



Dokumen  
**LAPORAN TINGKAT PEMAHAMAN  
VISI, MISI DAN TUJUAN - TAHUN 2019**  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

**LAPORAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI,  
MISI, DAN TUJUAN ITENAS**

**TAHUN 2019**



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

**LAPORAN  
TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS  
TAHUN 2019**

Mengetahui  
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu



Lisye Firria, Ir., M.T.

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
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	3
2.6 METODE DAN ANALISIS	4
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	5
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	7
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Nilai Interval Konversi IKM	3
3.1	Prosentase Pengukuran Pemahaman Dosen	5
3.2	Prosentase Pengukuran Pemahaman Mahasiswa	6
3.3	Prosentase Pengukuran Pemahaman Tendik	

## **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 kewenagan 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 7.125 mahasiswa. Jumlah Dosen 249 orang, Jumlah Tendik 154 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**

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari (1) Berapa lama sudah bergabung dengan Itenas, (2) Apakah pernah membaca visi, misi dan tujuan Itenas, (3) Media sumber mendapatkan informasi tentang Visi, Misi dan Tujuan Itenas, (4) Apakah Visi Misi dan Tujuan telah tercermin baik dalam Kurikulum, Proses Pembelajaran, Penelitian Dosen / Mahasiswa, Pengabdian Kepada Masyarakat Dosen / Mahasiswa, dan Kompetensi Dosen / Tendik / Mahasiswa, (5) Tingkat pemahaman Visi Itenas, (6) Tingkat pemahaman Misi Itenas, (7) Tingkat Tujuan Itenas.

## **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 2.1. Nilai 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 Paham diberi skor 4
- b. Jawaban Paham diberi skor 3
- c. Jawaban Kurang Paham diberi skor 2
- d. Jawaban Tidak Paham diberi skor 1

## **BAB III**

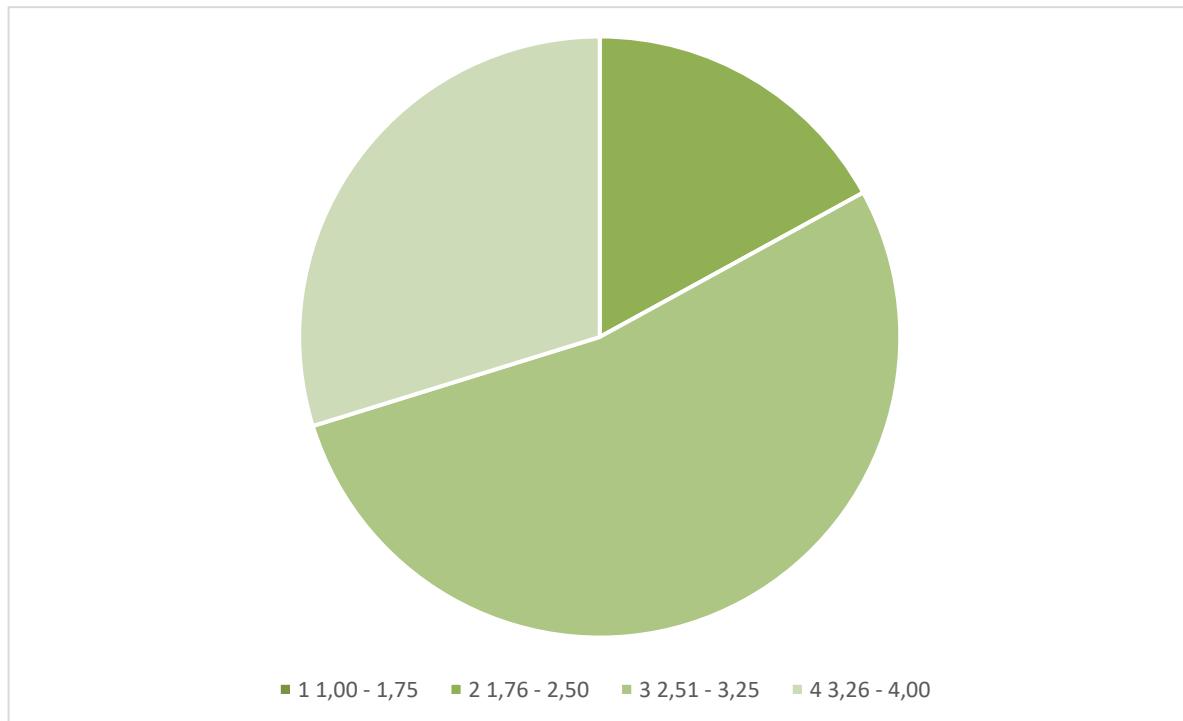
### **HASIL PENGUKURAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS**

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen, Mahasiswa dan Tendik terhadap visi, misi dan tujuan Itenas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Paham) sampai dengan 4 (sangat Paham). Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala pemahaman dosen, tendik dan mahasiswa dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur.

#### **3.1 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN**

*Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pemahaman Dosen*

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	8	17.02
3	2,51 - 3,25	25	53.19
4	3,26 - 4,00	14	29.79



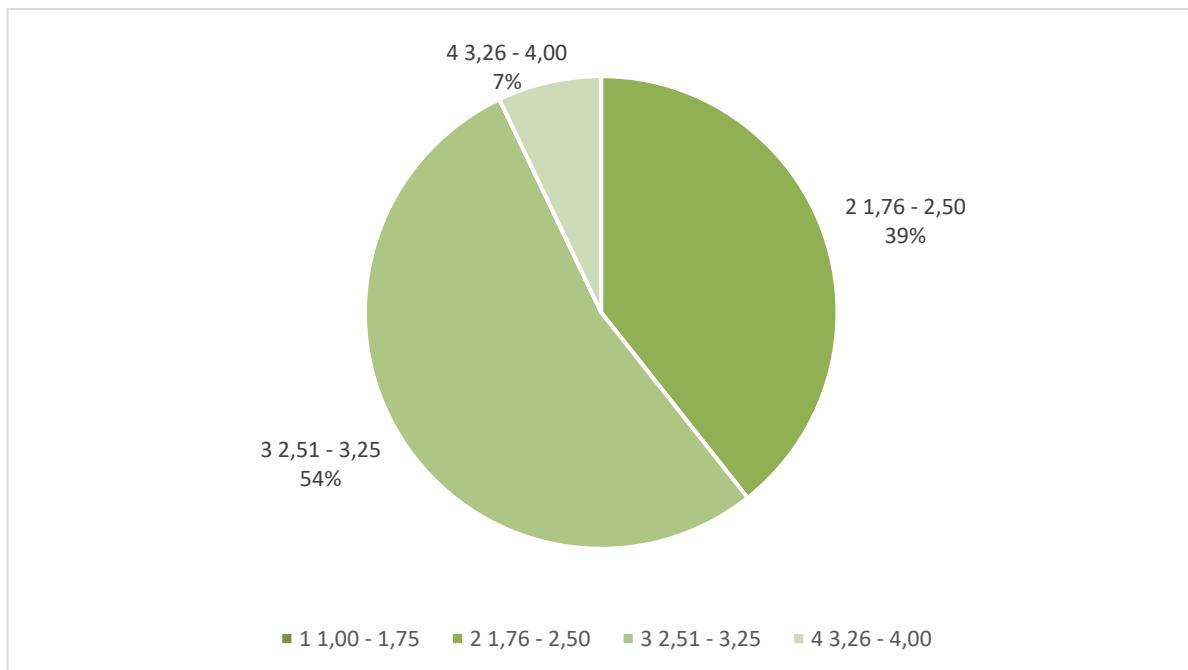
Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman dosen terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 29,79% , dan

53,19 % menjawab “Paham”. Namun terdapat 17.02% yang merasa “kurang paham” terhadap visi, misi dan tujuan dari Itenas. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 47 dosen atau responden memberikan penilaian 2,78 (nilai persepsi 3) atau “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa Paham terhadap visi, misi dan tujuan Itenas.

### **3.2 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**

*Tabel 3.2. Prosentase Pengukuran Pemahaman Mahasiswa*

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	244	39.35
3	2,51 - 3,25	332	53.55
4	3,26 - 4,00	44	7.10

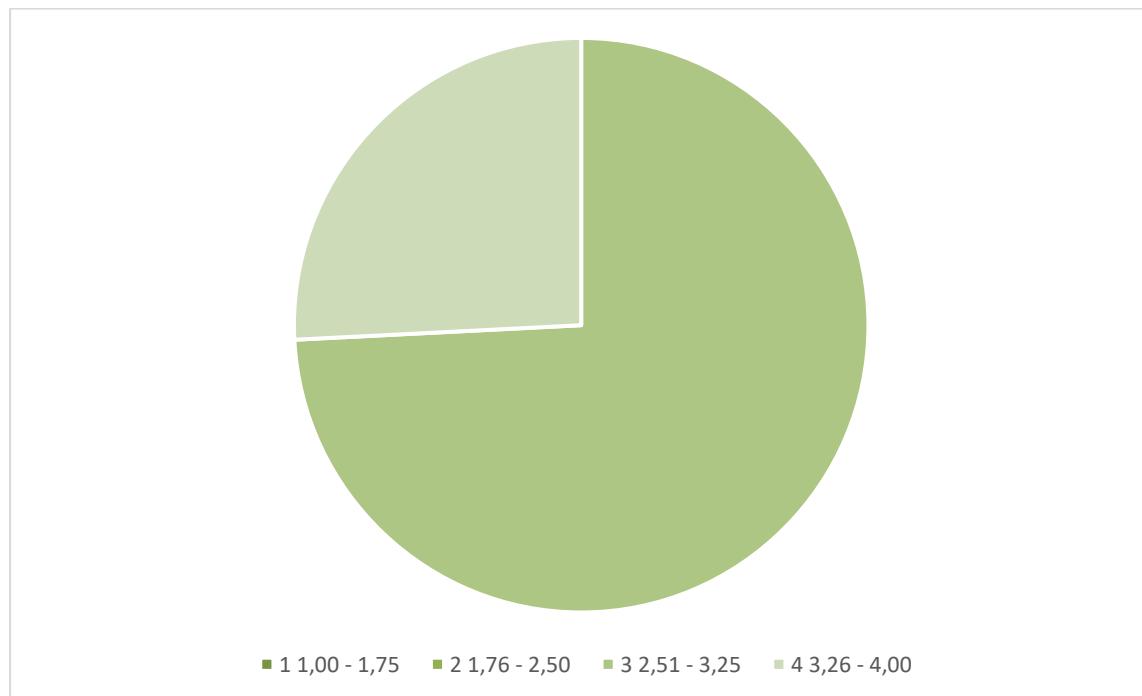


Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 7.1% , dan 53,55% menjawab “Paham”. Namun terdapat 39.35% yang merasa “kurang paham” terhadap visi, misi dan tujuan dari Itenas. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 620 mahasiswa atau responden memberikan penilaian 2,72 (nilai persepsi 3) atau “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa Paham terhadap visi, misi dan tujuan Itenas.

### 3.3 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK

Tabel 3.3. Prosentase Pengukuran Pemahaman Tendik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	0	0.00
3	2,51 - 3,25	46	74.19
4	3,26 - 4,00	16	25.81



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 25.81%, dan 74.19% menjawab “Paham”. Tidak ada yang memberikan penilaian persepsi dibawah 3. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 62 mahasiswa atau responden memberikan penilaian 3.3 (nilai persepsi 4) atau “Sangat Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa Sangat Paham terhadap visi, misi dan tujuan Itenas.

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**

Analisis yang dilakukan terhadap data tingkat pemahaman visi dan misi Itenas secara umum telah paham. Dengan rata-rata jumlah responden yang paham pada masing-masing indicator telah mencapai diatas 70% dengan rata-rata keseluruhan tingkat pemahaman responden :

- Responden dosen adalah sebesar **2.78** atau “**Paham**”
- Responden mahasiswa adalah sebesar **2.72** atau “**Paham**”
- Responden tenik adalah sebesar atau **3.3** atau “**Sangat Paham**”

Dari ketiga kelompok responden, setelah dirata-ratakan maka didapat angka **2.93** atau “**Paham**”, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh responden paham terhadap visi, misi dan tujuan Itenas. Namun demikian masih ada beberapa responden baik dari dosen maupun tenaga kependidikan yang mengaku kurang paham terhadap kata dan maksud dari kalimat yang terdapat pada visi dan misi Itenas. Berdasarkan analisis hasil survei tingkat pemahaman visi dan misi Itenas maka perlu direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Menggali inovasi-inovasi pendekatan sosialisasi yang lebih baik guna meningkatkan tingkat pemahaman dan komitmen yang sama terhadap visi, misi, dan tujuan
2. Perlu meningkatkan penelitian dosen dan penelitian mahasiswa yang mencerminkan Visi dan Misi Itenas, dengan keaktifan mahasiswa dalam penelitiannya dalam mencerminkan Visi Misi Itenas, maka akan berpengaruh dalam terlaksananya Visi Misi Itenas.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi serupa secara rutin, sehingga dapat memberikan informasi perkembangan dari pemahaman terhadap visi.
4. Perlu meningkatkan sosialisasi tentang visi dan misi Itenas baik kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan, sehingga pelaksanaan visi dan misi dapat berjalan lebih baik.
5. Memperbanyak media informasi untuk mensosialisasikan visi dan misi Itenas sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan mudah oleh seluruh civitas akademika Itenas.