



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS
TERHADAP DOSEN – TAHUN 2019
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

**LAPORAN RINGKASAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN FAKULTAS TERHADAP DOSEN**

TAHUN 2019



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
JANUARI 2019**

**RINGKASAN EKSEKUTIF
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS
TERHADAP DOSEN
TAHUN ANGGARAN 2019**

Mengetahui
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

Lisye Fitria, Ir., M.T.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
BAB I LATAR BELAKANG	1
BAB II PELAKSANAAN PENGUKURAN	2
2.1 TUJUAN & SASARAN	2
2.2 RESPONDEN	2
2.3 WAKTU PELAKSANAAN	2
2.4 ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR	3
2.5 INSTRUMEN PENGUKURAN DAN PENELITIAN	5
2.6 METODE DAN ANALISIS	6
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	7
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas terhadap Dosen	3
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	6
3.1	Prosentase Pengukuran Pelayanan	7

BAB I

LATAR BELAKANG

Penjaminan mutu perguruan tinggi adalah proses perencanaan, pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan standar pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga pemangku kepentingan (stakeholders) internal dan eksternal perguruan tinggi, yaitu mahasiswa, dosen, karyawan, masyarakat, dunia usaha, asosiasi profesi, pemerintah memperoleh kepuasan atas kinerja dan keluaran perguruan tinggi.

Tujuan penjaminan mutu perguruan tinggi adalah terjaminnya mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi baik pada masukan, proses, maupun keluaran berdasarkan peraturan perundang-undangan, nilai dasar, visi, dan misi perguruan tinggi. Kegiatan penjaminan mutu ini merupakan perwujudan akuntabilitas dan transparansi perguruan tinggi.

Pengelolaan dan penyelenggaraan penjaminan mutu perguruan tinggi, diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan dan Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, dimana penjaminan mutu internal dikembangkan dan dilaksanakan oleh perguruan tinggi, sedangkan penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui akreditasi secara berkala oleh Badan Akreditasi Nasional Penguruan Tinggi (BAN PT) atau lembaga mandiri lain yang diberi kewenangan oleh Menteri.

Luaran adalah hasil langsung dan segera dari proses, atau hasil dari aktivitas/kegiatan atau pelayanan yang diukur dengan menggunakan ukuran tertentu antara lain: mutu dan relevansi lulusan (IPK, masa studi, masa tunggu lulusan, kesesuaian mutu lulusan dengan bidang kerja), hasil penelitian dan PkM (publikasi, hilirisasi, dan HKI). Capaian adalah dampak yang ditimbulkan dari luaran terhadap para pemangku kepentingan antara lain dapat berupa: tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan alumni, pengguna lulusan, dan mitra; akreditasi/sertifikasi/rekognisi nasional dan internasional.

BAB II

PELAKSANAAN PENGUKURAN

2.1 TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan dosen dan civitas akademika secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Institut Teknologi nasional Bandung. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas

2.2 RESPONDEN

Institut Teknologi Nasional memiliki 3 fakultas yaitu Fakultas Teknologi Industri (FTI), Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP), dan Fakultas Arsitektur dan Desain (FAD). Sedangkan jumlah program studi ada 17. Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester genap TA 2018/2019 adalah 7.093 mahasiswa. Jumlah Dosen 241 orang, Jumlah Tendik 212 orang.

2.3 WAKTU PELAKSANAAN

Survei kepuasan dosen dilaksanakan pada bulan Januari dan dilaksanakan bersamaan dengan diberikannya kuesioner kepuasan untuk mahasiswa. Pelaksanaan survey kepuasan ini dengan cara memberikan link google form yang disebarluaskan melalui email dan group chat program studi dan unit-unit terkait layanan kuesioner tersebut.

2.4 ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR

Survei kepuasan pengguna ditujukan pada dosen dan civitas akademika di Itenas. Adapun instrumentasi yang digunakan berisi tentang pertanyaan terkait dengan lingkup Akademik dan Pembelajaran, Penelitian dan PKM, Administrasi Umum dan Penunjang Tugas Pokok.

Tabel 2.1 Tabel Kuesioner Pelayanan Fakultas terhadap Dosen

No	Lingkup	Poin Kuesioner	No	Pernyataan	STP	TP	P	SP	
1	Akademik dan Pembelajaran	Pembagian/penetapan tugas mengajar (Dosen pengampu mata kuliah)	1	Kesesuaian penyusunan SK mengajar dengan kesediaan dosen					
			2	Menyusun dan menginformasikan jadwal penetapan dosen pengampu mata kuliah setiap semester					
2		Penjadwalan waktu mengajar dan pembagian kelas	3	Menyusun dan menginformasikan jadwal penyerahan distribusi mengajar dari prodi					
			4	Menyusun dan menginformasikan proporsi jumlah kelas untuk pembagian kelas setiap mata kuliah setiap semester					
			5	Menyusun dan menginformasikan jadwal penyerahan hasil evaluasi pembagian kelas dari prodi					
3		Pengaturan Rencana Kerja Dosen (RKD) dan Jadwal Kerja Dosen (JKD)	6	Menyusun dan menginformasikan jadwal penyusunan Rencana Kerja Dosen (RKD) dan Jadwal Kerja Dosen (JKD) setiap semester					
4		Kelengkapan Daftar Hadir Kelas (DHK)	7	Menyediakan Daftar Hadir Kelas untuk kegiatan kuliah					
			8	Menyediakan Daftar Hadir Kelas untuk kegiatan responsi (jika ada)					
5		Penjadwalan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Laporan Pengampu	9	Menyusun dan menginformasikan jadwal penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Laporan Pengampu (awal, tengah, dan akhir)					
			10	Menyediakan <i>template</i> format Rencana Pembelajaran Semester (RPS)					
			11	Menyediakan <i>template</i> format Laporan Pengampu (awal, tengah, dan akhir)					
6		Penjadwalan ujian (UTS dan UAS),	12	Menyusun dan menginformasikan pelaksanaan					

RINGKASAN HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

		termasuk pengumpulan soal, jawaban ujian, dan nilai mata kuliah		jadwal UTS dan UAS setiap mata kuliah setiap semester				
			13	Memberikan informasi waktu pengumpulan soal dan solusi ujian, dan batas waktu <i>posting</i> nilai akhir kuliah				
			14	Kesesuaian rekapitulasi data dengan data aktual terkait waktu pengumpulan soal dan solusi ujian, dan batas waktu <i>posting</i> nilai akhir kuliah				
7		Pengawasan dan evaluasi pembelajaran setiap semester	15	Menginformasikan hasil evaluasi proses pembelajaran setiap semester				
8		Penyediaan data evaluasi kinerja dosen setiap semester	16	Menyediakan data secara tepat dan akurat untuk penilaian kinerja dosen setiap semester				

RINGKASAN HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

No	Lingkup	Poin Kuesioner	No	Pernyataan	STP	TJ
9	Akademik dan Pembelajaran	Pembagian SK pembimbing Tugas Akhir (TA) & Praktik Kerja (KP)	17	Menyediakan dan mendistribusikan SK pembimbing Tugas Akhir (TA)		
			18	Menyediakan dan mendistribusikan SK penguji Tugas Akhir (TA)		
			19	Menyediakan dan mendistribusikan SK pembimbing Praktik Kerja (KP)		
			20	Menyediakan dan mendistribusikan SK penguji Praktik Kerja (KP)		
10		Layanan perkuliahan daring (pembuatan kelas dan kelengkapan pembelajaran dalam moodle)	21	Menyediakan kelengkapan kebutuhan dalam pelaksanaan kuliah daring (pembuatan <i>courses</i> , kelas dan daftar hadir mahasiswa di Moodle)		
11	Penelitian dan PKM	Pengurusan surat dan permohonan tandatangan (Dekan dan Wakil Dekan) terkait kegiatan penelitian dan PKM Dosen	22	Kemudahan pengurusan surat dan permohonan tandatangan kepada Dekan untuk kegiatan Penelitian		
			23	Kemudahan pengurusan surat dan permohonan tandatangan kepada Dekan dan Wakil Dekan untuk kegiatan PKM		
			24	Kemudahan pengurusan surat dan permohonan tandatangan kepada Dekan dan Wakil Dekan untuk kegiatan lain		
12		Koordinasi seminar/workshop nasional	25	Mengoordinasikan penyelenggaraan seminar / <i>workshop</i> tingkat nasional		

13	Koordinasi seminar/workshop internasional	26	Mengoordinasikan penyelenggaraan seminar / workshop tingkat internasional	
16	Informasi kegiatan seminar, workshop, dan pelatihan (internal & eksternal)	27	Menyediakan informasi kegiatan dengan pihak internal maupun eksternal, seperti: seminar, workshop, pelatihan, dll	
17	Informasi studi lanjut dan kegiatan kepakaran	28	Menyediakan informasi yang jelas dan <i>update</i> berkaitan dengan studi lanjut bagi dosen	
		29	Menyediakan informasi yang jelas dan <i>update</i> berkaitan dengan kegiatan kepakaran bagi dosen	

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

2.5 INSTRUMEN PENGUKURAN DAN PENELITIAN

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan 9 menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: *Bobot Nilai Rata - rata tertimbang = Jumlah Bobot Jumlah Unsur* Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut: *IKM = Total nilai Persepsi per Unsur Total Unsur yang terisi × Nilai Penimbang* Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: *Konversi IKM = IKM × 25* Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.2. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

2.6 METODE DAN ANALISIS

Data yang diperoleh dalam pelaksanaan monev ini dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kuantitaif. “Teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan suatu cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka dan atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh kesimpulan umum” (Agung, 2011:118). Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh stakeholder):

- a. Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- b. Jawaban Puas diberi skor 3
- c. Jawaban Kurang Puas diberi skor 2
- d. Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

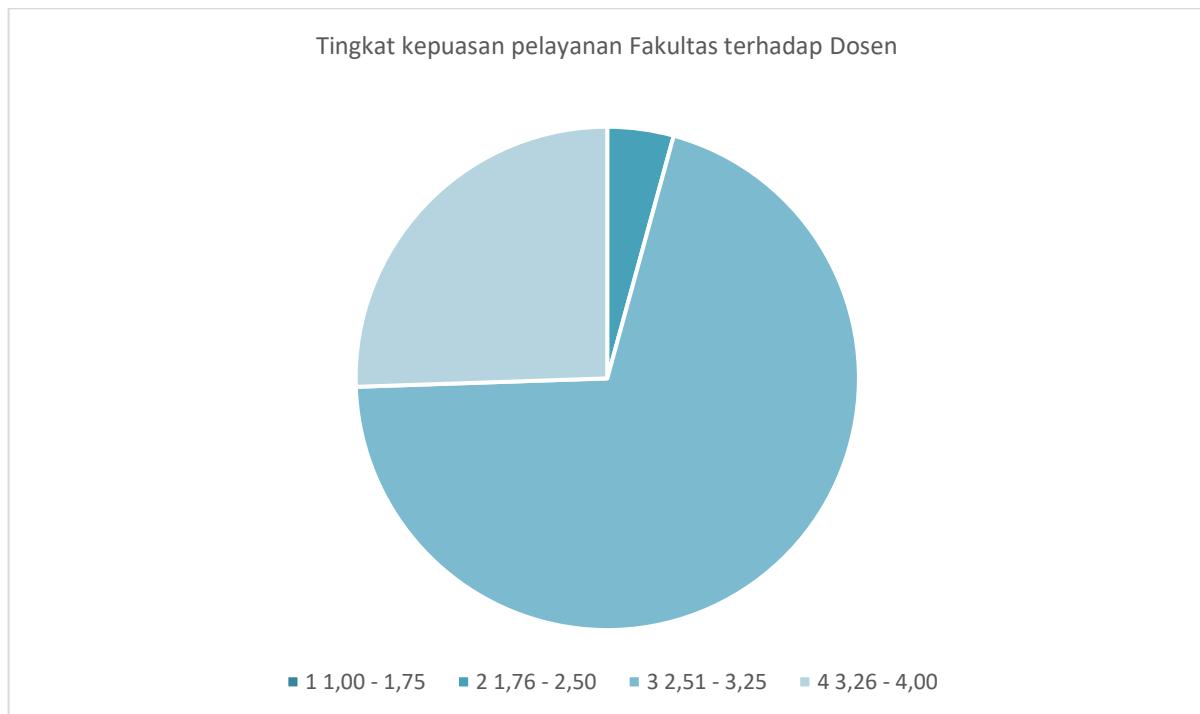
BAB III

HASIL PENGUKURAN PELAYANAN FAKULTAS TERHADAP DOSEN

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen dan civitas yang ada di Itenas terhadap kepuasan pelayanan Fakultas terhadap dosen dan civitas akademika yang ada di Itenas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Puas) sampai dengan 4 (sangat Puas). Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala pemahaman dosen dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur

Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	2	4.26
3	2,51 - 3,25	33	70.21
4	3,26 - 4,00	12	25.53



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Fakultas terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 25.53% , dan 70.21% menjawab “Puas”. Namun terdapat 4.26% yang memberikan nilai interval 2 atau “Kurang Puas”. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari

47 dosen atau responden memberikan penilaian **3,12 (nilai persepsi 3)** atau “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa “Puas” dengan kinerja Fakultas dalam melayani kegiatan Dosen.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

REKOMENDASI DAN KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan survey dan pengolahan data, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan dosen sebagai responden merasa sangat puas dengan kinerja Fakultas dengan penilaian **3.02** yang artinya **PUAS**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan kinerja Fakultas dalam melayani kegiatan Dosen.
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan, penyusun laporan survey bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja Fakultas sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Fakultas asih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.
2. Dilakukan pelatihan SDM, tentang teknik pemberian layanan
3. Fakultas tidak berpuas diri pada survei saat ini