



**INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN
STAKEHOLDER (INTERNAL & EKSTERNAL)
PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN INGGRIS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN INGGRIS
FKIP UNIVERSITAS TOMPOTIKA LUWUK**

Tujuan: Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, non-akademik, dan sarana prasarana guna perbaikan mutu berkelanjutan (siklus PPEPP).

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Anda pada kolom yang tersedia:

- Skor 4: Sangat Baik (SB)
- Skor 3: Baik (B)
- Skor 2: Cukup (C)
- Skor 1: Kurang (K)

I. KRITERIA 2: TATA PAMONG, TATA KELOLA, DAN KERJA SAMA

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
A	TATA KELOLA				
1	Kejelasan prosedur dan alur pelayanan administrasi di tingkat Program Studi/Fakultas.				
2	Kemampuan dan keramahan staf administrasi dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa.				
3	Keandalan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) dalam mendukung pengisian KRS dan akses nilai.				
B	TATA PAMONG (KEPEMIMPINAN)				
4	Kemampuan pimpinan Prodi/Fakultas dalam memberikan solusi atas permasalahan mahasiswa.				
5	Keterbukaan pimpinan dalam menerima kritik, saran, dan keluhan mahasiswa.				
C	KERJA SAMA				
6	Dampak positif kerja sama institusi terhadap peluang magang/praktik lapangan mahasiswa.				
7	Ketersediaan informasi mengenai kegiatan pertukaran mahasiswa atau program kolaborasi eksternal.				

II. KRITERIA 3: LAYANAN KEMAHASISWAAN

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
8	Ketersediaan dan kualitas pembinaan minat, bakat, dan penalaran (UKM/Ormawa).				
9	Kemudahan akses dan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK).				
10	Transparansi informasi dan prosedur pendaftaran beasiswa.				
11	Ketersediaan Layanan Kesehatan dan fasilitas kesejahteraan mahasiswa lainnya.				
12	Efektivitas layanan bimbingan karir dan informasi lowongan kerja bagi mahasiswa.				

III. KRITERIA 6: PENDIDIKAN (KUALITAS LAYANAN - SERVQUAL)

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
A	TANGIBLES (BUKTI FISIK)				
13	Kenyamanan ruang kuliah (kebersihan, pencahayaan, dan sirkulasi udara/AC).				
14	Kelengkapan fasilitas laboratorium bahasa dan peralatan pendukung audio-visual.				
15	Ketersediaan referensi buku, jurnal, dan akses literasi digital di Perpustakaan.				
16	Kualitas koneksi internet (Wi-Fi) di lingkungan kampus untuk mendukung pembelajaran.				
B	RELIABILITY (KEANDALAN)				
17	Dosen menyampaikan materi perkuliahan sesuai dengan kontrak kuliah/RPS.				
18	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
19	Kesesuaian materi ajar dengan perkembangan terkini di bidang Bahasa dan Kebudayaan Inggris.				
C	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)				
20	Kecepatan dosen dalam merespons pertanyaan atau permintaan konsultasi mahasiswa.				
21	Kesediaan dosen memberikan umpan balik (feedback) atas tugas dan hasil ujian mahasiswa.				
22	Kecepatan staf administrasi dalam memproses surat-surat keterangan mahasiswa.				
D	ASSURANCE (KEPASTIAN)				
23	Kemampuan dan penguasaan dosen terhadap materi Bahasa dan Kebudayaan Inggris.				
24	Objektivitas dan transparansi dosen dalam melakukan penilaian hasil belajar.				
25	Keamanan dan ketertiban di lingkungan kampus selama proses pembelajaran.				

E	EMPATHY (EMPATI)				
26	Kesabaran dan kepedulian dosen dalam membimbing mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.				
27	Sikap dosen yang menghargai perbedaan pendapat di dalam kelas.				
28	Perhatian pimpinan prodi terhadap pengembangan karakter dan etika mahasiswa.				

IV. KRITIK DAN SARAN

Berikan masukan Anda untuk peningkatan mutu pelayanan Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris ke depan:

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN DOSEN

PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN INGGRIS
FKIP UNIVERSITAS TOMPOTIKA LUWUK

Tujuan: Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap tata kelola, manajemen SDM, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan institusi terhadap kegiatan Tridharma (Pendidikan, Penelitian, dan PKM).

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah jawaban yang paling menggambarkan kondisi nyata yang Anda rasakan:

- Skor 4: Sangat Baik (SB) / Sangat Setuju
- Skor 3: Baik (B) / Setuju
- Skor 2: Cukup (C) / Cukup Setuju
- Skor 1: Kurang (K) / Tidak Setuju

I. KRITERIA 2: TATA PAMONG, TATA KELOLA, DAN KERJA SAMA

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
1	Kejelasan struktur organisasi dan pembagian tugas (Tupoksi) di tingkat Prodi/Fakultas.				
2	Efektivitas kepemimpinan Dekanat/Prodi dalam menggerakkan pencapaian Visi Misi.				
3	Transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan/kebijakan.				
4	Keberfungsian sistem penjaminan mutu internal (GPM/UPM) dalam memantau kinerja akademik.				
5	Dukungan institusi dalam menjalin kerjasama Tridharma dengan mitra nasional/internasional.				

II. KRITERIA 4: SUMBER DAYA MANUSIA (MANAJEMEN SDM)

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
6	Keadilan dan objektivitas dalam pendistribusian beban kerja dosen (BKD).				
7	Dukungan dan fasilitas fakultas terhadap pengusulan kenaikan jabatan fungsional (Jafung).				
8	Kebijakan pemberian bantuan/insentif untuk studi lanjut (S3) bagi dosen tetap.				
9	Ketersediaan sistem <i>reward</i> (penghargaan) bagi dosen berprestasi dan sanksi yang adil.				

10	Kesempatan bagi dosen untuk mengikuti pelatihan/seminar/workshop peningkatan kompetensi.				
----	--	--	--	--	--

III. KRITERIA 5: KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
11	Kecukupan anggaran untuk mendukung kegiatan operasional pembelajaran di Prodi.				
12	Ketersediaan dan kualitas ruang kerja dosen yang nyaman dan mendukung produktivitas.				
13	Kualitas fasilitas laboratorium bahasa dan peralatan pendukung pembelajaran lainnya.				
14	Keandalan sistem Teknologi Informasi (TIK) dalam mendukung administrasi dan pelaporan (SISTER/SIMAK).				
15	Kemudahan akses referensi ilmiah (buku/jurnal/e-library) yang disediakan perpustakaan.				

IV. KRITERIA 6, 7, & 8: PENDIDIKAN, PENELITIAN, DAN PKM

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
A	PENDIDIKAN				
16	Kesesuaian kurikulum Prodi dengan kebutuhan stakeholder dan tren global di bidang Bahasa Inggris.				
17	Kelancaran proses koordinasi antar dosen dalam tim pengampu mata kuliah (<i>Team Teaching</i>).				
B	PENELITIAN				
18	Dukungan dana hibah internal atau dana stimulan untuk publikasi pada jurnal bereputasi.				
19	Kejelasan Peta Jalan (<i>Roadmap</i>) penelitian Prodi yang mengakomodasi fokus Pesisir dan Laut .				
20	Keterlibatan mahasiswa secara aktif dalam proyek penelitian dosen sesuai roadmap.				
C	PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PkM)				
21	Fasilitas dan kemudahan administrasi dalam pelaksanaan kegiatan PkM di lapangan.				
22	Keberlanjutan program PkM berbasis desa binaan atau kerjasama kemitraan desa.				

V. SARAN PERBAIKAN DAN PENGEMBANGAN

Apa masukan Bapak/Ibu untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan kesejahteraan dosen di FKIP UNTIKA Luwuk?

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

FKIP UNIVERSITAS TOMPOTIKA LUWUK

Tujuan: Mengukur tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap sistem manajemen, pengembangan karir, fasilitas kerja, dan iklim organisasi di lingkungan FKIP UNTIKA Luwuk.

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan persepsi Saudara/i:

- Skor 4: Sangat Baik (SB)
- Skor 3: Baik (B)
- Skor 2: Cukup (C)
- Skor 1: Kurang (K)

I. KRITERIA 2: TATA PAMONG DAN TATA KELOLA

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
1	Kejelasan struktur organisasi dan uraian tugas (<i>job description</i>) masing-masing unit kerja.				
2	Kemudahan dalam berkoordinasi dan berkomunikasi dengan unsur pimpinan Fakultas/Prodi.				
3	Kejelasan standar operasional prosedur (SOP) dalam penyelesaian pekerjaan administrasi.				
4	Transparansi dalam pengelolaan kebijakan dan pengambilan keputusan di tingkat Fakultas.				
5	Keberfungsian sistem informasi manajemen dalam mempercepat proses layanan administrasi.				

II. KRITERIA 4: PENGEMBANGAN DAN KESEJAHTERAAN SDM

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
6	Kesesuaian penempatan staf dengan kompetensi dan latar belakang pendidikan yang dimiliki.				
7	Kesempatan untuk mengikuti pelatihan, kursus, atau workshop guna meningkatkan keterampilan kerja.				
8	Kejelasan jalur promosi jabatan dan pengembangan karir bagi tenaga kependidikan.				
9	Keadilan dalam pembagian beban kerja harian dan tanggung jawab tambahan.				

10	Efektivitas sistem penghargaan (<i>reward</i>) bagi staf yang berprestasi dan sanksi yang adil bagi pelanggar aturan.				
11	Ketepatan waktu dan kecukupan dalam penerimaan hak-hak kesejahteraan (gaji/tunjangan/insentif).				

III. KRITERIA 5: SARANA, PRASARANA, DAN LINGKUNGAN KERJA

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
12	Kecukupan dan kualitas perangkat kerja (komputer, printer, ATK) yang menunjang tugas harian.				
13	Kenyamanan kondisi ruang kerja (suhu, kebersihan, kerapian, dan pencahayaan).				
14	Stabilitas koneksi internet dan akses jaringan informasi di area kantor administrasi.				
15	Ketersediaan fasilitas umum yang memadai (toilet, tempat ibadah, area parkir).				
16	Implementasi standar keselamatan dan keamanan kerja (K3) di lingkungan fakultas.				

IV. ASPEK HUBUNGAN SOSIAL DAN BUDAYA KERJA

No	Pernyataan / Item Penilaian	SB	B	C	K
17	Terciptanya suasana kerja yang harmonis dan kekeluargaan antar sesama rekan kerja.				
18	Tingkat kerja sama tim dalam menyelesaikan target pekerjaan di unit masing-masing.				

V. SARAN DAN MASUKAN

Tuliskan saran Saudara/i untuk perbaikan sistem kerja dan lingkungan di FKIP UNTIKA Luwuk:

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

FKIP UNIVERSITAS TOMPOTIKA LUWUK

Tujuan: Mengukur tingkat kepuasan instansi/industri mitra terhadap efektivitas kerjasama Tri Dharma yang telah dilakukan dengan Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris.

Identitas Responden:

- Nama Instansi Mitra: _____
- Bidang Kerjasama: ☐ Pendidikan ☐ Penelitian ☐ Pengabdian (PkM) ☐ Lainnya

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda centang (

✓

) pada pilihan yang paling mewakili penilaian institusi Anda:

- Skor 4: Sangat Puas (SP)
- Skor 3: Puas (P)
- Skor 2: Cukup Puas (CP)
- Skor 1: Kurang Puas (KP)

I. DIMENSI RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

Menilai kecepatan dan ketanggapan fakultas/prodi dalam menanggapi kebutuhan mitra.

No	Pernyataan / Item Penilaian	SP	P	CP	KP
1	Kecepatan respons Prodi/Fakultas dalam menindaklanjuti rencana kerjasama awal (MoU/MoA).				
2	Ketanggapan pihak Prodi dalam berkomunikasi dan berkoordinasi selama kegiatan berlangsung.				
3	Kelancaran proses administrasi dan persuratan terkait kegiatan kerjasama.				

II. DIMENSI ASSURANCE (KEPASTIAN & JAMINAN)

Menilai profesionalisme, kepakaran, dan kepercayaan mitra terhadap tim pelaksana.

No	Pernyataan / Item Penilaian	SP	P	CP	KP
4	Penguasaan ilmu dan kompetensi dosen/mahasiswa dalam melaksanakan tugas kerjasama di lapangan.				
5	Profesionalitas perilaku dan etika tim dari Program Studi selama berinteraksi dengan pihak mitra.				
6	Kemampuan dosen dalam memberikan solusi praktis (seperti penerjemahan, promosi digital, atau pelatihan bahasa) sesuai kebutuhan mitra.				

III. DIMENSI RELIABILITY (KEANDALAN)

Menilai kesesuaian antara rencana awal dengan hasil nyata yang diterima mitra.

No	Pernyataan / Item Penilaian	SP	P	CP	KP
7	Kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan butir-butir kesepakatan yang tertuang dalam MoA/PKS.				
8	Ketepatan waktu dalam penyelesaian target kegiatan atau penyerahan laporan hasil kerjasama.				
9	Kebermanfaatan hasil kerjasama (seperti data riset, program literasi, atau modul) bagi pengembangan instansi mitra.				

IV. DIMENSI EMPATHY (EMPATI & KEMITRAAN)

Menilai kepedulian prodi terhadap kearifan lokal dan kebutuhan spesifik mitra.

No	Pernyataan / Item Penilaian	SP	P	CP	KP
10	Kepekaan dan penghormatan tim Program Studi terhadap budaya lokal/kearifan lokal di lokasi kegiatan.				
11	Kesediaan Program Studi untuk mendengarkan dan mengakomodasi masukan dari pihak mitra.				
12	Keberlanjutan hubungan kerjasama di masa depan (komitmen jangka panjang).				

V. KHUSUS: ASPEK DIFERENSIASI MISI (PESISIR & LAUT)

Hanya diisi jika kerjasama berkaitan dengan wilayah pesisir/budaya lokal.

No	Pernyataan / Item Penilaian	SP	P	CP	KP
13	Kontribusi Program Studi dalam mendokumentasikan atau mempromosikan potensi pesisir dan laut Banggai ke tingkat				

	internasional melalui bahasa Inggris.				
14	Efektivitas penggunaan media digital (seperti barcode informasi arboretum/website desa) yang dikembangkan prodi bagi masyarakat pesisir.				

VI. TESTIMONI DAN SARAN

Berikan kesan atau pesan singkat Anda mengenai kerjasama dengan Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris UNTIKA Luwuk:
