



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 Perguruan 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 stake holders 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 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 disebarakan 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				

		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				

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 / <i>workshop</i> 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: $IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $Konversi\ IKM = IKM \times 25$ 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 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):

- Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- Jawaban Puas diberi skor 3
- Jawaban Kurang Puas diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

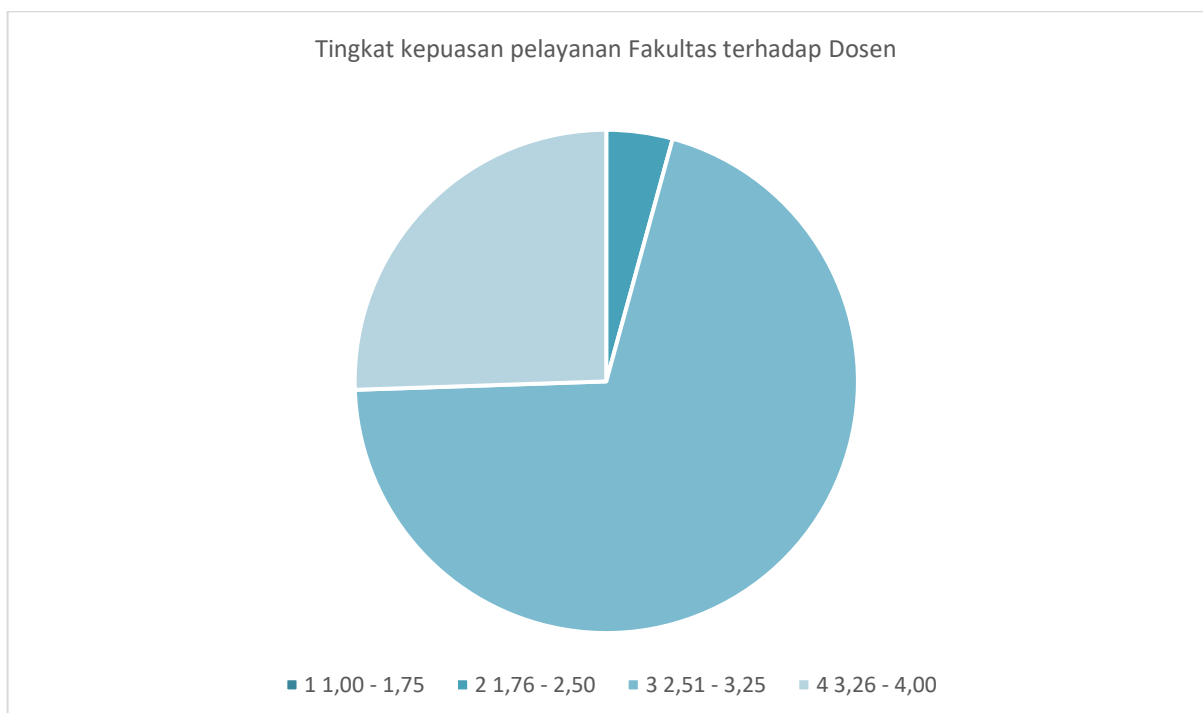
BAB III

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



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M
TERHADAP DOSEN – TAHUN 2019
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN**

TAHUN 2019



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

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M 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	4
2.6 METODE DAN ANALISIS	5
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	6
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen	4
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	5
3.1	Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pelayanan	6

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 Perguruan 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 stake holders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

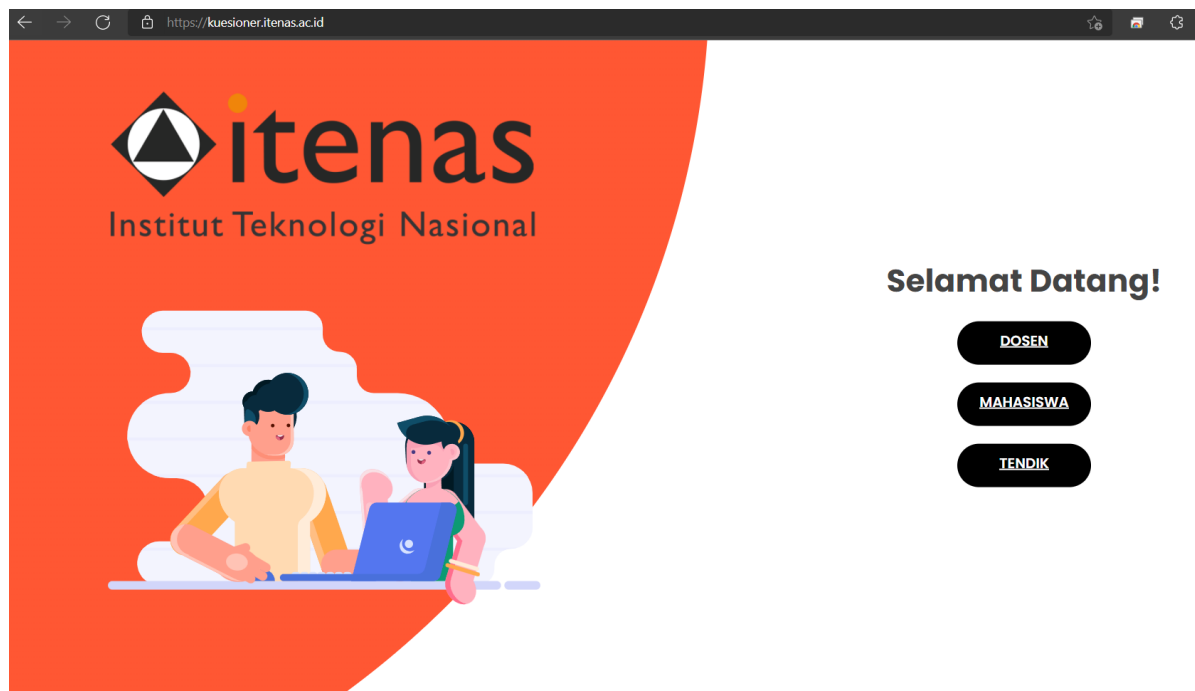
Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik 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 2019/2019 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 mengakses alamat *website* <http://kuesioner.itenas.ac.id/>.



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 (1) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (2) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (3) Peran *website* LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus), (4) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian, (5) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (6) Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M, (7) Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M, (8) Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M, (9) Peran *roadmap* penelitian LP2M dalam memayungi *roadmap* Prodi dan Dosen, (10) Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI), (11) Kinerja SIMPENMAS, (12) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian, (13) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (14) Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika, (15) Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain

Tabel 2.1 Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen

No	Indikator	STP	TP	P	SP
1.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
2.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
3.	Peran <i>website</i> LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus)				
4.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian				
5.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
6.	Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M				
7.	Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M				
8.	Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M				
9.	Peran <i>roadmap</i> penelitian LP2M dalam memayungi <i>roadmap</i> Prodi dan Dosen				
10.	Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI)				
11.	Kinerja SIMPENMAS				
12.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian				
13.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
14.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika				
15.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain				

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: $IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $\text{Konversi IKM} = \frac{IKM}{100} \times 25$ 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 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):

- Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- Jawaban Puas diberi skor 3
- Jawaban Cukup Puas diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

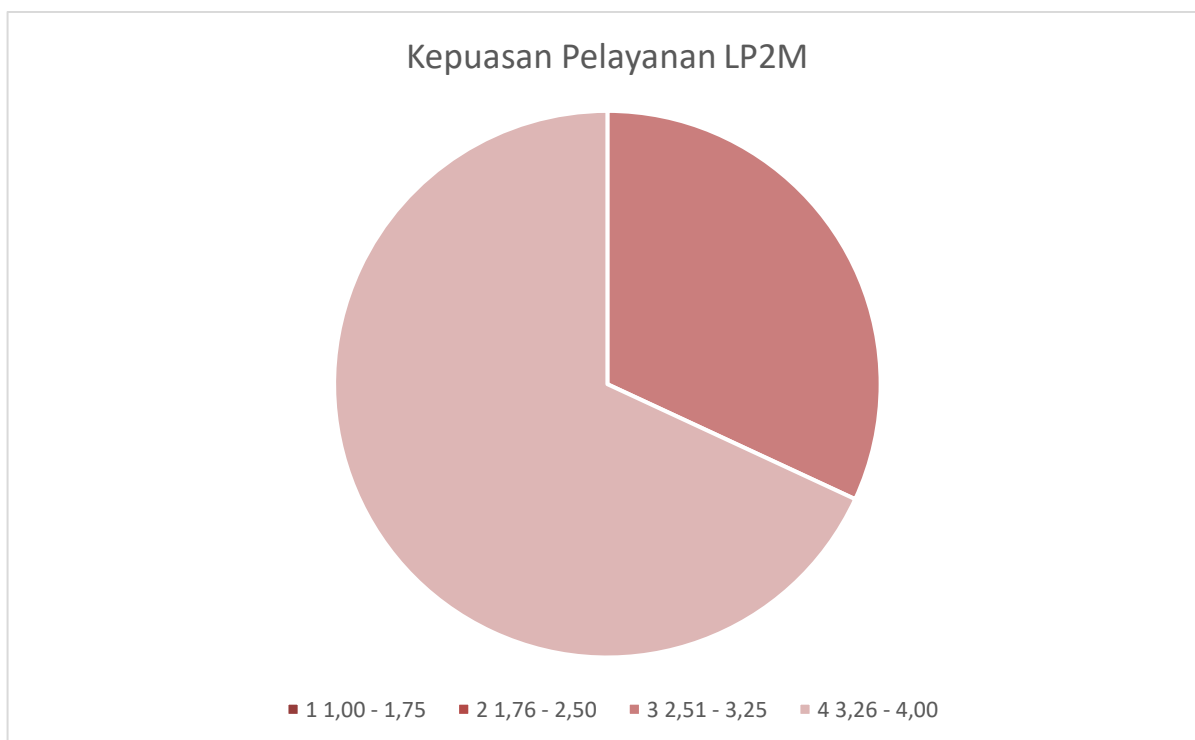
BAB III

HASIL PENGUKURAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen dan civitas yang ada di Itenas terhadap kepuasan pelayanan LP2M 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	0	0.00
3	2,51 - 3,25	15	27.27
4	3,26 - 4,00	32	58.18



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan LP2M terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 58.18% , dan sebanyak 27.27% menjawab “Puas”. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian dibawah nilai persepsi 3. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 55 dosen atau responden memberikan penilaian 3,42 (nilai persepsi 4) atau

“Sangat Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

BAB IV

REKOMENDASI DAN KESIMPULAN

A. 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 LP2M dengan penilaian **3.42** yang artinya **SANGAT PUAS**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan petugas Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), penyusun laporan survey bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja petugas LPPM sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas Indonesia tidak berpuas diri pada survei saat ini



Dokumen
LAPORAN

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BIDANG KEUANGAN
DAN SARANA-PRASARANA - TAHUN 2019
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

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

TAHUN 2019



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

**LAPORAN RINGKASAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BIDANG KEUANGAN DAN SARANA-PRASARANA DI ITENAS
TAHUN 2019**

Mengetahui
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu



Lisye Fitria, 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 Perguruan 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 stake holders 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 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 2019/2018 adalah 7.125 mahasiswa. Jumlah Dosen 249 orang, Jumlah Tendik 154 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 disebarkan 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 evakuai 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 evakuai 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 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 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 pengarah 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:

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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 moneyv 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*):

- Jawaban sangat Puas (sangat baik) diberi skor 4
- Jawaban Puas (baik) diberi skor 3
- Jawaban Cukup Puas (cukup baik) diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas (tidak baik) diberi skor 1

BAB III

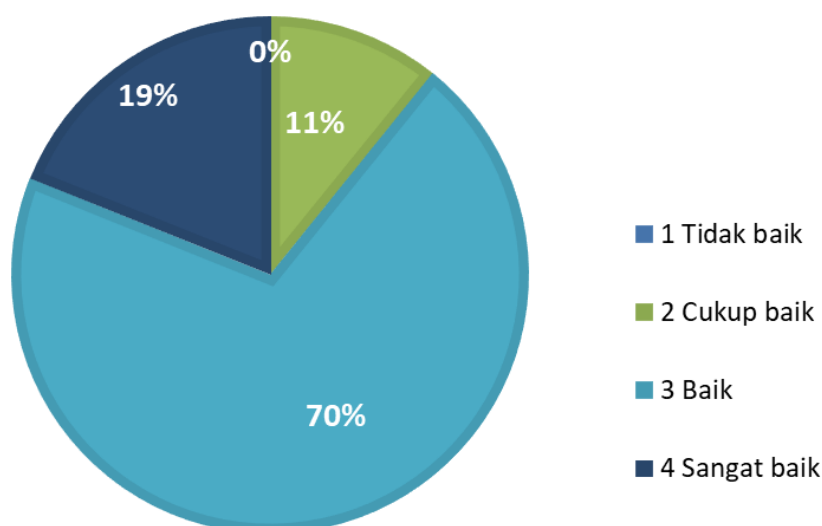
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BIDANG KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

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 pengkuruan 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	10,81
3	2,51 – 3,25	26	70,27
4	3,26 – 4,00	7	18,92



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

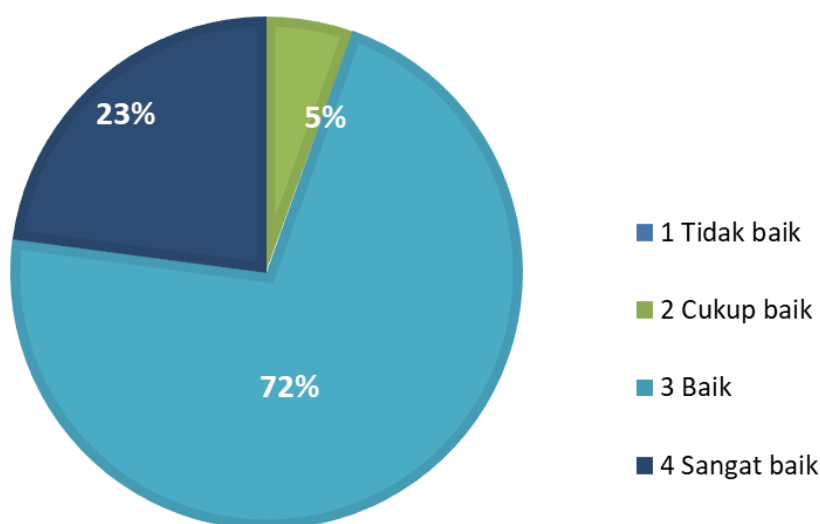
Dari grafik di Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana yang diberikan, penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 19 %, dan mayoritas yaitu sebesar 70% menjawab baik.

Masih terdapat layanan dengan penilaian cukup baik sebesar 11%, dan tidak ada yang memberikan penilaian dengan poin 1 ke bawah (penilaian tidak baik). Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 37 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	15	5,45
3	2,51 – 3,25	197	71,64
4	3,26 – 4,00	63	22,91



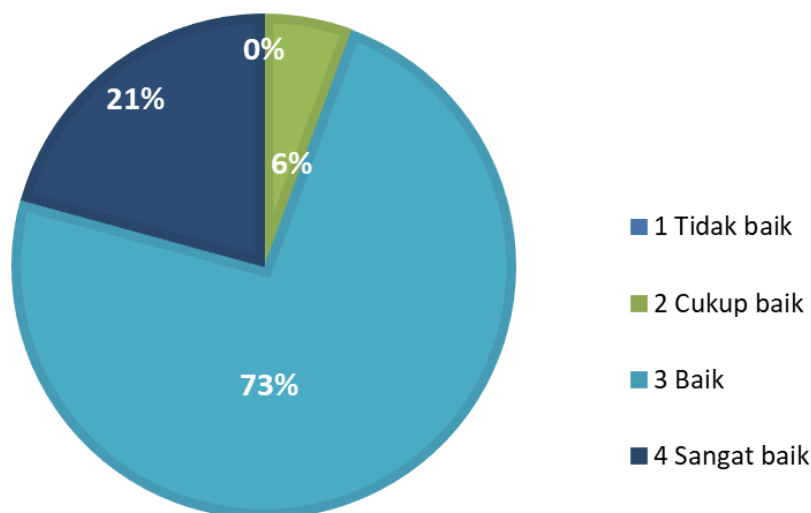
Gambar 2. Pie chart tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarpras

Grafik Gambar 2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana dan hasilnya memberikan penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 23%, dan mayoritas yaitu sebesar 72% menjawab baik. Namun terdapat mahasiswa yang memberikan nilai cukup baik sebesar 5%, 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 275 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	3	5,66
3	2,51 – 3,25	39	73,58
4	3,26 – 4,00	11	20,75



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

Gambar 3 merupakan grafik tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan dan sarpras. Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan penilaian terbanyak pada kategori baik (73%), dan kategori baik terbanyak kedua adalah sangat baik sebesar 21%. Sedangkan, penilaian kurang dari 1 (nilai persepsi 1/tidak baik) tidak ada dan 6% untuk penilaian cukup baik. Terdapatnya nilai cukup baik menunjukkan masih adanya tendik kurang puas dnegan layanan keuangan dan sarpras. Sehingga, perlunya peningkatan terhadap layanan tersebut. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 53 tendik atau responden memberikan penilaian 3,18 (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 di lingkungan Itenas bagi dosen, mahasiswa, dan tendik, terdapat beberapa rekomendasi dan kesimpulan, yaitu:

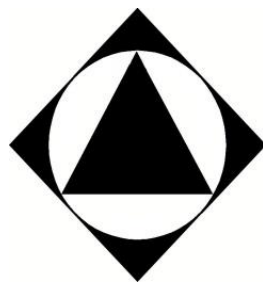
- 1) Sebagian besar responden (mahasiswa, dosen, dan tendik) memberikan penilaian baik atas layanan keuangan serta sarana dan prasarana di Itenas.
- 2) Meskipun terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih dari pimpinan untuk peninjauan dan/atau perbaikan, diantaranya prosedur pelayanan keuangan yang kurang dipahami, sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran dan penelitian, dan perpustakaan menyediakan koleksi (buku dan jurnal) elektronik.
- 3) Tindak lanjut yang dapat dilakukan diantaranya adalah penambahan koleksi perpustakaan khususnya berupa buku dan jurnal terbaru serta integrasinya dalam e-library dan pengembangan website terkait sistem informasi akademik dan non akademik yang dibuat lebih jelas dan mudah diakses.



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 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	3
2.6 METODE DAN ANALISIS	4
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	5
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	7
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
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 Perguruan 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 stake holders 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 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 disebarakan 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 / Mahasiwa, (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 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 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

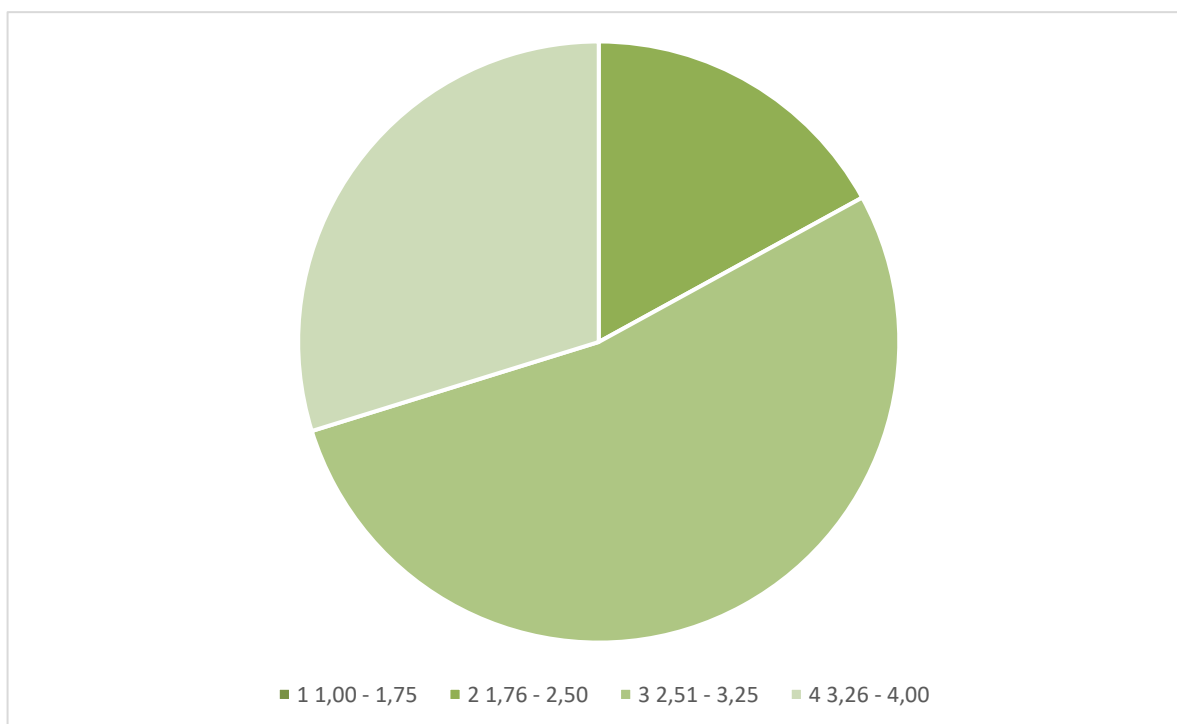
HASIL PENGUKURAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS

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



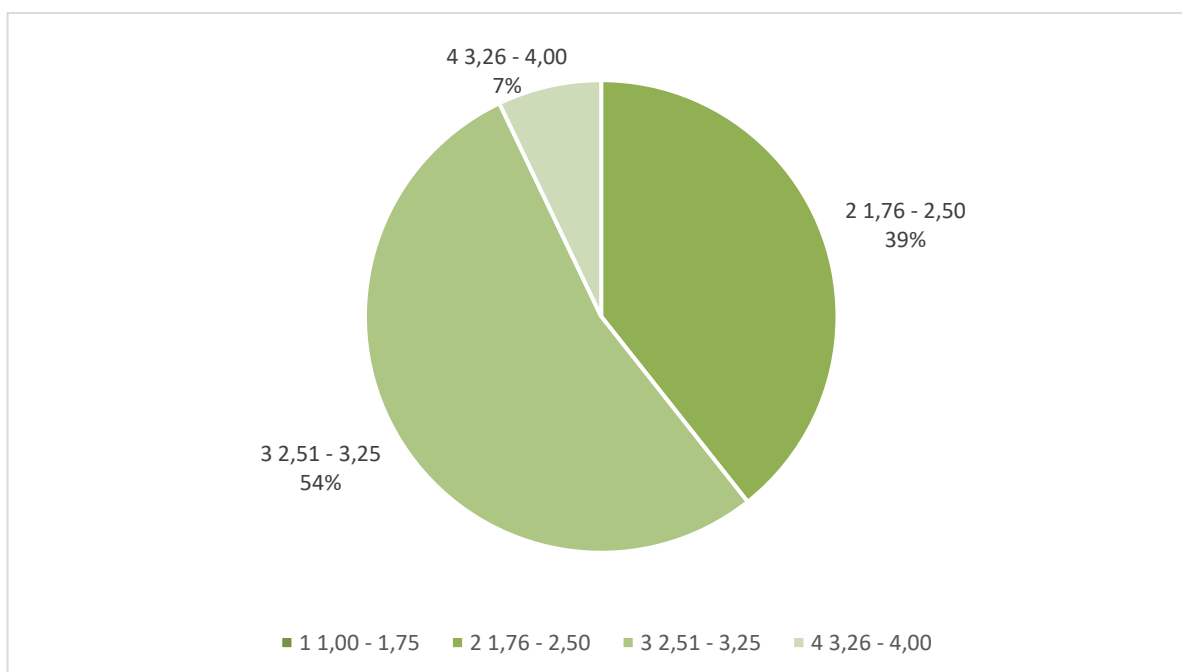
Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman dosen terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 29,79% , dan

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

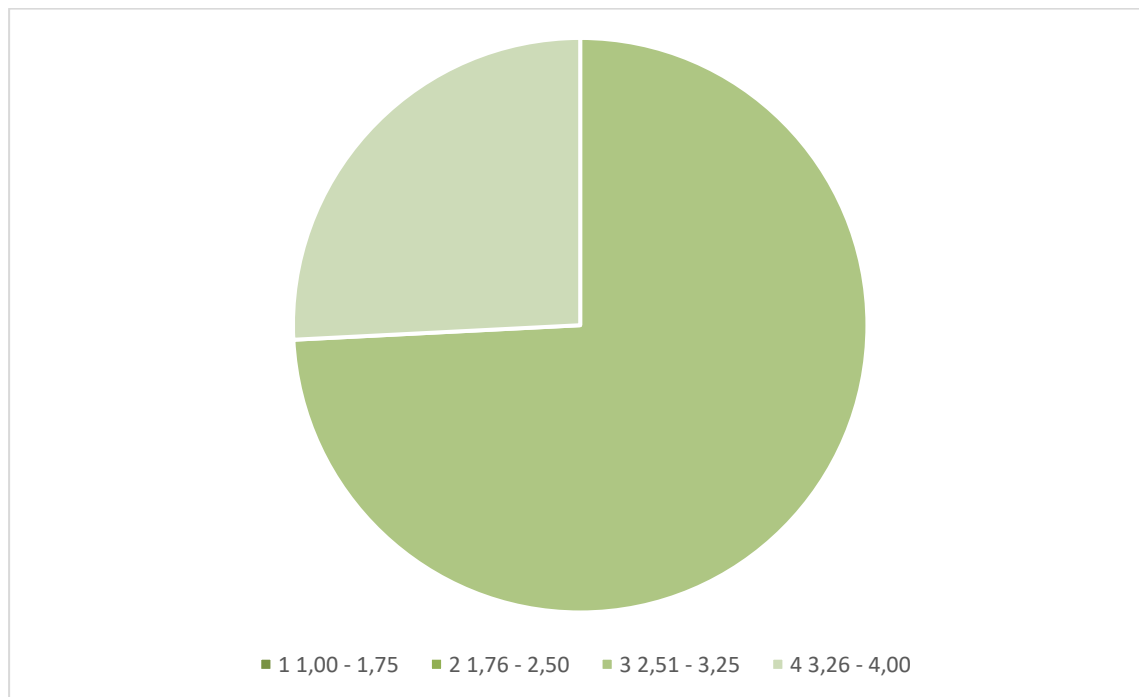


Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 7.1% , dan 53,55% menjawab “Paham”. Namun terdapat 39.35% yang merasa “kurang paham” terhadap visi, misi dan tujuan dari Itenas. Dari 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 dengan rata-rata jumlah responden yang paham pada masing-masing indikator 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 tendik 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 anilisis hasi survei tingkat pemahaman visi dan misi Itenas maka perlu direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

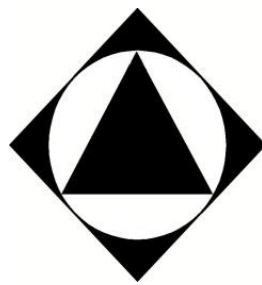
1. Menggali inovasi-inovasi pendekatan sosialisasi yang lebih baik guna meningkatkan tingkat pemahaman dan komitmen yang sama terhadap visi, misi, dan tujuan
2. Perlu meningkatkan penelitian dosen dan penelitian mahasiswa yang mencerminkan Visi dan Misi Itenas, dengan keaktifan mahasiswa dalam penelitiannya 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.



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS
TERHADAP DOSEN – TAHUN 2020
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

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

TAHUN 2020



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

RINGKASAN EKSEKUTIF
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS
TERHADAP DOSEN
TAHUN ANGGARAN 2020

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 Perguruan 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 stake holders 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 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 2019/2020 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 disebarakan 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), termasuk pengumpulan soal,	12	Menyusun dan menginformasikan pelaksanaan jadwal UTS dan UAS setiap mata kuliah setiap semester				

7		jawaban ujian, dan nilai mata kuliah	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				
		Pengawasan dan evaluasi pembelajaran setiap semester	15	Menginformasikan hasil evaluasi proses pembelajaran setiap semester				
		Penyediaan data evaluasi kinerja dosen setiap semester	16	Menyediakan data secara tepat dan akurat untuk penilaian kinerja dosen setiap semester				

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 / <i>workshop</i> 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: $IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $Konversi\ IKM = IKM \times 25$ 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 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):

- Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- Jawaban Puas diberi skor 3
- Jawaban Kurang Puas diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

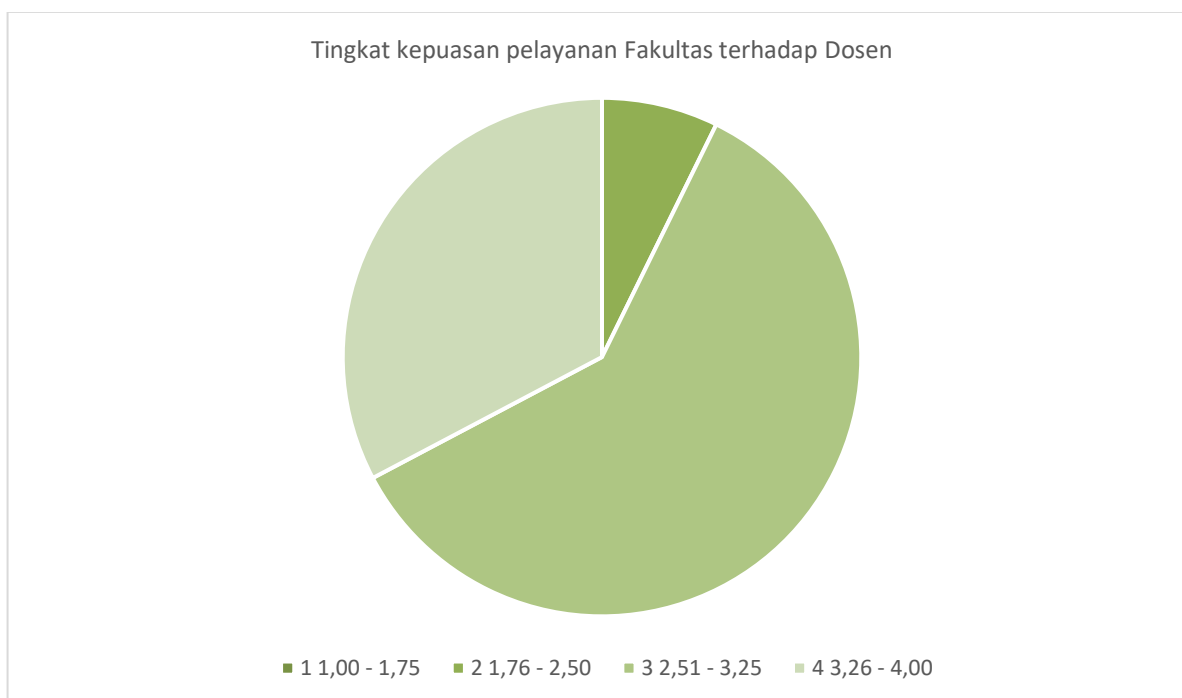
BAB III

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	4	7.27
3	2,51 - 3,25	33	60.00
4	3,26 - 4,00	18	32.73



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Fakultas terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 32.73% , dan 60% menjawab “Puas”. Namun terdapat 7.27% yang memberikan nilai interval 2 atau “Kurang Puas”. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari

39 dosen atau responden memberikan penilaian **2,99 (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 **2.99** 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



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M
TERHADAP DOSEN – TAHUN 2020
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN**

TAHUN 2020



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

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN TAHUN ANGGARAN 2020

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	4
2.6 METODE DAN ANALISIS	5
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	6
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen	4
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	5
3.1	Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pelayanan	6

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 Perguruan 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 stake holders 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 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 2019/2020 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 disebarakan 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 (1) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (2) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (3) Peran *website* LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus), (4) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian, (5) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (6) Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M, (7) Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M, (8) Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M, (9) Peran *roadmap* penelitian LP2M dalam memayungi *roadmap* Prodi dan Dosen, (10) Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI), (11) Kinerja SIMPENMAS, (12) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian, (13) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (14) Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika, (15) Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain

Tabel 2.1 Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen

No	Indikator	STP	TP	P	SP
1.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
2.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
3.	Peran <i>website</i> LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus)				
4.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian				
5.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
6.	Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M				
7.	Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M				
8.	Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M				

No	Indikator	STP	TP	P	SP
9.	Peran <i>roadmap</i> penelitian LP2M dalam memayungi <i>roadmap</i> Prodi dan Dosen				
10.	Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI)				
11.	Kinerja SIMPENMAS				
12.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian				
13.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
14.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika				
15.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain				

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 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 diberi skor 4
- b. Jawaban Puas diberi skor 3
- c. Jawaban Cukup Puas diberi skor 2
- d. Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

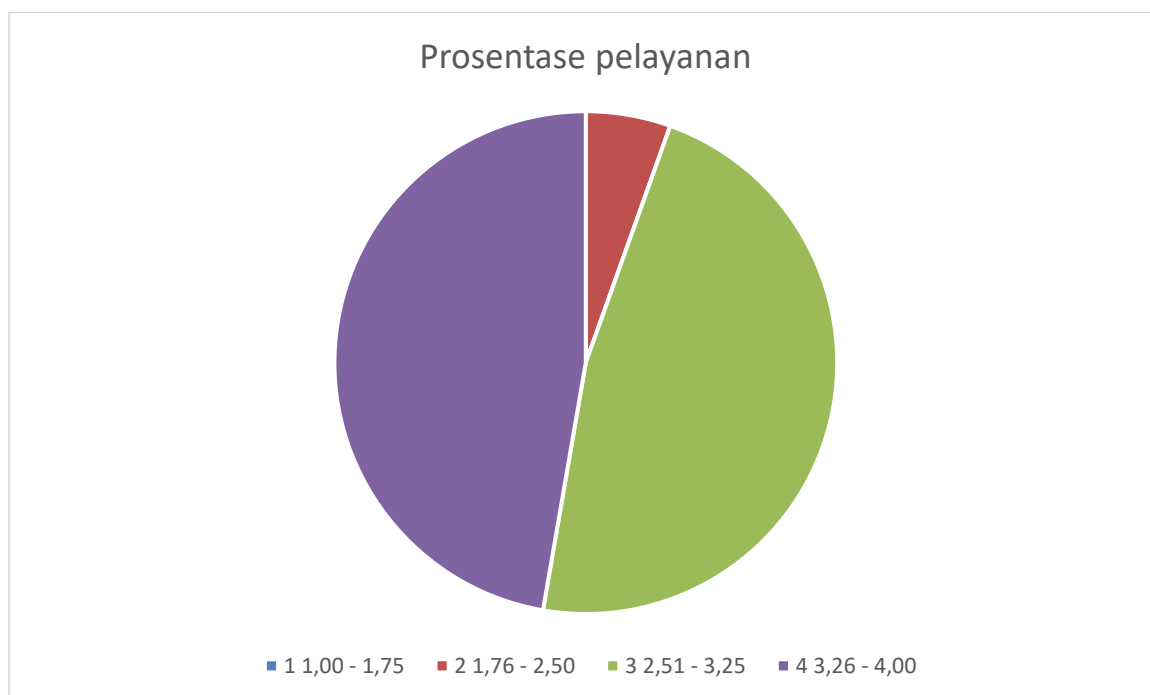
BAB III

HASIL PENGUKURAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen dan civitas yang ada di Itenas terhadap kepuasan pelayanan LP2M 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	5	9.09
3	2,51 - 3,25	35	63.64
4	3,26 - 4,00	15	27.27



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan LP2M terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 27.27% , dan sebanyak 63.64% menjawab “Puas”. Namun terdapat 6 responden atau sebesar 9.09% memberikan penilaian “cukup puas”. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 55 dosen atau responden memberikan penilaian 3,32 (nilai persepsi 4) atau

“Sangat Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

BAB IV

REKOMENDASI DAN KESIMPULAN

A. 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 LP2M dengan penilaian **3.32** yang artinya **SANGAT PUAS**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan petugas Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), penyusun laporan survey bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja petugas LPPM sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas Indonesia tidak berpuas diri pada survei saat ini



Dokumen
LAPORAN

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

**LAPORAN RINGKASAN TINGKAT KEPUASAN
PENGUNA 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 Fitria, 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 Perguruan 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 stake holders 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 disebarkan 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 evakuai 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 evakuai 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 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 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 pengarah 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:

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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 moneyv 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*):

- Jawaban sangat Puas (sangat baik) diberi skor 4
- Jawaban Puas (baik) diberi skor 3
- Jawaban Cukup Puas (cukup baik) diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas (tidak baik) diberi skor 1

BAB III

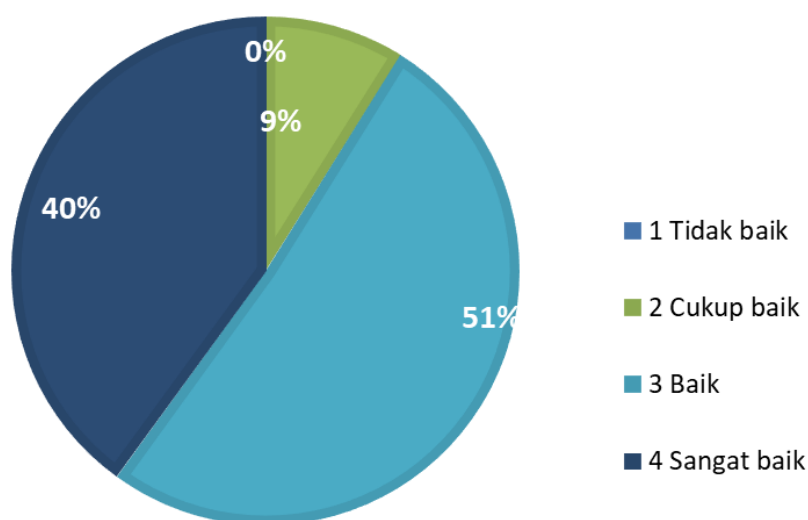
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BIDANG KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

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 pengkuruan 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

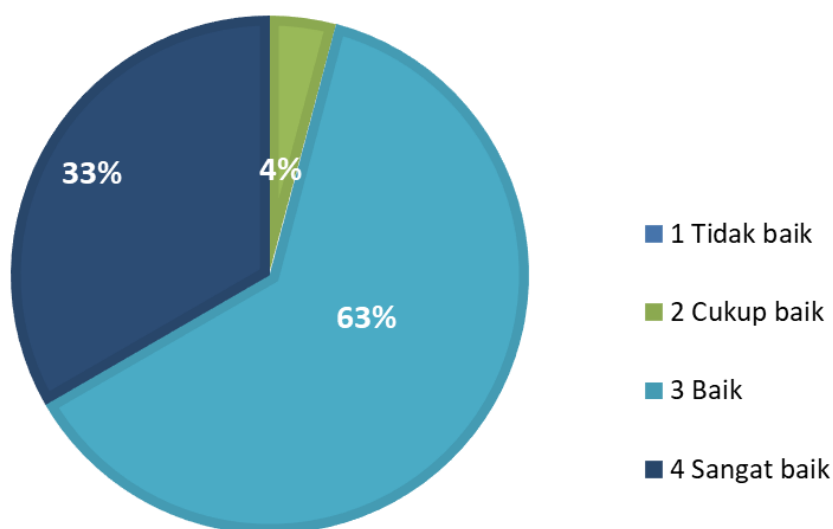
Dari grafik di Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana yang diberikan, penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 40 %, dan mayoritas yaitu sebesar 51% menjawab baik. Masih terdapat layanan dengan penilaian cukup baik sebesar 4%, 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



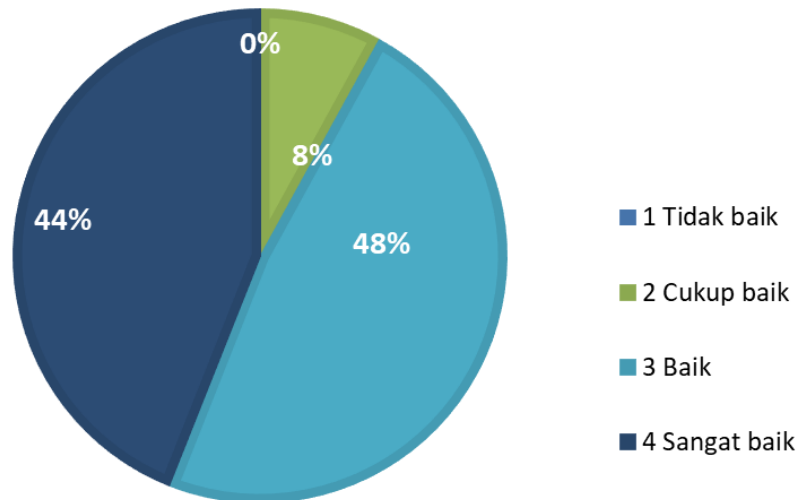
Gambar 2. Pie chart tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarpras

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 keuangan dan sarpras. 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 dnegan 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.



Dokumen
LAPORAN TINGKAT PEMAHAMAN
VISI, MISI DAN TUJUAN - TAHUN 2020
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

LAPORAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI, DAN TUJUAN ITENAS

TAHUN 2020



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

LAPORAN

TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS

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	3
2.6 METODE DAN ANALISIS	4
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	5
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	6
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
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	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 Perguruan 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 stake holders 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 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 2019/2020 adalah 7.220 mahasiswa. Jumlah Dosen 246 orang, Jumlah Tendik 158 orang.

2.3 WAKTU PELAKSANAAN

Survey 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 disebarakan 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 moneyv 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 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

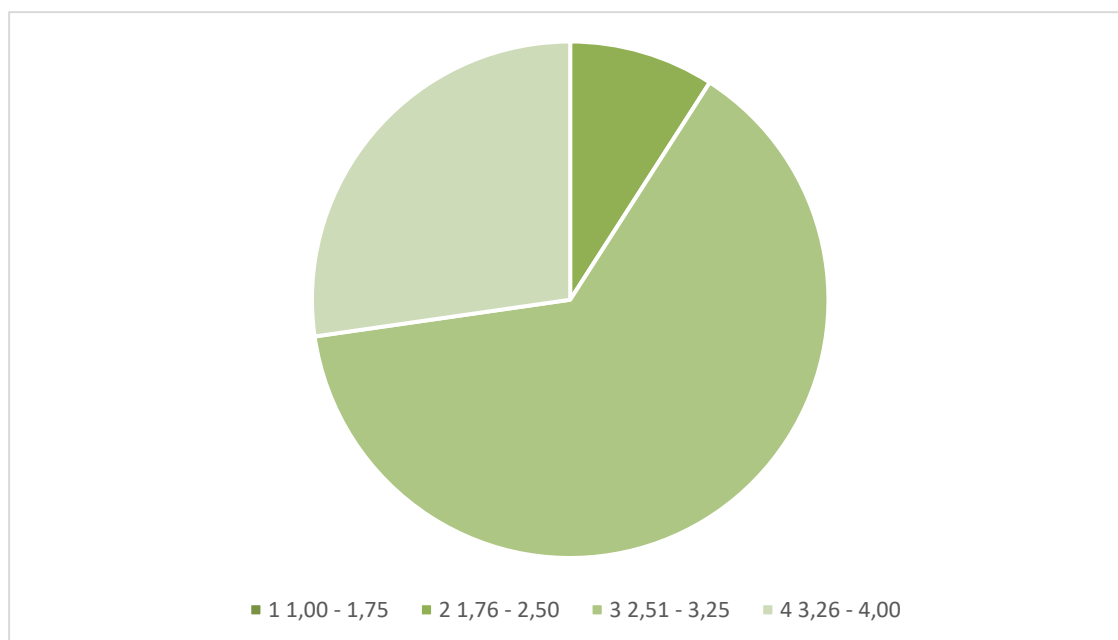
HASIL PENGUKURAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen dan Tendik terhadap visi, misi dan tujuan Itenas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Setuju) sampai dengan 4 (sangat Setuju). 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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	5	9.09
3	2,51 - 3,25	35	63.64
4	3,26 - 4,00	15	27.27



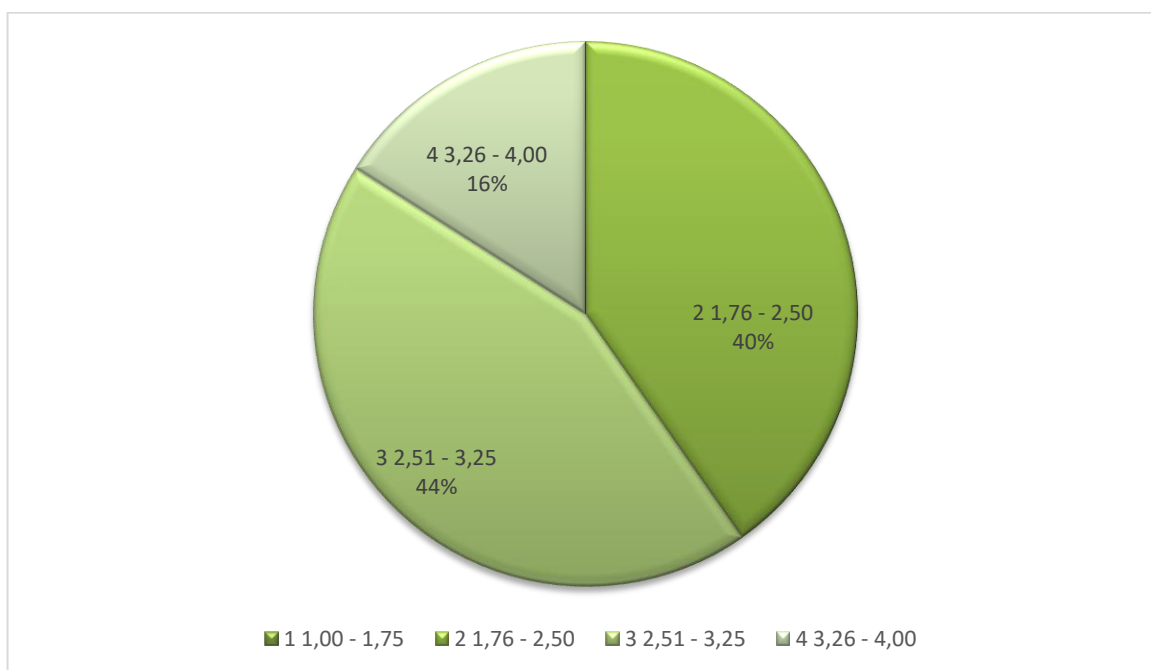
Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman dosen dan tendik terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 27.07% , dan 63.64 % menjawab “Paham”. Namun terdapat 9.09% yang merasa “kurang

paham” terhadap visi, misi dan tujuan dari Itenas. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 55 dosen atau responden memberikan penilaian 3,04 (nilai persepsi 3) atau “Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa “**Paham**” terhadap visi, misi dan tujuan Itenas.

3.2 PENGUKURAN TINGKAT PEMAHAMAN 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	40.26
3	2,51 - 3,25	265	43.73
4	3,26 - 4,00	97	16.01

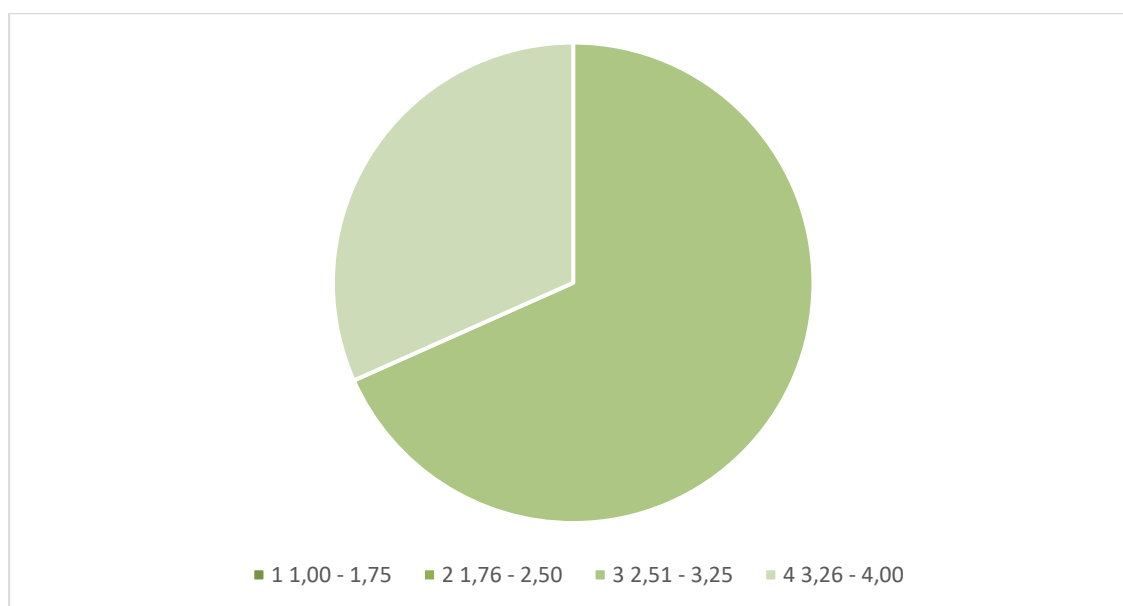


Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 16.01%, dan mayoritas yaitu sebesar 43.73% menjawab “Paham”. Namun terdapat mahasiswa yang memberikan nilai intervensi 2 yaitu sebesar 40.26%, ini artinya cukup banyak mahasiswa yang masih belum paham terhadap visi, misi dan tujuan Itenas. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 606 mahasiswa atau responden memberikan penilaian 2,7 (nilai persepsi 3) atau “**Baik**”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa “**Paham**” dengan Visi, Misi dan tujuan Itenas.

3.3 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK

Tabel 3.3. Prosentase Pengukuran Kepuasan 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	41	68.33
4	3,26 - 4,00	19	31.67



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman tendik terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 31.67% , dan mayoritas yaitu sebesar 68.33% menjawab “Paham”. Tidak ada penilaian persepsi dibawah 3. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 75 tendik atau responden memberikan penilaian 3,04 (nilai persepsi 3) atau **“Baik”**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa **“Paham”** 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 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 **3.04** atau "**Paham**"
- Responden mahasiswa adalah sebesar **2.70** atau "**Paham**"
- Responden tendik adalah sebesar atau **3.04** atau "**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 anilisis hasi 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.



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS
TERHADAP DOSEN – TAHUN 2021
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

it's
good
start

SPM itenas

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN FAKULTAS TERHADAP DOSEN**

TAHUN 2021



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
DESEMBER 2021**

LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS
TERHADAP DOSEN
TAHUN 2021

Mengetahui

Kepala Satuan Penjaminan Mutu



Ni Made Rai Ratih Cahya Perbani, Ir. M.S.

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	4
2.6 METODE DAN ANALISIS	5
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	6
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas terhadap Dosen	3
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	7
3.1	Prosentase Pengukuran Pelayanan	8

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 Perguruan 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 stake holders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

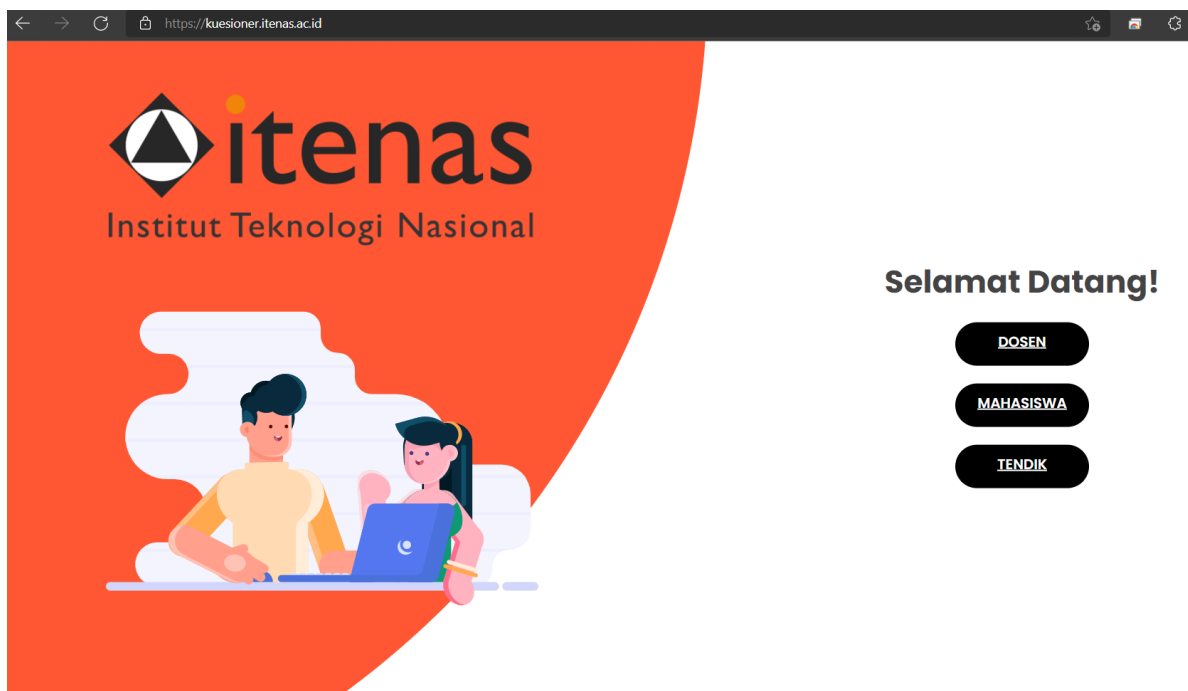
Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik 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 2019/2020 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 mengakses alamat *website* <http://kuesioner.itenas.ac.id/>.



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)	6	Menyusun dan menginformasikan jadwal penyusunan Rencana Kerja				

		dan Jadwal Kerja Dosen (JKD)		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), termasuk pengumpulan soal, jawaban ujian, dan nilai mata kuliah	12	Menyusun dan menginformasikan pelaksanaan 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				

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 / <i>workshop</i> 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: $IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $Konversi\ IKM = IKM \times 25$ 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 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):

- Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- Jawaban Puas diberi skor 3
- Jawaban Cukup Puas diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

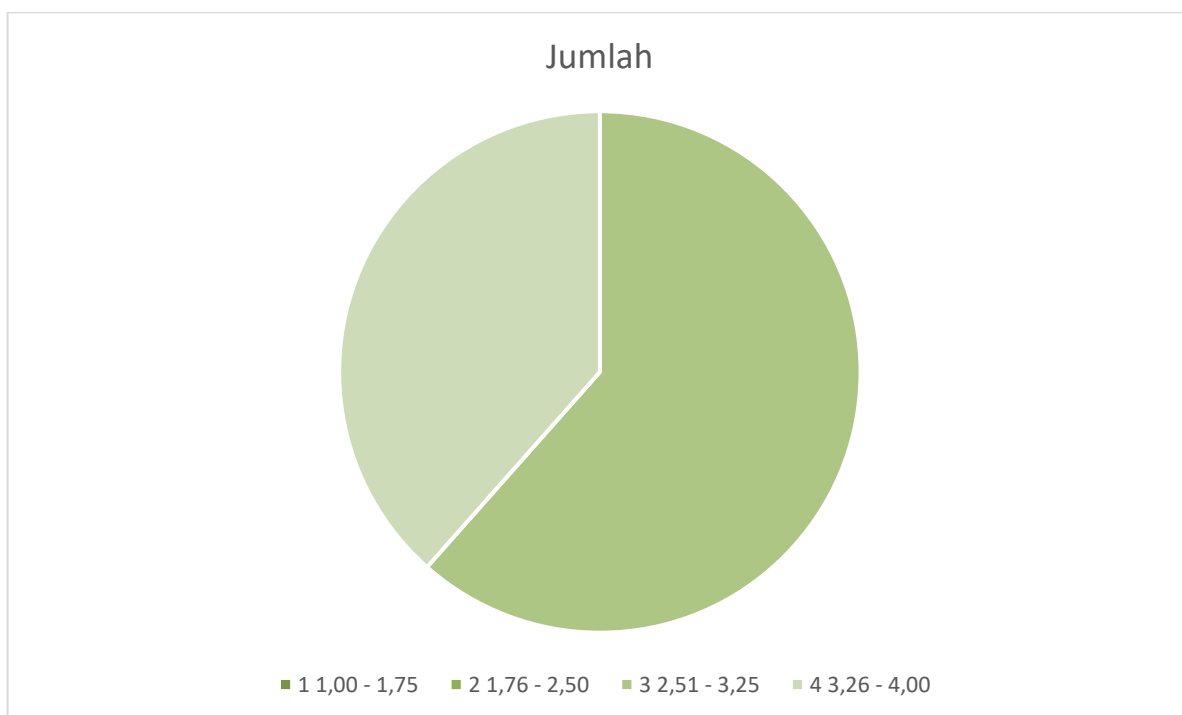
BAB III

HASIL PENGUKURAN PELAYANAN FAKULTAS TERHADAP DOSEN

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen dan civitas yang ada di Itenas terhadap kepuasan pelayanan Fakultas terhadap dosen yang ada di lingkungan 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	0	0.00
3	2,51 - 3,25	24	61.54
4	3,26 - 4,00	15	38.46



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Fakultas terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 38.46% , dan 61.54% menjawab “Puas”. Tidak ada yang memberikan penilaian dengan poin 2 kebawah. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 39 dosen atau

responden memberikan penilaian 3,27 (nilai persepsi 4) atau “Sangat Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa “Sangat Puas” dengan kinerja Fakultas dalam melayani Dosen dalam bidang pendidikan.

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 **3.27** yang artinya **SANGAT PUAS**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat 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



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M
TERHADAP DOSEN – TAHUN 2021
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

it's
good
start

SPM itenas

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN**

TAHUN 2021



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
DESEMBER 2021**

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN TAHUN ANGGARAN 2021

Mengetahui

Kepala Satuan Penjaminan Mutu



Ni Made Rai Ratih Cahya Perbani, Ir. M.S.

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	4
2.6 METODE DAN ANALISIS	5
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	6
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen	4
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	5
3.1	Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pelayanan	6

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 Perguruan 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 stake holders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

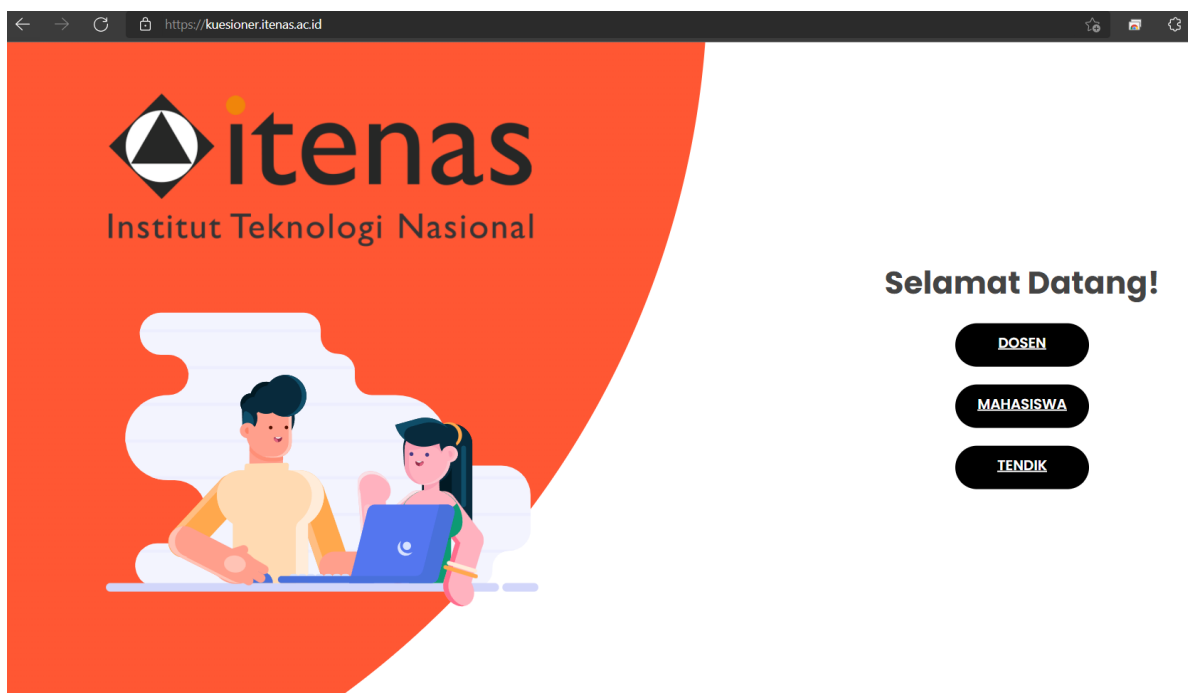
Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik 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 2019/2020 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 mengakses alamat *website* <http://kuesioner.itenas.ac.id/>.



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 (1) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (2) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (3) Peran *website* LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus), (4) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian, (5) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (6) Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M, (7) Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M, (8) Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M, (9) Peran *roadmap* penelitian LP2M dalam memayungi *roadmap* Prodi dan Dosen, (10) Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI), (11) Kinerja SIMPENMAS, (12) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian, (13) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (14) Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika, (15) Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain

Tabel 2.1 Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen

No	Indikator	STP	TP	P	SP
1.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
2.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
3.	Peran <i>website</i> LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus)				
4.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian				
5.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
6.	Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M				
7.	Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M				
8.	Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M				
9.	Peran <i>roadmap</i> penelitian LP2M dalam memayungi <i>roadmap</i> Prodi dan Dosen				
10.	Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI)				
11.	Kinerja SIMPENMAS				
12.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian				
13.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
14.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika				
15.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain				

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: $IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $\text{Konversi IKM} = \frac{IKM}{25}$ 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 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):

- Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- Jawaban Puas diberi skor 3
- Jawaban Cukup Puas diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

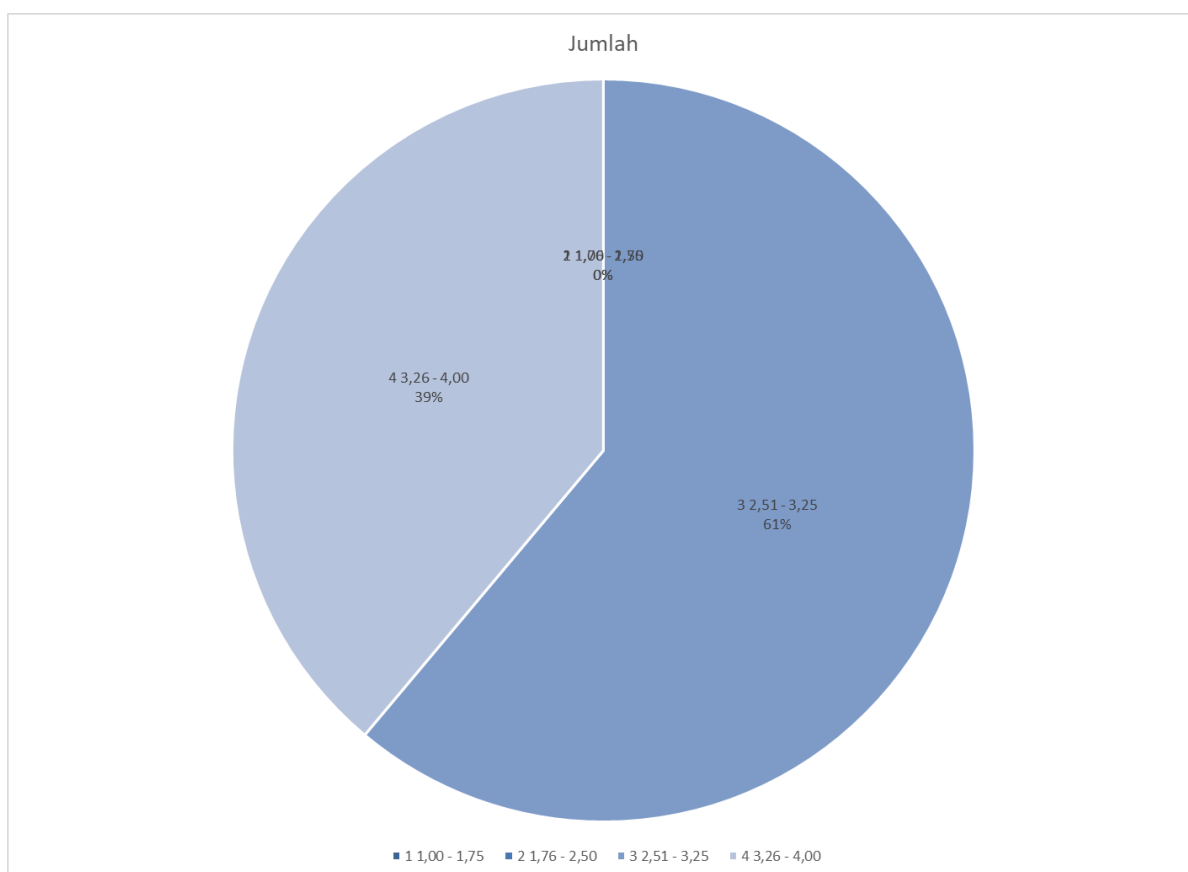
BAB III

HASIL PENGUKURAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN

Sistem penilaian untuk mengukur kepuasan Dosen dan civitas yang ada di Itenas terhadap kepuasan pelayanan LP2M 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	0	0.00
3	2,51 - 3,25	22	61.11
4	3,26 - 4,00	14	38.89



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan LP2M terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 39% , dan 61% menjawab “Puas”. Tidak ada yang memberikan penilaian dengan poin 2

kebawah. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 36 dosen atau responden memberikan penilaian 3,28 (nilai persepsi 4) atau “Sangat Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

BAB IV

REKOMENDASI DAN KESIMPULAN

A. 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 LP2M dengan penilaian **3.28** yang artinya **SANGAT PUAS**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan petugas Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), penyusun laporan survey bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja petugas LPPM sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas Indonesia tidak berpuas diri pada survei saat ini



Dokumen
LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BIDANG KEUANGAN
DAN SARANA-PRASARANA - TAHUN 2021
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

it's
good
start

SPM itenas

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG

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

TAHUN 2021



**SATUAN PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
JANUARI 2021**

**LAPORAN RINGKASAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN BIDANG KEUANGAN DAN SARANA-PRASARANA
TAHUN 2021**

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu



Ni Made Rai Ratih Cahya Perbani, Ir. M.S.

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	8
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	Tampilan awal <i>website</i> kuesioner	3
2	<i>Pie chart</i> tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarpras	9
3	<i>Pie chart</i> tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarpras	10
4	<i>Pie chart</i> tingkat kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan keuangan dan sarpras	11

DAFTAR TABEL

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

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 Perguruan 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 stake holders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

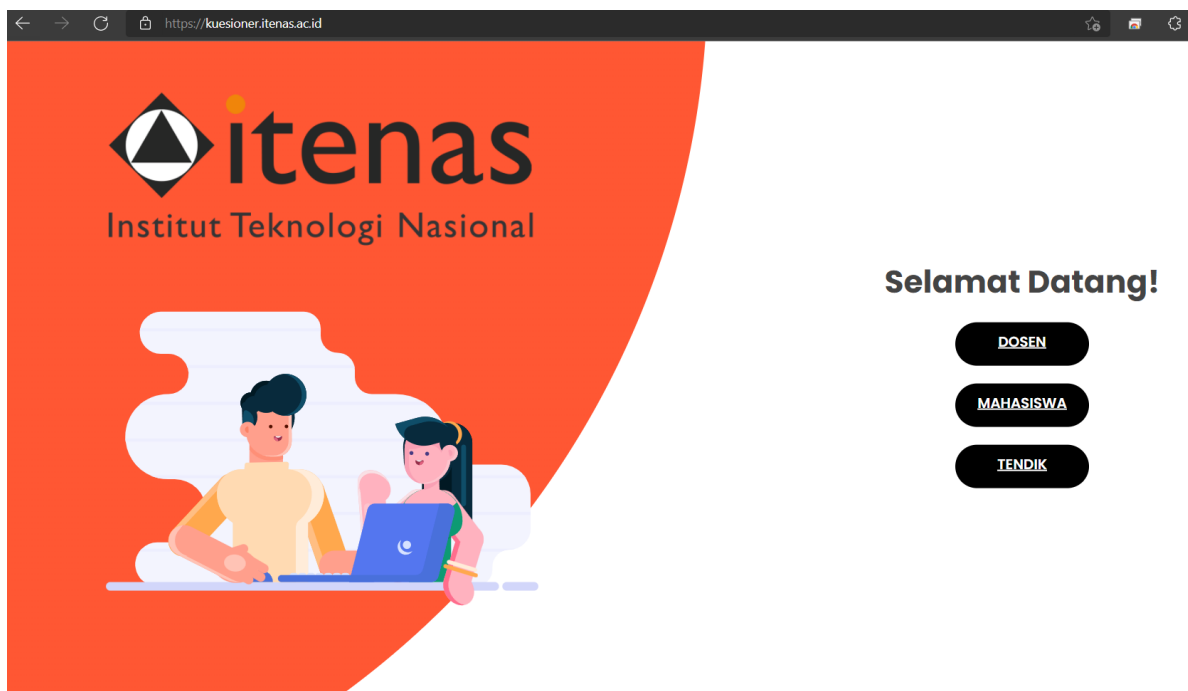
Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik 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 2021/2020 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 mengakses alamat website <http://kuesioner.itenas.ac.id/> (Gambar 1).

Gambar 1. Tampilan awal *website* kuesioner

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 evakuai 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 evakuai 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.				
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.				
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:

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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

$$\text{Konversi IKM} = \frac{\text{IKM}}{4} \times 25 \quad (3)$$

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*):

- Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- Jawaban Puas diberi skor 3
- Jawaban Cukup Puas diberi skor 2
- Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

BAB III

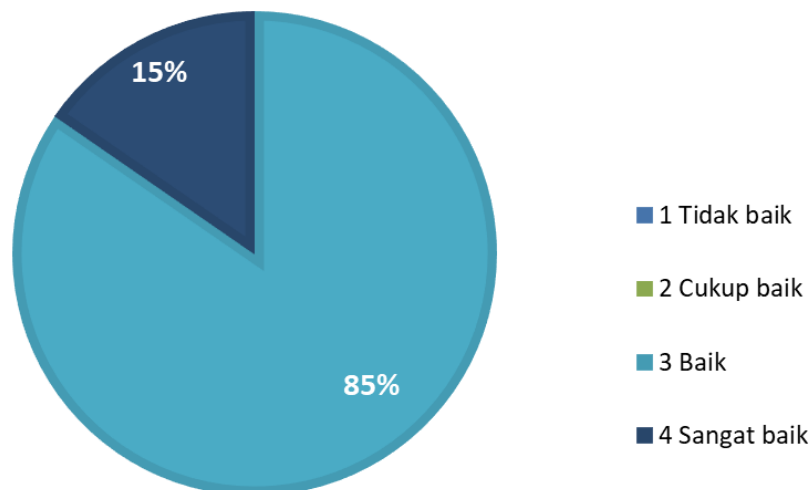
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BIDANG KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

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 pengkuruan 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	0	0,00
3	2,51 – 3,25	22	84,62
4	3,26 – 4,00	4	15,38



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

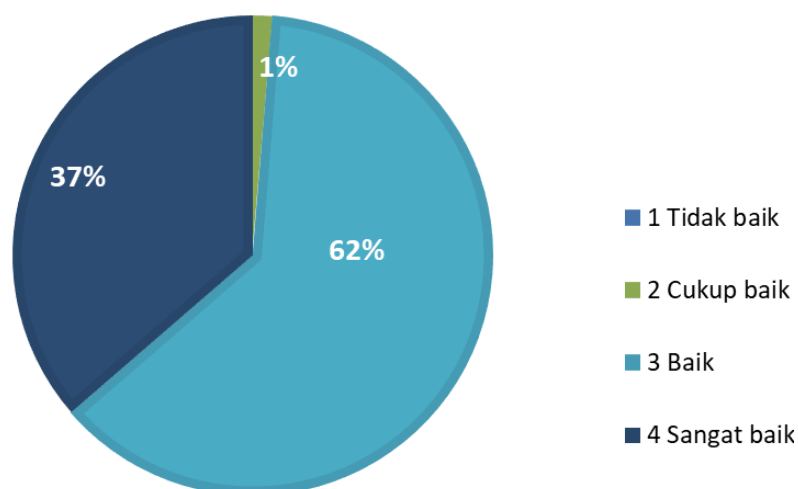
Dari grafik di Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana yang diberikan, penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 15%, dan mayoritas yaitu sebesar 85% menjawab baik. Layanan cukup dan kurang baik tidak ada. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan

dari 26 dosen atau responden memberikan penilaian nilai persepsi 3,15 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	10	1,30
3	2,51 – 3,25	478	62,32
4	3,26 – 4,00	279	36,38



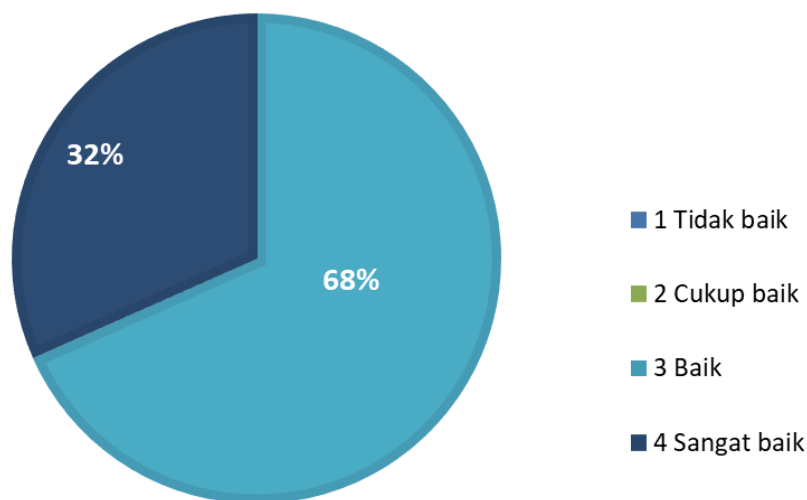
Gambar 3. Pie chart tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarpras

Grafik Gambar 3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana dan hasilnya memberikan penilaian sangat baik diberikan oleh responden sebanyak 36%, dan mayoritas yaitu sebesar 62% menjawab baik. Namun terdapat mahasiswa yang memberikan nilai cukup baik sebesar 1%, 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 767 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	0	0,00
3	2,51 – 3,25	41	68,33
4	3,26 – 4,00	19	31,67



Gambar 4. *Pie chart* tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan dan sarpras

Gambar 4 merupakan grafik tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan dan sarpras. Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan penilaian terbanyak pada kategori baik (68%), dan kategori baik terbanyak kedua adalah sangat baik sebesar 32%. Sedangkan, penilaian kurang dari 1 (nilai persepsi 1/cukup baik) dan penilaian kurang baik tidak ada. 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 60 tendik atau responden memberikan penilaian 3,25 (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 2021 di lingkungan Itenas bagi dosen, mahasiswa, dan tendik, terdapat beberapa rekomendasi dan kesimpulan, yaitu:

1. Pada layanan sarana terkategori BAIK dengan catatan perbaikan bagi aspek ketersediaan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan serta ketersediaan sistem perencanaan sarana.
2. Pada layanan pra sarana terkategori BAIK dengan catatan perbaikan terhadap aspek ketersediaan sistem perencanaan prasarana dan ruang dosen menjadi bahan untuk dibahas di dalam rapat tinjauan manajemen.
3. Perlu ditambahkan instrument penilaian untuk layanan sarana dan prasarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. Disamping memang layanan ini masih dinilai kurang, untuk itu perlu pembenahan secara total dan menyeluruh untuk memenuhi sarana dan prasarana bagi mahasiswa yang berkebutuhan khusus.



Dokumen
LAPORAN TINGKAT PEMAHAMAN
VISI, MISI DAN TUJUAN - TAHUN 2021
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

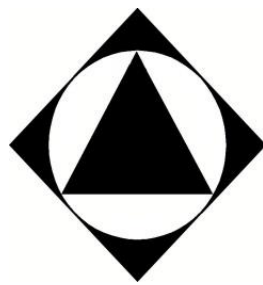
it's
good
start

SPM itenas

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG

LAPORAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI, DAN TUJUAN ITENAS

TAHUN 2021



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
JANUARI 2021**

LAPORAN
TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS
TAHUN 2021

Mengetahui

Kepala Satuan Penjaminan Mutu



Ni Made Rai Ratih Cahya Perbani, Ir. M.S.

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	3
2.6 METODE DAN ANALISIS	4
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	5
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	6
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas terhadap Dosen	3
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	7
3.1	Prosentase Pengukuran Pelayanan	8

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 Perguruan 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 stake holders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

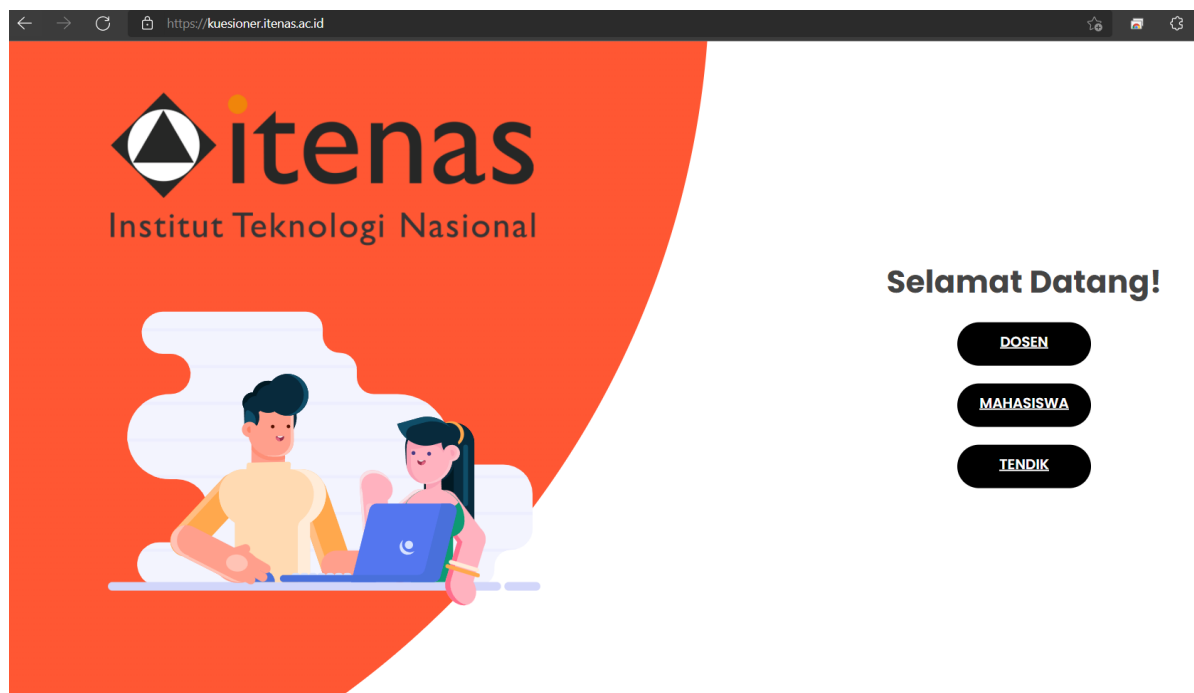
Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik 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 2019/2020 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 mengakses alamat website <http://kuesioner.itenas.ac.id/>.



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 :

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 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):

- Jawaban sangat Paham diberi skor 4
- Jawaban Paham diberi skor 3
- Jawaban Kurang Paham diberi skor 2
- Jawaban Tidak Paham diberi skor 1

BAB III

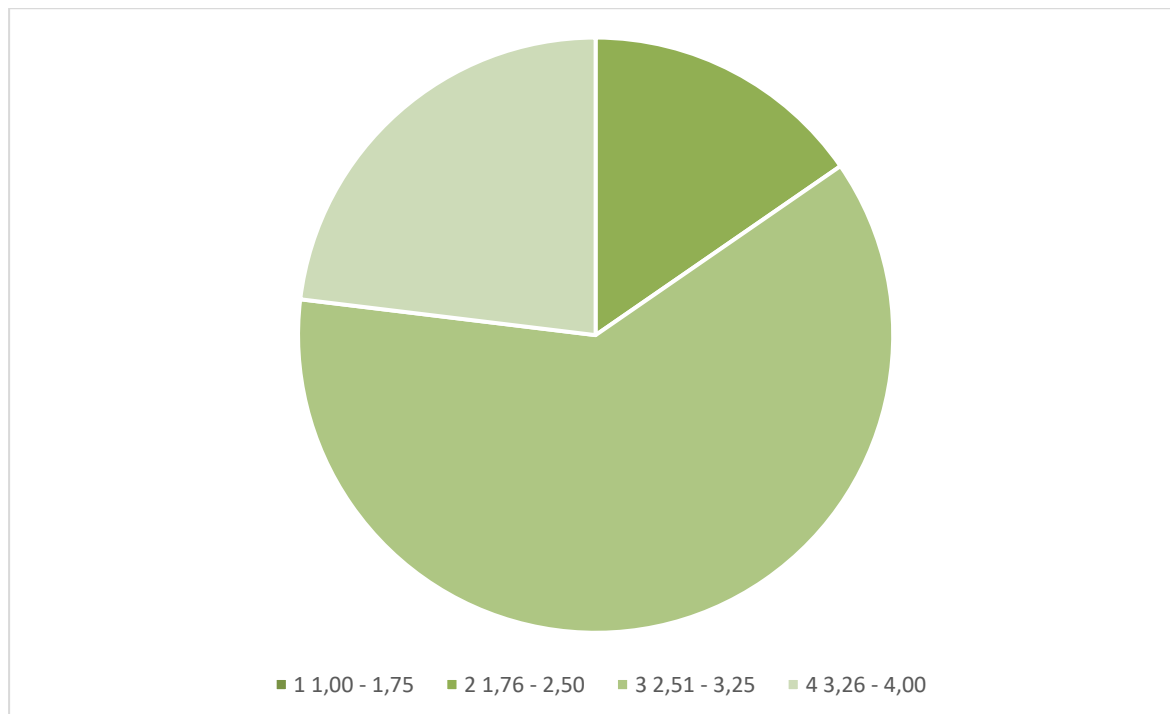
HASIL PENGUKURAN TINGKAT PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN ITENAS

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 PEMAHAMAN DOSEN

Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pemahaman

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	6	15.38
3	2,51 - 3,25	24	61.54
4	3,26 - 4,00	9	23.08



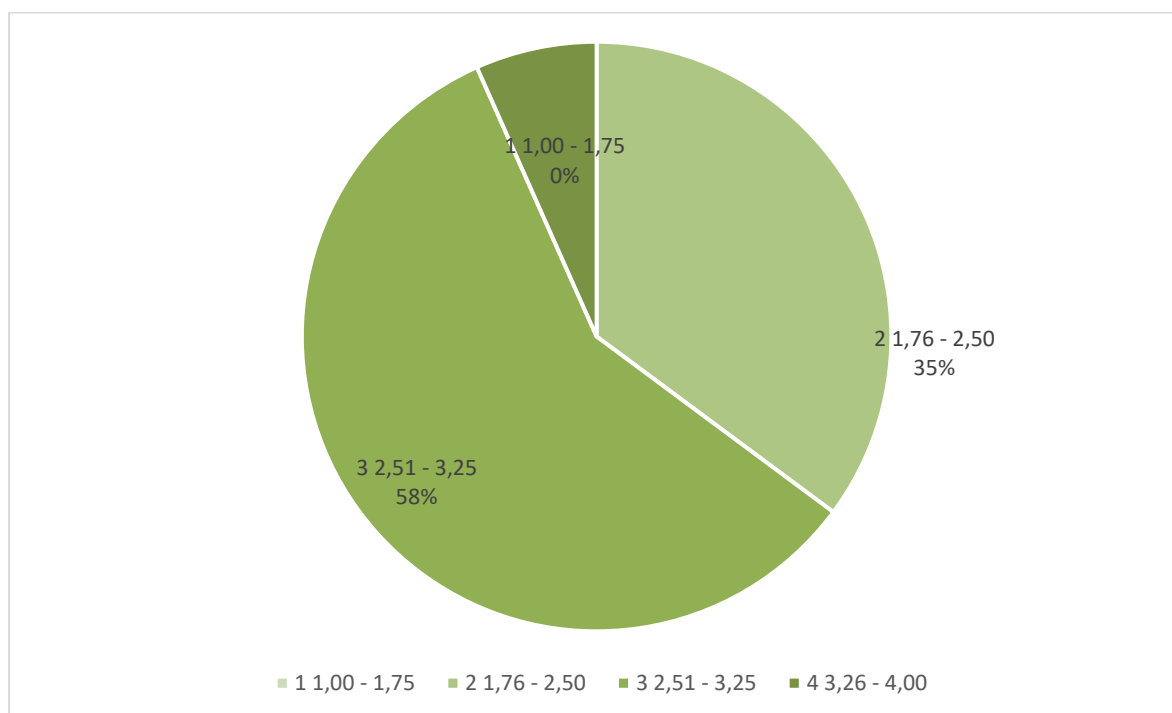
Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman dosen terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 23.08% , dan

61.54 % menjawab “Paham”. Namun terdapat 15.38% yang merasa “kurang paham” terhadap visi, misi dan tujuan dari Itenas. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 39 dosen atau responden memberikan penilaian 2,94 (nilai persepsi 3) atau “Paham”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa Paham terhadap visi, misi dan tujuan Itenas.

3.2 PENGUKURAN TINGKAT PEMAHAMAN MAHASISWA

Tabel 3.2. Prosentase Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	264	35.15
3	2,51 - 3,25	437	58.19
4	3,26 - 4,00	50	6.66

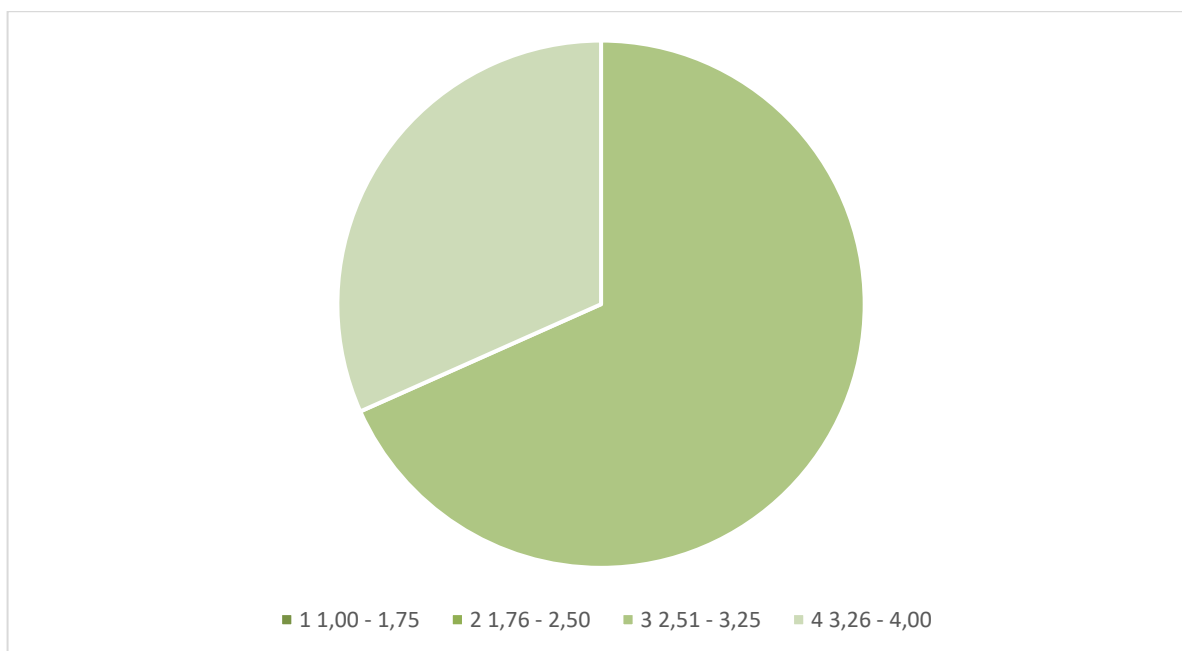


Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bidang keuangan serta sarana-prasarana yang diberikan, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 38.89% , dan mayoritas yaitu sebesar 58.33 % menjawab “Paham”. Namun cukup banyak mahasiswa yang memberikan nilai intervensi 2 yaitu sebesar 35.15%, ini artinya cukup banyak mahasiswa yang belum paham visi, misi dan tujuan Itenas. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 751 mahasiswa atau responden memberikan penilaian 3,24 (nilai persepsi 3) atau “**Paham**”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa “**Paham**” dengan visi, misi dan tujuan Itenas.

3.3 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK

Tabel 3.3. Prosentase Pengukuran Kepuasan 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	41	68.33
4	3,26 - 4,00	19	31.67



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman tendik terhadap visi, misi dan tujuan Itenas, penilaian “Sangat Paham” diberikan oleh responden sebanyak 31.67% , dan mayoritas yaitu sebesar 68.33% menjawab “Paham”. Tidak ada penilaian persepsi dibawah 3. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 60 tendik atau responden memberikan penilaian 3,18 (nilai persepsi 3) atau **“Baik”**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa **“Paham”** 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 indikator telah mencapai diatas 70% dengan rata-rata keseluruhan tingkat pemahaman responden :

- Responden dosen adalah sebesar **2.94** atau **“Paham”**
- Responden mahasiswa adalah sebesar **3.24** atau **“Paham”**
- Responden tendik adalah sebesar atau **3.18** atau **“Paham”**

Dari ketiga kelompok responden, setelah dirata-ratakan maka didapat angka **3.12** 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 anilisis hasi survei tingkat pemahaman visi dan misi Itenas maka perlu direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan sosialisasi tentang visi dan misi Itenas baik kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan, sehingga pelaksanaan visi dan misi dapat berjalan lebih baik.
2. Memperbanyak media informasi untuk mensosialisasikan visi dan misi Itenas sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan mudah oleh seluruh civitas akademika Itenas.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi serupa secara rutin, sehingga dapat memberikan informasi perkembangan dari pemahaman terhadap visi.