



KEPUASAN DAN EVALUASI LAYANAN SARANA DAN PRASARANA

No. Form : FM/Akd/Pembelj/01
Tgl. Efektif : 18-01-2013
No. Revisi : 0

PRODI/FAKULTAS : TEKNIK INDUSTRI/TEKNOLOGI MANUFAKTUR
PERGURUAN TINGGI : UNJANI
TAHUN AKADEMIK : 2020/2021

Halaman 1 dari 3

No	Kriteria	Sasaran		Hasil Monitoring	Evaluasi Hasil Monitoring
		Target	Capaian		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Sarana dan Prasarana				
1.1	Kondisi dan pemeliharaan gedung perkuliahan dan kantor	4	3.2	Gedung kuliah cukup terawat, namun selama pandemi tidak semua ruang digunakan secara optimal.	Perlunya evaluasi penataan ulang ruang pasca-COVID untuk menyesuaikan dengan fleksibilitas hybrid learning dan kenyamanan belajar tatap muka.
1.2	Ketersediaan peralatan belajar mengajar (LCD, papan tulis, dsb)	4	3.2	Beberapa peralatan jarang digunakan selama daring sehingga tidak optimal pascapandemi.	Perlu pemeliharaan ulang dan pengadaan peralatan baru yang mendukung pembelajaran hybrid, seperti kamera, speaker, dan LCD interaktif.
1.3	Aksesibilitas fasilitas umum (toilet, parkir, kantin, dll)	4	3.2	Fasilitas sempat kurang terpelihara saat pandemi, meski kini sudah kembali berfungsi.	Perlu pembenahan fasilitas umum untuk mendorong kenyamanan kembali ke kampus, termasuk protokol kebersihan yang disesuaikan dengan masa transisi endemi.
1.4	Kualitas ruang belajar dan ventilasi/AC	4	3.2	Ventilasi ruang perlu dievaluasi karena isu sirkulasi udara menjadi sorotan pasca-COVID.	Perlu penambahan exhaust fan atau sirkulasi alami di ruang tertutup, serta pemeliharaan AC agar sesuai standar kesehatan lingkungan belajar.
2	Layanan Umum				
2.1	Ketersediaan informasi layanan akademik/non-akademik	4	3.3	Informasi sudah tersedia secara daring, tetapi belum semua mahasiswa paham cara mengaksesnya.	Perlu peningkatan literasi digital serta pelatihan singkat bagi mahasiswa baru untuk memahami sistem informasi akademik.
2.2	Tanggap terhadap keluhan dan masukan mahasiswa	4	3.3	Waktu tanggap bervariasi. Saat WFH, beberapa layanan lambat merespon keluhan mahasiswa.	Perlu SOP baru untuk layanan hybrid, termasuk kejelasan jam operasional dan



KEPUASAN DAN EVALUASI LAYANAN SARANA DAN PRASARANA

No. Form : FM/Akd/Pembelj/01
Tgl. Efektif : 18-01-2013
No. Revisi : 0

PRODI/FAKULTAS : TEKNIK INDUSTRI/TEKNOLOGI MANUFAKTUR
PERGURUAN TINGGI : UNJANI
TAHUN AKADEMIK : 2020/2021

Halaman 2 dari 3

No	Kriteria	Sasaran		Hasil Monitoring	Evaluasi Hasil Monitoring
		Target	Capaian		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					siapa yang bertugas menjawab keluhan secara daring.
2.3	Kualitas layanan administrasi fakultas/jurusan	4	3.3	Layanan fisik sudah aktif kembali, tetapi mahasiswa terbiasa komunikasi daring.	Harus ada sinergi antara layanan offline dan online, termasuk penggunaan WhatsApp/Email resmi untuk administrasi cepat.
2.4	Pelayanan yang sopan dan profesional oleh staf administrasi	4	3.3	Staf tetap ramah, namun intensitas interaksi langsung menurun karena banyak layanan dialihkan secara daring.	Perlu pelatihan layanan hybrid dan etika komunikasi digital agar kualitas pelayanan tetap tinggi di kedua platform.
3	Layanan Sistem Informasi				
3.1	Kinerja dan keandalan sistem informasi akademik (AIS)	4	3.4	Sistem AIS terbukti krusial saat pandemi dan tetap andal hingga kini. Namun kadang lambat saat peak time.	Upgrade kapasitas server dan infrastruktur TI untuk mendukung lonjakan akses saat registrasi atau pengisian KRS.
3.2	Akses informasi akademik secara online (nilai, KRS, presensi)	4	3.4	Mahasiswa lebih akrab dengan sistem online, namun mahasiswa baru kadang bingung navigasi awal.	Buat modul/simulasi akses sistem bagi mahasiswa baru dan tampilkan tutorial interaktif di website fakultas.
3.3	Dukungan teknis dan bantuan TI untuk mahasiswa	4	3.4	Dukungan tersedia tapi sistem pelaporan belum praktis, mahasiswa kadang bingung ke mana harus bertanya.	Buat portal pengaduan dan panduan troubleshooting teknis di satu kanal informasi (misalnya melalui website fakultas).
3.4	Keamanan data dan privasi pengguna sistem informasi	4	3.4	Selama pembelajaran daring, belum ada insiden keamanan, namun penting dijaga.	Tetap jaga sistem backup dan audit data rutin serta tingkatkan edukasi keamanan akun kepada pengguna.
4	Layanan Perpustakaan				



KEPUASAN DAN EVALUASI LAYANAN SARANA DAN PRASARANA

No. Form : FM/Akd/Pembelj/01
Tgl. Efektif : 18-01-2013
No. Revisi : 0

PRODI/FAKULTAS : TEKNIK INDUSTRI/TEKNOLOGI MANUFAKTUR
PERGURUAN TINGGI : UNJANI
TAHUN AKADEMIK : 2020/2021

Halaman 3 dari 3

No	Kriteria	Sasaran		Hasil Monitoring	Evaluasi Hasil Monitoring
		Target	Capaian		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4.1	Ketersediaan koleksi buku dan jurnal yang relevan	4	3.3	Akses fisik ke koleksi menurun sejak pandemi, mahasiswa harap lebih banyak koleksi digital.	Fokus pada pengembangan e-library dan koleksi online yang bisa diakses dari rumah.
4.2	Jam operasional dan akses perpustakaan	4	3.3	Jam buka kembali normal, namun mahasiswa lebih sering belajar mandiri di luar perpustakaan.	Tambah jam operasional di masa ujian dan adakan sesi pengenalan kembali perpustakaan ke mahasiswa baru.
4.3	Ketersediaan sistem peminjaman dan pengembalian otomatis	4	3.3	Sistem sudah digital, tapi belum familiar bagi semua mahasiswa.	Adakan sosialisasi cara penggunaan sistem peminjaman daring serta akses katalog online.
4.4	Pelayanan staf perpustakaan yang ramah dan membantu	4	3.3	Staf tetap melayani dengan baik, namun kontak langsung lebih jarang dibanding sebelum pandemi.	Tingkatkan peran staf dalam mendampingi mahasiswa menjelajah koleksi daring dan beri pelatihan literasi digital bagi petugas.

Dibuat
Ketua Gugus Kendali Mutu FTM Unjani

AJI GUMILAR, ST., MT.
NID. 4121 525 74



Diperiksa
Dekan

DR. IR. RINTO YUSRIKSI, ST., MT., IPM., ASEAN ENG.
NID. 4121 562 78



Disetujui
SPM

USMAN SASTRADIPRAJA, S.E., M.M., AK., C.A., CPTT
NID. 4121 766 68