebih baik
19	Pelayanan lebih ditingkatkan
20	Lakukan yang terbaik
21	Keep doing good guys
22	Tingkatkan kualitas web dan pelayanan cepat.
23	Semoga bptsi tambah kompak