



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BIDANG KEUANGAN
DAN SARANA-PRASARANA - TAHUN 2020
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

INSTITUT TEKNOLOGI
NASIONAL BANDUNG

 LPM itenas

**LAPORAN RINGKASAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN BIDANG KEUANGAN
DAN SARANA-PRASARANA DI ITENAS**

TAHUN 2020



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
JANUARI 2020**

**LAPORAN RINGKASAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN BIDANG KEUANGAN DAN SARANA-PRASARANA
DI ITENAS**

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu



Lisye Firria, Ir., M.T.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
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	7
2.6 METODE DAN ANALISIS	8
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	9
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	12

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	<i>Pie chart</i> tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarpras	12
2	<i>Pie chart</i> tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarpras	13
3	<i>Pie chart</i> tingkat kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan keuangan dan sarpras	14

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1	List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Keuangan	5
2	List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium	5
3	List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana Perpustakaan	6
4	List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana IT	6
5	List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana Umum	7
6	List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Keuangan	7
7	List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium	7
8	List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Perpustakaan	8
9	List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana IT	8
10	List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Umum	8
11	Nilai Interval Konversi IKM	10
12	Prosentase pengukuran kepuasan dosen	11
13	Prosentase pengukuran kepuasan mahasiswa	12
14	Prosentase pengukuran kepuasan tenaga pendidik	13

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 TA 2020/2019 adalah 7.020 mahasiswa. Jumlah Dosen 246 orang, Jumlah Tendik 158 orang.

2.3 WAKTU PELAKSANAAN

Survei kepuasan dosen dilaksanakan pada Bulan Januari 2019 dan mengukur layanan keuangan serta sarana dan prasarana di tahun 2018. Kuesioner ditujukan kepada mahasiswa, dosen dan tendik secara bersamaan. Pelaksanaan survei menggunakan layanan google form dan link ke google form disebarluaskan melalui grup chat dan email di fakultas, program studi, dan unit-unit terkait dari layanan kuesioner tersebut.

2.4 ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR

Survei kepuasan pengguna dilaksanakan pada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Adapun instrumentasi yang digunakan berisi pertanyaan terkait keuangan, sarana prasarana pembelajaran: laboratorium, perpustakaan, dan sistem informasi teknologi (IT). Instrumentasi pertanyaan kepada mahasiswa untuk mengukur layanan keuangan ditunjukkan di Tabel 1., layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium di Tabel 2, layanan Perpustakaan di Tabel 3, layanan informasi teknologi (IT) di Tabel 4, dan layanan prasarana umum di Tabel 5.

Tabel 1. List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Keuangan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Prosedur pelayanan keuangan yang mudah dipahami.				
2.	Kecepatan proses pemberian layanan keuangan.				
3.	Ketersediaan layanan keuangan sesuai kebutuhan.				
4.	Tanggapan petugas keuangan cepat dan tepat terhadap keluhan pengguna layanan.				
5.	Petugas keuangan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.				

Tabel 2. List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
Kegiatan Layanan Laboratorium					
1.	Alat dan Bahan Praktikum (tersedia, berfungsi dan jumlah alat/bahan cukup, dan tersedia SOP).				
2.	Ruang Laboratorium (kebersihan, kecukupan luas ruangan, dan arah evakuasi saat bahaya).				
3.	Ruang laboratorium selalu siap digunakan dan jadwal terstruktur.				
4.	Laboratorium mendukung kegiatan pembelajaran.				
5.	Petunjuk pelayanan (ketersedian dan akses) peminjaman ruang laboratorium, alat, dan bahan praktikum.				
6.	Petunjuk peminjaman alat dan bahan.				
7.	Tersedianya jadwal praktikum yang terstruktur.				
Kinerja Laboran					
1.	Laboran menyiapkan peralatan dan bahan yang dibutuhkan pada setiap kegiatan pembelajaran di laboratorium.				
2.	Ketepatan waktu laboran dalam menyiapkan peminjaman alat dan bahan praktikum.				
3.	Laboran mengecek peralatan (kelengkapan, kerusakan) setiap selesai digunakan.				
4.	Laboran bersikap ramah, sopan, dan bertanggungjawab.				
5.	Laboran menguasai informasi terkait laboratorium.				
6.	Laboran melayani sesuai dengan nilai-nilai institusi (<i>emphaty, humble, genuine, helpful, loyalty, forgiving</i>).				

Tabel 3. List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Pustakawan membantu saat membutuhkan informasi di menemukan informasi di Perpustakaan.				
2.	Pustakawan bersikap ramah, sopan dan bertanggungjawab saat memberikan pelayanan.				
3.	Perpustakaan menyediakan koleksi (buku dan jurnal) untuk menunjang kegiatan belajar.				
4.	Perpustakaan menyediakan koleksi (buku dan jurnal) elektronik untuk memenuhi informasi mahasiswa.				
5.	Perpustakaan menyediakan (buku dan Jurnal) tercetak versi mutakhir (terkini).				
6.	Koleksi buku mudah diakses baik versi cetak dan elektronik.				

Tabel 4. List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana IT

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
Sistem Informasi					
1.	Itenas memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran dan program kreativitas mahasiswa.				
2.	Website Itenas mudah diakses.				
3.	Website Itenas memberikan informasi terbaru mengenai kegiatan dan prestasi yang diperoleh.				
4.	Itenas memiliki fasilitas Sistem Informasi akademik (SIKAD).				
5.	Sistem Informasi akademik (SIKAD) Itenas mudah diakses oleh seluruh sivitas akademik.				
6.	Itenas memiliki sistem informasi administrasi, akademik, keuangan, SDM, dan sarana prasarana yang efektif.				
Maintenance Software dan Hardware					
1.	Staf UPT TIK merawat <i>hardware</i> komputer dan pembaharuan <i>software</i> computer.				
2.	Staf UPT TIK melakukan perawatan terhadap jaringan koneksi internet dan jaringan area <i>network</i> internal.				
Manajemen Sumber Daya dan System					
1.	Staf UPT TIK memberikan layanan dengan baik.				
2.	Staf UPT TIK memberikan pengarahan dan pemahaman untuk penggunaan perangkat teknologi/komputer dan jaringan di area kampus.				
3.	Staf UPT TIK memberikan pelatihan sistem informasi kepada sivitas akademik.				

Tabel 5. List Pertanyaan untuk Mahasiswa terkait Layanan Sarana dan Prasarana Umum

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.				
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman.				
3.	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah.				
4.	Sarana pembelajaran berfungsi dengan baik.				
5.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet yang cukup dan bersih.				
6.	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah.				
7.	Ketersediaan fasilitas berkegiatan dan bekerja untuk mahasiswa.				

Instrumentasi pertanyaan kepada dosen dan tendik untuk mengukur layanan keuangan ditunjukkan di Tabel 6., layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium di Tabel 7, layanan Perpustakaan di Tabel 8, layanan informasi teknologi (IT) di Tabel 9, dan layanan prasarana umum di Tabel 10. Beberapa pertanyaan terdapat kesamaan dengan instrument di pengukuran pada mahasiswa, akan tetapi terdapat pertanyaan khusus yang telah disesuaikan dengan dosen dan tendik sebagai pengguna layanan tersebut.

Tabel 6. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Keuangan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Petugas pelayanan keuangan berpenampilan rapi dan sopan.				
2.	Prosedur pelayanan keuangan yang mudah dipahami.				
3.	Kecepatan proses pemberian layanan keuangan.				
4.	Ketersediaan layanan keuangan sesuai kebutuhan.				
5.	Tanggapan petugas keuangan secara cepat dan tepat terhadap keluhan pengguna layanan.				
6.	Petugas keuangan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.				
7.	Petugas keuangan berada di ruang layanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.				

Tabel 7. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
Kegiatan Layanan Laboratorium					
1.	Alat dan Bahan Praktikum (tersedia, fungsi dan jumlah alat/bahan, dan tersedia SOP).				
2.	Ruang Laboratorium (kebersihan, kecukupan luas ruangan, dan arah evakuasi saat bahaya).				
3.	Ruang laboratorium selalu siap digunakan dan ada jadwal.				
4.	Laboratorium mendukung kegiatan pembelajaran.				
5.	Petunjuk pelayanan (ketersedian dan akses) peminjaman ruang laboratorium, alat, dan bahan praktikum.				
6.	Petunjuk peminjaman alat dan bahan.				
7.	Tersedianya jadwal praktikum yang terstruktur.				

Tabel 7. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Laboratorium (lanjutan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
Kinerja Laboran					
1.	Laboran menyiapkan perlatan dan bahan yang dibutuhkan pada setiap kegiatan pembelajaran di laboratorium.				
2.	Ketepatan waktu laboran dalam menyiapkan peminjaman alat dan bahan praktikum.				
3.	Laboran mengecek peralatan (kelengkapan, kerusakan) setiap selesai digunakan.				
4.	Laboran bersikap ramah, sopan, dan bertanggungjawab.				
5.	Laboran menguasai informasi terkait laboratorium.				
6.	Laboran melayani sesuai dengan nilai-nilai institusi (<i>emphaty, humble, genuine, helpful, loyalty, forgiving</i>).				

Tabel 8. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Pustakawan membantu saat membutuhkan informasi di menemukan informasi di Perpustakaan.				
2.	Pustakawan bersikap ramah, sopan dan bertanggungjawab saat memberikan pelayanan.				
3.	Perpustakaan menyediakan koleksi (buku dan jurnal) untuk menunjang kegiatan mengajar.				
4.	Perpustakaan menyediakan koleksi (buku dan jurnal) elektronik untuk memenuhi informasi dosen & tendik.				
5.	Perpustakaan menyediakan (buku dan Jurnal) tercetak versi mutakhir (terkini).				
6.	Koleksi buku mudah diakses baik versi cetak dan elektronik.				

Tabel 9. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana IT

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
Sistem Informasi					
1.	Itenas memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran dan penelitian.				
2.	Website Itenas mudah diakses.				
3.	Website Itenas memberikan informasi terbaru mengenai kegiatan dan prestasi yang diperoleh.				
4.	Itenas memiliki fasilitas Sistem Informasi akademik (SIKAD).				
5.	Sistem Informasi akademik (SIKAD) Itenas mudah diakses.				
6.	Itenas memiliki sistem informasi administrasi, akademik, keuangan, SDM, dan sarana prasarana yang efektif.				
Maintenance Software dan Hardware					
1.	Staf UPT TIK merawat <i>hardware</i> komputer dan pembaharuan <i>software</i> computer.				
2.	Staf UPT TIK melakukan perawatan terhadap jaringan koneksi internet dan jaringan area <i>network</i> internal.				

Tabel 9. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana IT (lanjutan)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
Manajemen Sumber Daya dan System					
1.	Staf UPT TIK memberikan layanan dengan baik.				
2.	Staf UPT TIK memberikan pengarahan dan pemahaman untuk penggunaan perangkat teknologi/komputer dan jaringan di area kampus.				
3.	Staf UPT TIK memberikan pelatihan sistem informasi kepada dosen dan tendik.				

Tabel 10. List Pertanyaan untuk Dosen dan Tendik terkait Layanan Sarana dan Prasarana Umum

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.				
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman.				
3.	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah.				
4.	Sarana pembelajaran berfungsi dengan baik.				
5.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet yang cukup dan bersih.				
6.	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah.				

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 menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot jumlah unsur}}{\text{jumlah bobot jumlah unsur}} \quad (1)$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur}} \times 100 \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25 \quad (3)$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 ditunjukkan di Tabel 11.

Tabel 11. 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	Cukup 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 kuantitatif. “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 (sangat baik) diberi skor 4
- b. Jawaban Puas (baik) diberi skor 3
- c. Jawaban Cukup Puas (cukup baik) diberi skor 2
- d. Jawaban Tidak Puas (tidak baik) diberi skor 1

BAB III

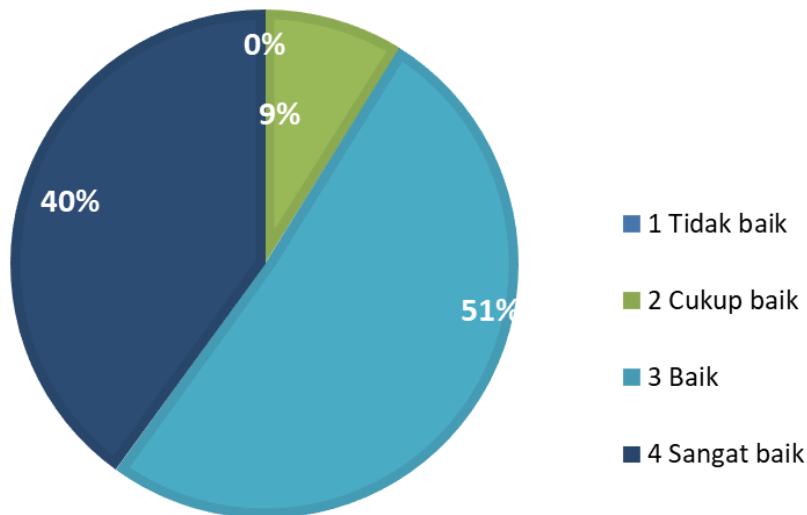
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BIDANG KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

Sistem penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan terhadap bidang keuangan dan sarana-prasarana Dosen, Tendik dan mahasiswa terhadap visi, misi dan tujuan 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, tendik dan mahasiswa dinilai *reliable* atau handal sebagai alat ukur. Hasil pengukuran layanan keuangan serta sarana dan prasarana untuk Dosen, Mahasiswa dan Tendik direkapitulasi pada Tabel 12 (Dosen), Tabel 13 (Mahasiswa), dan Tabel 14 (Tendik). Penjelasan secara rinci dibahas pada sub-bab berikut:

3.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen

Tabel 12. Prosentase pengukuran kepuasan dosen

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 – 1,75	0	0,00
2	1,76 – 2,50	4	8,89
3	2,51 – 3,25	23	51,11
4	3,26 – 4,00	18	40,00



Gambar 1. *Pie chart* tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarpras

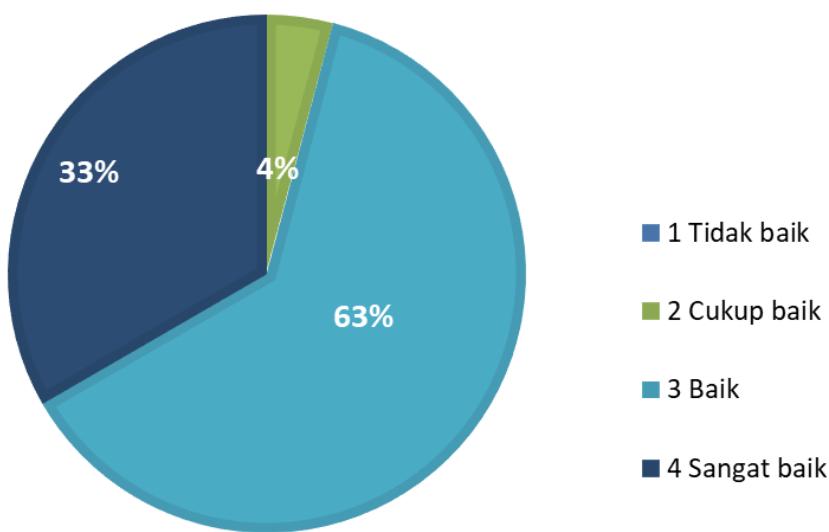
Dari grafik di Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana yang diberikan, penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 40 %, dan mayoritas yaitu sebesar 51% menjawab baik. Masih terdapat layanan dengan penilaian cukup baik sebesar 9%, dan tidak ada yang

memberikan penilaian dengan poin 1 ke bawah (penilaian tidak baik). Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 45 dosen atau responden memberikan penilaian nilai persepsi 3 atau kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa **puas** dengan layanan bidang keuangan dan Sarana-Prasarana yang ada di lingkungan Itenas.

3.2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Tabel 13. Prosentase Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 – 1,75	0	0,00
2	1,76 – 2,50	13	4,13
3	2,51 – 3,25	197	62,54
4	3,26 – 4,00	105	33,33



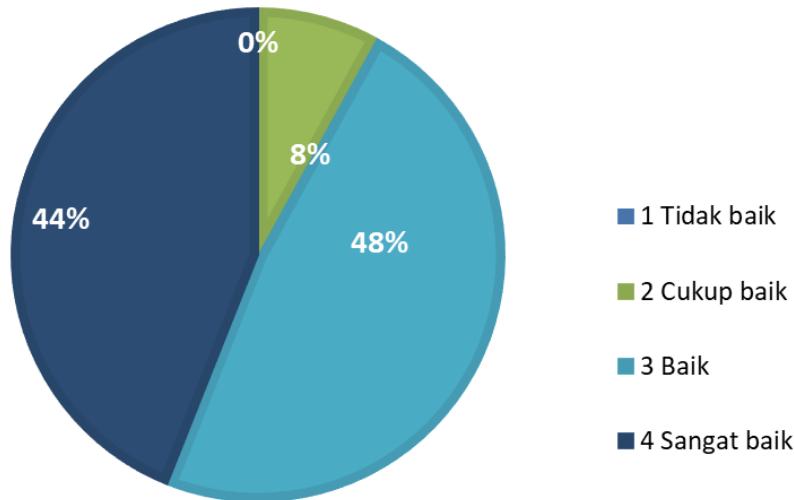
Gambar 2. *Pie chart* tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarpras

Grafik Gambar 2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana dan hasilnya memberikan penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 33%, dan mayoritas yaitu sebesar 63% menjawab baik. Namun terdapat mahasiswa yang memberikan nilai kurang baik sebesar 4%, hasil ini menunjukkan masih ada mahasiswa yang menganggap fasilitas sarana-prasarana masih cukup dan perlu adanya peningkatan. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 315 mahasiswa atau responden memberikan penilaian sebesar 3 atau **baik**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa **puas** dengan layanan bidang keuangan dan Sarana-Prasarana yang ada di lingkungan Itenas.

3.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Tenaga Pendidikan

Tabel 14. Prosentase Pengukuran Kepuasan Tenaga Pendidikan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 – 1,75	0	0,00
2	1,76 – 2,50	6	8,00
3	2,51 – 3,25	36	48,00
4	3,26 – 4,00	33	44,00



Gambar 3. *Pie chart* tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan dan sarpras

Gambar 3 merupakan grafik tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keungan dan sarprass. Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan penilaian terbanyak pada kategori baik (48%), dan kategori baik terbanyak kedua adalah sangat baik sebesar 44%. Sedangkan, penilaian kurang dari 1 (nilai persepsi 1/tidak baik) tidak ada dan 8% untuk penilaian kurang baik. Terdapatnya nilai kurang baik menunjukkan masih adanya tendik kurang puas dengan layanan keuangan dan sarpras. Sehingga, perlunya peningkatan terhadap layanan tersebut. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 75 tendik atau responden memberikan penilaian 3,45 (nilai persepsi 3) atau **baik**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa **puas** dengan layanan bidang keuangan dan Sarana-Prasarana yang ada di lingkungan Itenas.

BAB IV

REKOMENDASI DAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana tahun 2020 di lingkungan Itenas bagi dosen, mahasiswa, dan tendik, terdapat beberapa rekomendasi dan kesimpulan, yaitu:

- 1) Umumnya responden (mahasiswa, dosen, dan tendik) memberikan penilaian baik dan sangat baik atas layanan keuangan serta sarana dan prasarana di Itenas.
- 2) Akan tetapi ada beberapa aspek perbaikan yang memerlukan perhatian lebih dari pimpinan untuk peninjauan dan/atau perbaikan, diantaranya peningkatan sistem informasi layanan pembelajaran dan penelitian, serta dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI).
- 3) Sehingga, tindak lanjut yang direkomendasikan adalah perbaikan sistem pembelajaran (salah satunya pengelolaan moodle e-learning) dan pengembangan *website* untuk dokumentasi SPMI, serta adanya sosialisasi sistem-sistem tersebut untuk pihak pengguna layanan.