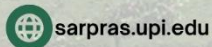


## **SURVEI KEPUASAN LAYANAN BIRO ASET DAN LINGKUNGAN BAGI MAHASISWA**

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan layanan dari Biro Aset dan Lingkungan yang terdiri dari:

- Bagian Inventarisasi dan Pelaporan;
- Bagian Pendayagunaan dan Penghapusan;
- Bagian Pemeliharaan dan Utilitas;
- Seksi Keamanan, Ketertiban, dan Penataan Lingkungan; dan
- Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya



# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BIRO ASET DAN LINGKUNGAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

## **A. Pendahuluan**

Biro Aset dan Lingkungan memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran operasional serta keberhasilan kegiatan akademik maupun non-akademik di suatu institusi. Dengan menyediakan berbagai fasilitas yang memadai dan berkualitas, ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan seluruh sivitas akademika, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan optimal dan sesuai dengan harapan, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Aset dan Lingkungan dilakukan sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas, kecepatan, dan efektivitas layanan yang disediakan. Melalui Survei yang disebarkan kepada berbagai kelompok pengguna, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf administrasi, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja biro tersebut. Hasil dari survei ini diharapkan mampu menjadi cerminan atas kualitas pelayanan yang ada, serta menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan ke depannya.

Survei ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan perbaikan, serta menemukan potensi pengembangan layanan yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Melalui analisis data dari hasil survei, Biro Aset dan Lingkungan diharapkan dapat menyusun langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian visi dan misi institusi.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari laporan ini adalah untuk menyampaikan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Aset dan Lingkungan, sebagai bentuk evaluasi kinerja dan efektivitas layanan yang telah diberikan. Adapun tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan, mengungkapkan area yang perlu perbaikan, serta memperoleh masukan konstruktif dari mahasiswa terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan layanan biro agar lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan seluruh sivitas akademika. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang mampu menunjang proses akademik maupun non-akademik secara optimal.

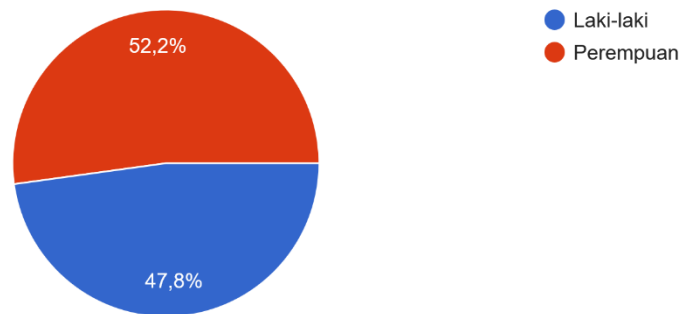
## C. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

### 1. Profil Responden

#### a. Jenis Kelamin

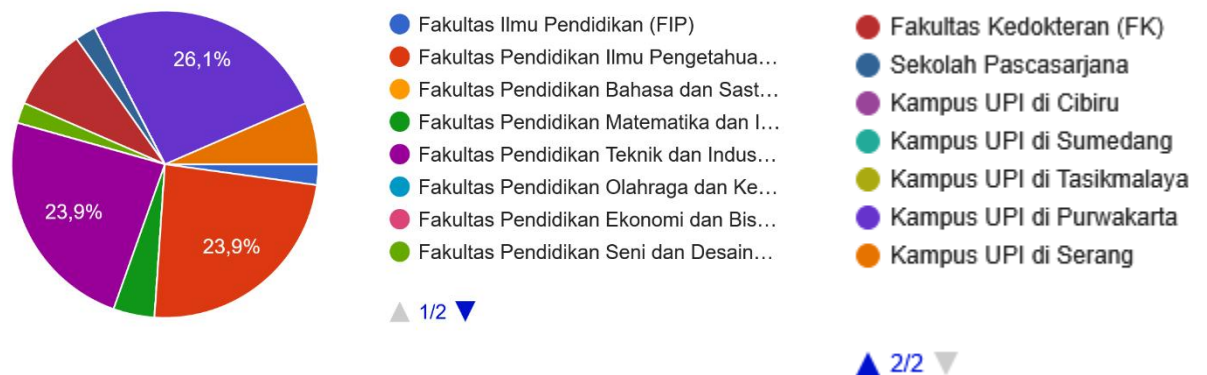
Jenis Kelamin

46 jawaban



Jumlah responden sebanyak 46 orang yang terdiri dari 22 orang laki-laki dan 24 orang perempuan.

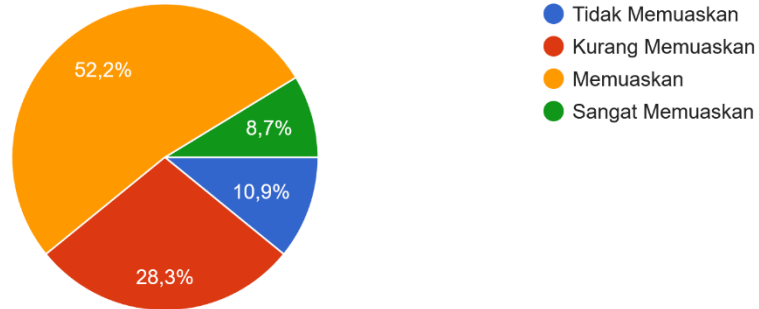
#### b. Fakultas



## 2. Hasil Survei

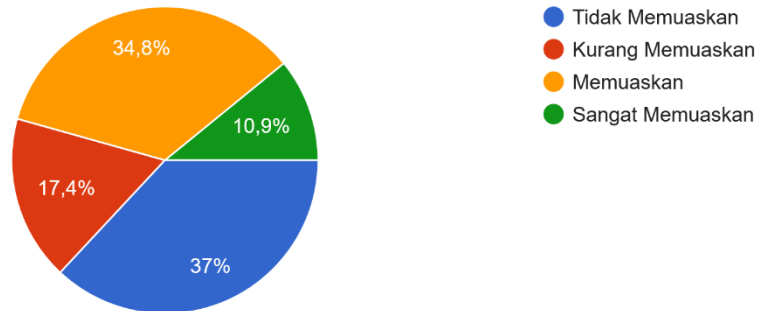
Informasi terkait penggunaan dan peminjaman aset (misalnya peralatan kampus) mudah diperoleh.

46 jawaban



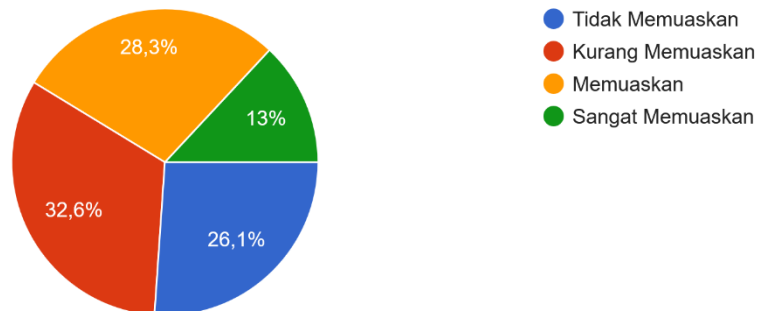
Kualitas layanan kendaraan kampus (bus kampus, mobil operasional kegiatan mahasiswa) memadai.

46 jawaban



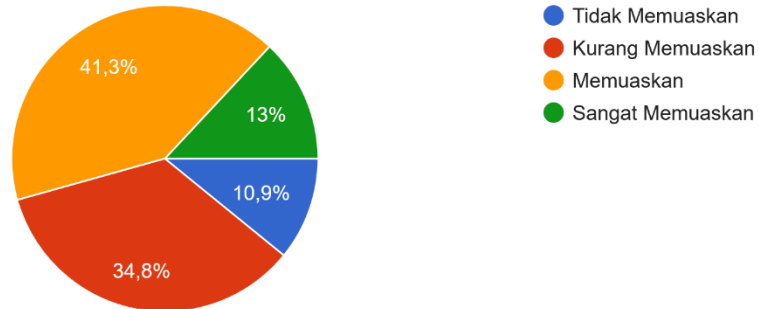
Ketersediaan pengemudi dan layanan transportasi kampus membantu kegiatan mahasiswa.

46 jawaban



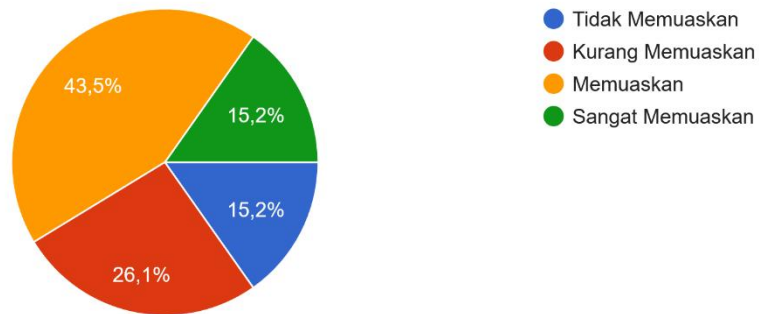
Peralatan penunjang kegiatan mahasiswa (misalnya sound system, peralatan olahraga) dalam kondisi baik.

46 jawaban



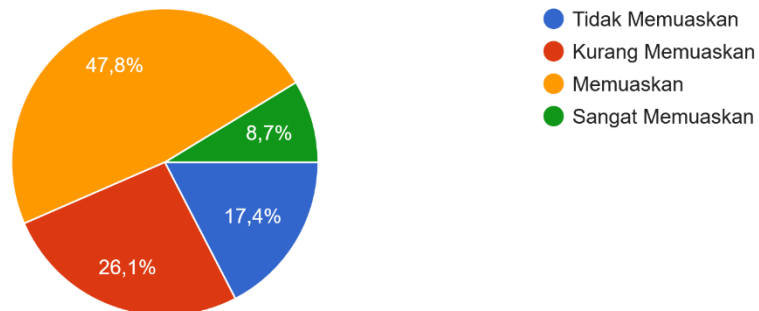
Gedung kuliah, toilet, dan fasilitas umum terawat secara rutin.

46 jawaban



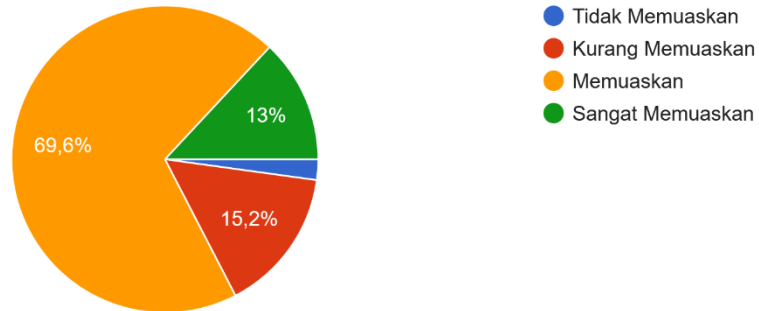
Laporan kerusakan fasilitas (misalnya AC, listrik, meja kursi) ditindaklanjuti dengan cepat.

46 jawaban



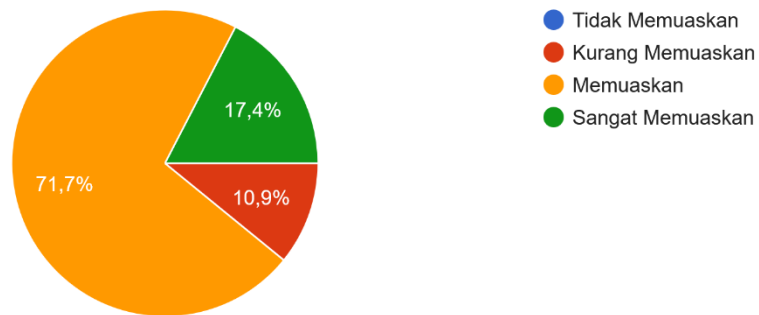
Jadwal perawatan fasilitas kampus dilakukan tepat waktu tanpa mengganggu kegiatan belajar.

46 jawaban



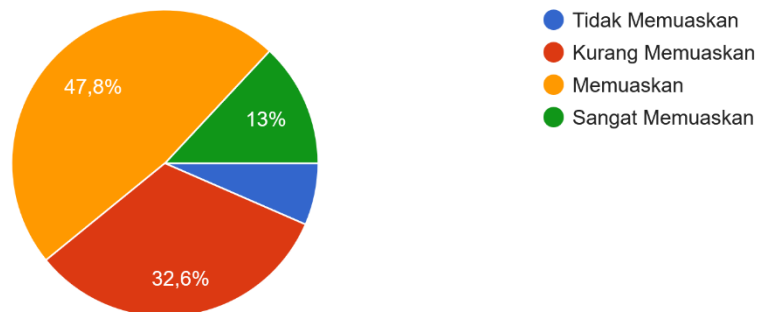
Kebersihan ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan selalu terjaga.

46 jawaban



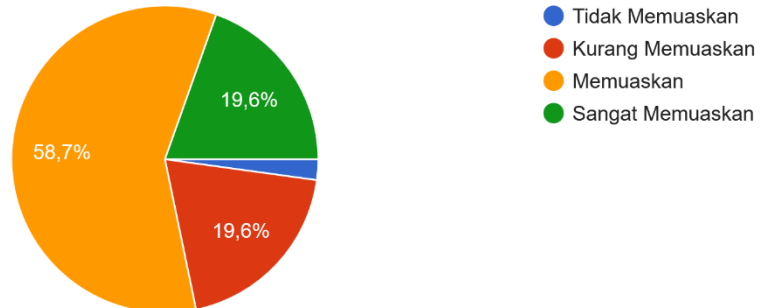
Kebersihan toilet dan tempat wudhu di lingkungan kampus terjaga dengan baik.

46 jawaban



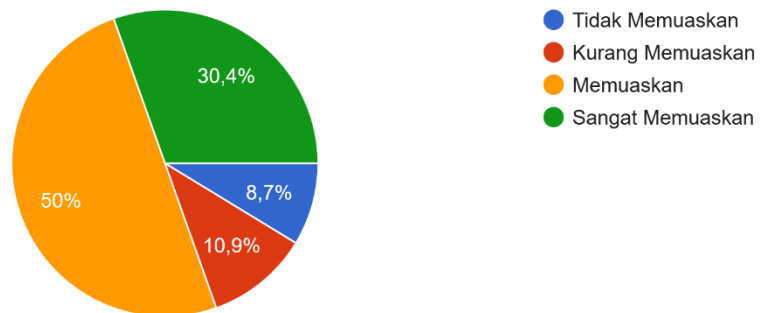
Pengelolaan sampah di kampus dilakukan secara baik dan teratur.

46 jawaban



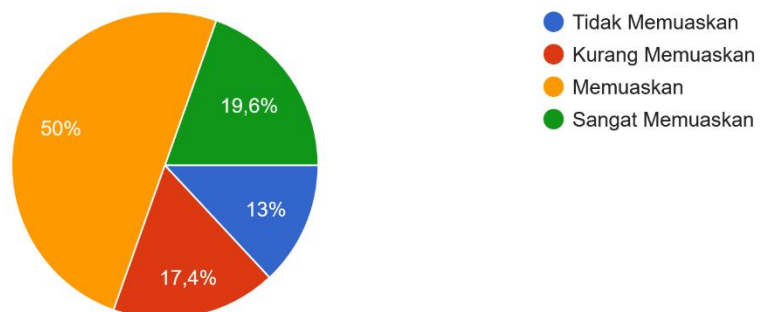
Ruang terbuka hijau dan taman kampus nyaman bagi mahasiswa.

46 jawaban



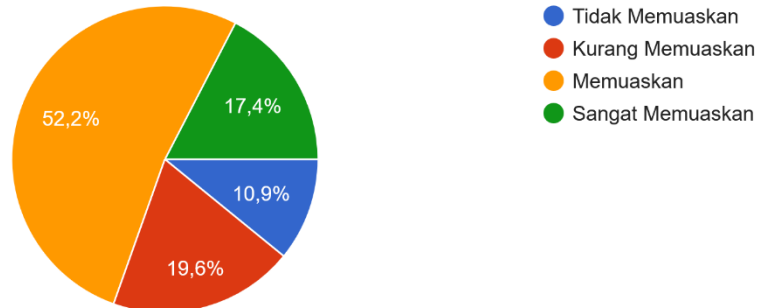
Mahasiswa merasa aman beraktivitas di lingkungan kampus.

46 jawaban



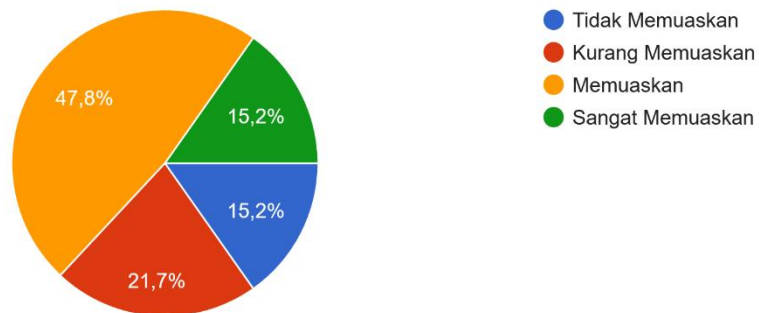
Satuan pengamanan (Satpam) ramah dan sigap membantu mahasiswa.

46 jawaban



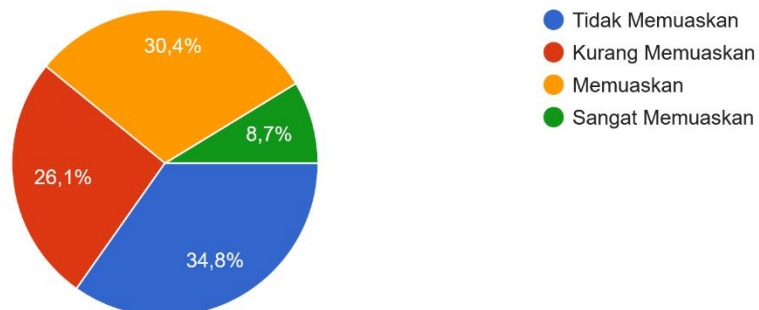
CCTV, kontrol akses, dan sistem keamanan lain berfungsi dengan baik.

46 jawaban



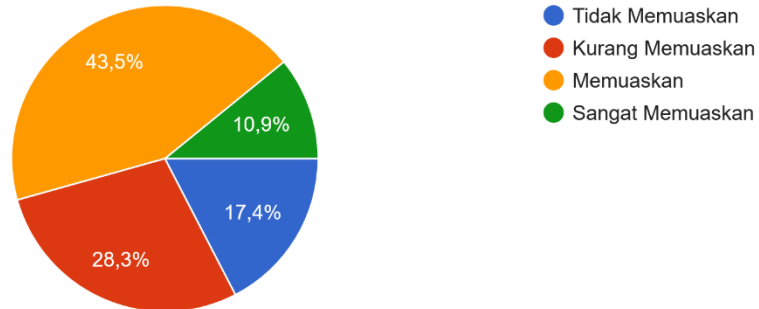
Area parkir kampus tertib dan mudah diakses mahasiswa.

46 jawaban



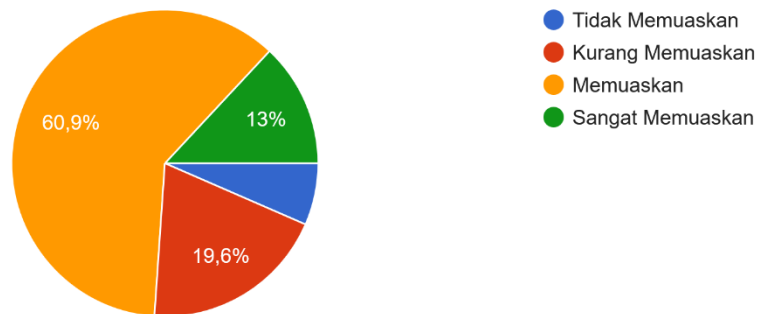
Layanan administrasi (misalnya surat-menyurat, peminjaman fasilitas) mudah dan cepat diakses mahasiswa.

46 jawaban



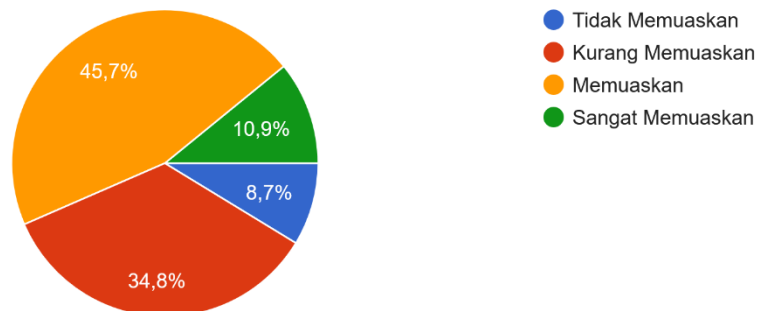
Layanan kerumahtanggaan kampus (misalnya kebersihan aula, gedung serbaguna) mendukung kegiatan mahasiswa.

46 jawaban



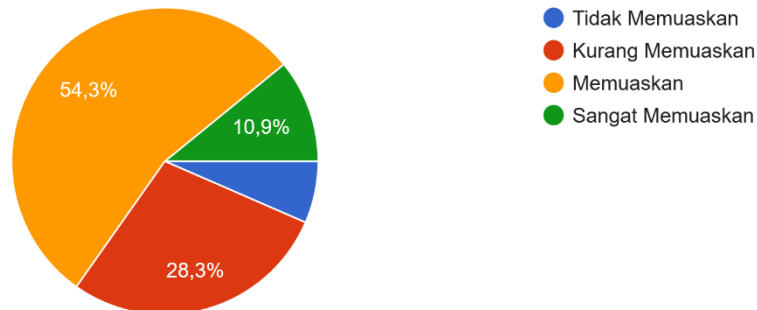
Layanan sarana dan prasarana kampus sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

46 jawaban



Layanan biro aset dan lingkungan secara umum konsisten dalam kualitas.

46 jawaban



### Saran

- 1) Segera benarkan fasilitas lift kampus yg sering buka tutup sendiri
- 2) Tolong perbaiki lift mahasiswa yang ada di gedung FPIPS, karena dilihat lift yang tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa sementara lift yang tersedia hanya satu, serta kualitas lift dan kadang kala mengalami error, jika dapat dan mampu ditambah, maka saya akan menyarankan adanya penambahan lift, agar mobilitas mahasiswa yang terjadi di kampus dapat menjadi lebih teratur
- 3) tolong lift di gedung fpips segera di perbanyak atau diperbaiki
- 4) izin bapak/ibu untuk perpustakaan AC nya kurang terasa sehingga terasa engap. terima kasih
- 5) jika memang sk rektor tentang parkir berbayar dilaksanakan tolong untuk tidak ada pembatasan dalam ruang parkir yang hanya di dalam gedung parkir saja,tambahan untuk fasilitas transportasi jangan hanya ada ketika pagi dan sore saja,usahakan untuk ada di pagi siang sore setiap pergantian kelas /2 sks selama 15 menit sebelum dan 15 menit sesudah dan perjelas lagi untuk rute nya ditetapkan agar menghindari ketidak beraturan dalam jalur yang di tempuh oleh fasilitas transportasi kampus
- 6) perbaiki sistem parkir nya agar lebih teratur dan tertib
- 7) untuk kegiatan mahasiswa di kampus tolong di permudah dan tidak memungut biaya apapun karena mahasiswa sudah membayar ukt. seharusnya fasilitas seperti gedung Amphiteater maupun keong tidak berbayar bila digunakan oleh mahasiswa nyaa
- 8) CCTV ADAIN DI MASJID BAGIAN ATAS SAMA DI MASING MASING RUANGAN KELAS. AT LEAST DIKELAS ADA 1!
- 9) Perbaiki lapangan basket dan lapangan voli lalu penambahan lahan belajar terbuka untuk mahasiswa kerja kelompok.
- 10) tolong diberikan CCTV di titik mana pun terutama tempat-tempat umum yaitu masjid, parkir, kelas, gedung dll, dikarenakan sudah banyaknya mahasiswa ataupun orang-orang umum yang barang-barangnya di maling serta kurangnya sistem pengamanan dari security
- 11) Perhatikan Perkembangan Fasilitas Kamda dan Area kampus di Kamda, terutama Sekhim prodi, Jalan masjid, Gedung Aula Barat, gedung 3 , toilet rusak di setiap gedung, THINK ABOUT THAT!!!!
- 12) Tolong lebih diperhatikan tiap gedung yang ada di upi Purwakarta (toilet, jalanan, kantin, masjid, lapangan, albar) serta keamanan di sekitar kampus nya karena banyak sekali kejadian hilang hp di masjid. untuk Laboratorium teknik juga di perbanyak alat-alat nya agar mahasiswa/i teknik lebih enak ketika praktikum

- 13) Perbaiki dan perbarui fasilitas kampus seperti kantin, jalan, toilet di kampus UPI di Purwakarta. Berikan juga transparansi dana agar seluruh mahasiswa dapat memantau penggunaan dana di lingkungan kampus. Dan yang terakhir ringankan biaya UKT
- 14) Di gedung Pascasarjana wifi kurang berfungsi.
- 15) permudah peminjaman, surat surat, layanan administrasi. perbanyak fasilitas transportasi utk mahasiswa
- 16) Di universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta ada beberapa kelas yang belum memiliki smartboard, remot AC, Dan di gedung 3 lantai tidak ada galon untuk isi ulang air mineral
- 17) 1. Pembukaan area parkir kendaraan roda dua lainnya. tidak terpusat pada 1 gedung. sudah jelas overload, fasilitas penunjangnya sangat tidak memadai, keamanan tidak terjamin. beberapa kali kehilangan helm dan lainnya, hanya berujung lelah pengurusan pelaporan setelah di lempar informasi sana sini tanpa kejelasan tindak lanjut atau evaluasi preventif.  
2. fasilitas masih mengharuskan untuk penggunaannya. sebesar 5 juta bahkan untuk yang memiliki videotron, belum uang untuk orang kebersihan, bukan kah itu tanggung jawab kampus? kampus lain tidak menariskan penggunaan fasilitas nya untuk kegiatan pengembangan kemahasiswaan, yang bahkan standar ruangan jauh diatas standar ruangan/gedung di upi.  
3. memaksakan jumlah mahasiswa dalam satu ruangan yang jelas jelas secara kapasitas idealnya mungkin bahkan tidak sampai 30, namun dipaksakan hingga 50. bahkan di dalam ruangan yang luasnya sangat kecil, tanpa pendingin ruangan. kualitas atau kondisi papan tulis yang rusak, kursi rusak, atau bahkan proyektor yang sudah tidak laik pakai.
- 18) Terutama bagian surat menyurat mahasiswa harus menunggu kurang lebih 1 bulan untuk mendapatkan surat balasan dari kampus, sebaiknya karena keperluan yang perlu mendesak hendaknya pelayanan surat lebih ditingkatkan
- 19) mudahkan perizinan peminjaman fasilitas kampus pada weekend dikarenakan banyak kegiatan mahasiswa serta kegiatan kampus yang terhambat seperti jadwal perkuliahan dan masa orientasi jurusan yang terhambat oleh kegiatan tutorial SPAI yang digelar pada hari jum'at. mudahkan perizinan layanan peminjaman ruangan pada hari sabtu dan minggu agar mahasiswa tidak perlu memakan waktu mata kuliah/dispen agar bisa fokus pendidikan serta organisasi,.
- 20) Saya berharap universitas lebih memprioritaskan peningkatan sarana dan prasarana yang secara langsung mendukung keberlangsungan proses pembelajaran dan kelulusan mahasiswa, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, fasilitas akademik, serta akses internet, sebelum memprioritaskan hal-hal seperti penerapan parkir berbayar atau pembangunan gedung yang manfaatnya lebih berfokus pada satu fakultas. Menurut saya, penggunaan anggaran dan sumber daya universitas sebaiknya mempertimbangkan urgensi, pemerataan manfaat, serta jumlah mahasiswa yang terdampak, sehingga pembangunan tidak hanya berorientasi pada penambahan fasilitas fisik, tetapi benar-benar meningkatkan kualitas dan kelancaran pendidikan bagi seluruh mahasiswa.
- 21) Tingkatkan lagi, Terutama gedung parkir karena menumpuk semua di gerbang gerlong, segera tambahkan gedung parkir
- 22) Selalu melakukan pengecekan terkait tisu di dalam toilet
- 23) perbaiki napa
- 24) sebagai mahasiswa yang menggunakan fasilitas umum seperti parkir, saya harap parkir bersama dapat diatasi dengan cepat terkait pengelolaannya. tolong amankan bagi mahasiswa yang parkir sembarangan menghalangi jalan untuk lewat. mungkin bisa ditambahkan pekerja atau satpam yang mengawasi dan mengarahkan mahasiswa untuk parkir rapi, agar lebih tertata dan tidak menyulitkan mahasiswa lain yang ingin parkir dengan benar. sebetulnya jika gedung parkir bisa tertata rapi didalamnya, kemungkinan akan cukup untuk menampung kendaraan banyak. satu lagi, tolong mobilisasi gedung parkir upi di perbaiki dengan benar, supaya tidak terjadi kemacetan, tolong atasi ini dengan serius, karena kami cukup resah! terima kasih.
- 25) Alhamdulillah sejauh ini sudah cukup, tidak ada masukan atau kritik.. semoga kedepannya lebih memuaskan lagi
- 26) saran yang harus cepat di tindak lanjut yaitu parkir karena banyak kendaraan yang parkir sembarangan sehingga akses untuk keluar/masuk sulit karena terhalang

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27) Sarana dan prasarana sudah semua memuaskan, namun coba tingkatkan kepada pelayanannya saja. Yang dimana harus murah senyum dan bisa merasakan sesama manusia biasanya. Yang tidak ada rasa mempunyai wewenang dan bisa menyebabkan orang lain sakit hati                                                                                                                                  |
| 28) TINGKATKAN LAGI KEBERSIHAN AREA GEDUNG DAN OLAH SAMPAH DENGAN BAIK DAN BENAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 29) Ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak/belum saya gunakan. Namun yang paling mengganggu adalah kebersihan toilet, terutama di lingkungan FPTI. dan mobil untuk mobilisasi mahasiswa juga belum pernah saya gunakan karna terlihat jarang sekali beroperasi. saran saya, fokus ke kebersihan dan perawatan terlebih dahulu.                                                          |
| 30) saran saya untuk prasarana kampus tu mengenai keamanan terlebih di cctv tolong pasang di setiap sudut apalgi kampus UPI Purwakarta, karna saya kehilangan hp IP di masjid dan disana tidak ada cctv dan saya rugi besar dan ternyata ada beberapa yang kehilangan juga seperti hp dan juga mtr yang orang nya baru selesai sholat di masjid upi Al Furqon tolong dengan bijak pasang cctv |
| 31) Liftnya perbaiki, ac nya juga perbaiki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 32) Semoga sarana dan prasarana di lingkungan kampus UPI selalu terjaga dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh civitas akademika UPI.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 33) Terkadang terasa kurang dipersiapkan dan seadanya, kursi kurang, kelengkapan proyektor kurang, sistem alarm lift bermasalah.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 34) memuaskan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 35) mohon Gedung FPIPS diperluas atau pembangunan baru dan lift 1 tidak cukup untuk prodi sebanyak itu                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 3. Penutup

#### Kesimpulan

Info peminjaman aset - 64,67% - Baik  
 Kualitas bus kampus - 54,89% - Kurang Baik  
 Ketersediaan pengemudi - 57,07% - Kurang Baik  
 Peralatan penunjang - 63,59% - Baik  
 Gedung terawat - 64,67% - Baik  
 Laporan kerusakan cepat - 61,96% - Kurang Baik  
 Jadwal perawatan tepat waktu - 73,37% - Baik  
 Kebersihan kelas/lab/perpus - 76,63% - Baik (TERTINGGI)  
 Kebersihan toilet/wudhu - 66,85% - Baik  
 Pengelolaan sampah - 73,91% - Baik  
 RTH taman nyaman - 75,54% - Baik  
 Rasa aman - 69,02% - Baik  
 Satpam ramah - 69,02% - Baik  
 CCTV berfungsi - 65,76% - Baik  
 Area parkir tertib - 53,26% - Kurang Baik (TERENDAH)  
 Layanan administrasi - 61,96% - Kurang Baik  
 Kerumahtanggaan aula - 70,11% - Baik  
 Sarpras sesuai kebutuhan - 64,67% - Baik  
 Konsistensi layanan BAL - 67,39% - Baik.