



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU
KEPENTINGAN
INTERNAL & EKSTERNAL
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

Program Studi Teknik Elektro

Tahun Akademik 2021-2022

PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO

1.1. TUJUAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan stuck holder) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

1.2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1.3.1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit Prodi Teknik Elektro menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuesioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Kataegori Persentase

Presentase Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
4,0 – 5,0	Baik Sekali
3,0 – 3,9	Baik
2,0 – 2,9	Cukup
Kurang dari 2	Kurang

1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit Prodi Teknik Elektro di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 57 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Prodi Teknik Elektro di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah materi perkuliahan (RPS, PPT, Textbook, Modul, Jurnal, Video, dll) dalam bentuk digital ataupun cetak disampaikan disetiap pertemuan?	4,93	98,60	BAIK SEKALI
2	Apakah perkuliahan dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan?	4,37	87,37	BAIK SEKALI
3	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan.	4,02	80,35	BAIK SEKALI
4	Apakah Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab?	5,00	100,00	BAIK SEKALI

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
5	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas.	4,04	80,70	BAIK SEKALI
6	Kemampuan Dosen menjelaskan pokok bahasan/topik secara jelas.	4,11	82,11	BAIK SEKALI
7	Apakah dosen memberikan umpan balik atas Tugas, PR, Kuis, UTS yang dilaksanakan?	4,65	92,98	BAIK SEKALI
8	Kesesuaian soal dalam Tugas, UTS dan UAS dengan materi yang diajarkan.	4,11	82,11	BAIK SEKALI
9	Apakah dosen memberikan waktu kuliah pengganti ketika waktu kuliah dialihkan saat tanggal merah, dan atau ketika dosen berhalangan?	4,79	95,79	BAIK SEKALI
10	Apakah di setiap laboratorium/studio yang anda gunakan terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur)?	4,93	98,60	BAIK SEKALI
11	Tingkat kemampuan asisten laboratorium/studio dalam menyampaikan materi.	4,02	80,35	BAIK SEKALI
12	Kesigapan asisten laboratorium/studio dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi.	3,95	78,95	BAIK
13	Kemampuan asisten laboratorium/studio dalam melakukan penilaian yang adil & transparan.	3,98	79,65	BAIK
14	Kesesuaian pelaksanaan praktikum/studio dengan jadwal.	4,16	83,16	BAIK SEKALI
15	Respon asisten laboratorium/studio dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan.	4,14	82,81	BAIK SEKALI
16	Asisten laboratorium/studio memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum/studio.	4,18	83,51	BAIK SEKALI
17	Asisten laboratorium/studio dapat membangun kegiatan pembelajaran yang kondusif dan membangun interaksi yang baik.	4,09	81,75	BAIK SEKALI
18	Pengetahuan asisten laboratorium/studio dalam menjawab pertanyaan praktikan/mahasiswa.	4,09	81,75	BAIK SEKALI
19	Asisten laboratorium/studio memberikan motivasi untuk meningkatkan minat mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran.	4,11	82,11	BAIK SEKALI
20	Asisten laboratorium/studio memahami kebutuhan dan kepentingan praktikan.	4,16	83,16	BAIK SEKALI
21	Apakah dalam pelaksanaan praktikum disediakan Buku Petunjuk Praktikum (atau Modul Praktikum)?	5,00	100,00	BAIK SEKALI
22	Kecukupan sarana praktikum/studio (APAR, LCD, Whiteboard, spesifikasi komputer, software, dll).	3,49	69,82	BAIK
23	Konsistensi dosen pengampu dan asisten dosen dalam menindaklanjuti kendala dalam pelaksanaan praktikum/studio.	3,77	75,44	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
24	Konsistensi pelaksanaan koordinasi setiap bulan antara asisten dan koordinator asisten studio dan praktikum.	3,91	78,25	BAIK
25	Frekuensi waktu untuk bimbingan yang dapat disediakan oleh dosen pembimbing.	3,40	68,07	BAIK
26	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen pembimbing baik daring maupun luring.	3,67	73,33	BAIK
27	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan.	3,67	73,33	BAIK
28	Sikap adil dalam memberikan bimbingan.	3,74	74,74	BAIK
29	Kejelasan arahan yang diberikan dosen pembimbing.	3,72	74,39	BAIK
30	Ketepatan dalam memahami masalah yang dihadapi mahasiswa terkait tugas akhir.	3,68	73,68	BAIK
31	Kesigapan dosen pembimbing dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait tugas akhir.	3,74	74,74	BAIK
32	Ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam menulis.	3,67	73,33	BAIK
33	Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan.	3,70	74,04	BAIK
34	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan permasalahan yang akan diteliti mahasiswa.	3,84	76,84	BAIK
35	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan metodologi yang digunakan mahasiswa.	3,82	76,49	BAIK
36	Kemampuan dosen pembimbing dalam menumbuhkan semangat mahasiswa.	3,88	77,54	BAIK
37	Kesantunan dosen pembimbing dalam membimbing.	3,93	78,60	BAIK
38	Kepedulian dosen pembimbing pada kemajuan tugas akhir mahasiswa.	3,79	75,79	BAIK
39	Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa.	3,86	77,19	BAIK
40	Kenyamanan tempat layanan bimbingan (baik daring maupun luring).	3,65	72,98	BAIK
41	Kemampuan tendik/laboran dalam membantu menyelesaikan urusan administrasi/praktikum mahasiswa.	3,37	67,37	BAIK
42	Ketepatan waktu penyelesaian layanan administrasi kemahasiswaan.	3,49	69,82	BAIK
43	Tendik/laboran santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan.	3,56	71,23	BAIK
44	Kesigapan tendik/laboran merespon pertanyaan-pertanyaan mahasiswa baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung.	3,54	70,88	BAIK
45	Konsistensi tendik/laboran dalam menginformasikan kepada mahasiswa tentang informasi akademik (perkuliahan, studio, praktikum, kerja praktek, dan tugas akhir).	3,54	70,88	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
46	Kesigapan tendik dan laboran dalam membantu menghubungkan unit unit di ITI jika mahasiswa membutuhkan pengurusan ke unit-unit di ITI.	3,49	69,82	BAIK
Rerata		3,97	79,44	
Nilai		BAIK		

Sumber: Hasil Analisa

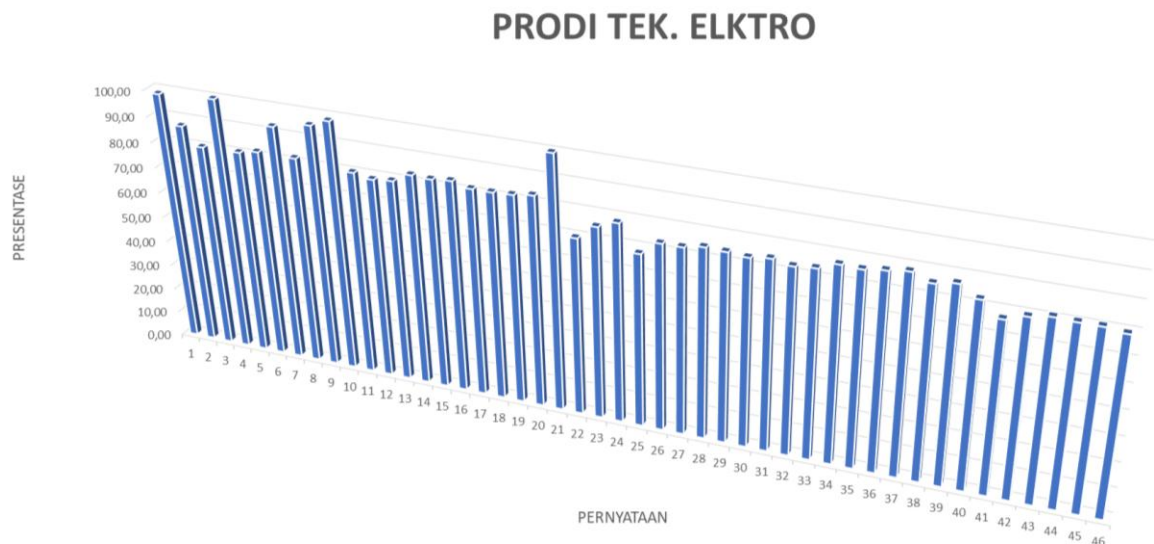
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{182,72}{46} = \mathbf{3,97}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,97}{5} \times 100\% = 79,44 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebarakan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit Pimpinan di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,97 dengan rerata presentase sebesar 79,44%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit Pimpinan masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



Gambar 1. Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kusioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan

terhadap unit Prodi Teknik Elektro yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Prodi Teknik Elektro di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Perangkat laboratorium lebih diperbanyak dan diperbaiki.
2	Alat praktikum di teknik elektro banyak yang sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya, tolong diperbaiki. Dosen dirasa kurang dalam penyampaian materi, misal dasar dari teori tersebut tidak dibarengi dengan contoh yang ada atau perandaian yang sama sehingga mahasiswa tidak dapat lebih memahami teorinya. Fasilitas di kampus ini seperti toilet juga banyak yang kurang terawat dan kumuh. Air di gedung G ada zat besinya, keknya ada karat di pipanya, jadi mengganggu setiap buat wudhu atau mck. Mahasiswa di prodi teknik elektro makin sedikit. Ormawa sebagai fasilitas kampus tapi tiap proker tidak dibiayai kampus, mahasiswa diharuskan menjalankan proker dengan duit patungan/barengan agar proker tersebut berjalan, sehingga merasa makin terberatkan untuk biaya dan membuat keterlambatan bayar kuliah. Solusinya, ya branding kampus, lebih dimanfaatkan organisasi BEM Ormawa UKM untuk mengadakan proker di luar kampus dalam skala besar baik lomba, pameran dsb, dengan kolaborasi pihak PMB jangan mahasiswa nya yang suruh patungan buat jalanin proker yak, gmn mau jalan kalo biayanya dikit, jalan juga ga efektif.
3	Untuk laboratorium sendiri alat-alat nya sudah banyak yang rusak dan jadul
4	Mohon untuk prodi agar di tingkatkan komunikasinya antara prodi dengan mahasiswa
5	Peralatan praktikum pada laboratorium perlu di upgrade agar dapat mengikuti perkembangan yang ada
6	Dimohon kepada dosen, baik siapapun itu, apabila ada mahasiswa yang menanyakan matkul nya di adakan online/offline, segera di konfirmasi, karena apabila terlalu lama, kesian mahasiswa yang sudah ke kampus dan ternyata online
7	Mungkin untuk laboratorium diadakan pengecekan apakah alat tersebut mengalami kendala atau tidak
8	Untuk alat-alat di laboratorium diperbaiki atau diganti baru, karena banyak alat yang rusak sehingga proses pembelajaran sedikit terhambat.
9	Tingkatkan kembali sarana dan prasarana, serta pelayanan terhadap mahasiswa/i
10	Mohon ditingkatkan kinerjanya
11	Lebih di perbaiki lagi sarana dan prasarana laboratorium elektro
12	Sarana untuk praktikum sangat kurang sekali hal itu sangat sulit bagi mahasiswa untuk mengerti detail terhadap mata kuliah yang sedang di jalankan