

INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA

Nota Dinas

Nomor : 047 /INT/R-ITI/XII/2021

Dari : Rektor
Kepada : Ka. Prodi Teknik Elektro
Perihal : Hasil Kuesioner
Lampiran : 1 berkas

Berdasarkan hasil kuesioner tentang kepuasan pemangku kepentingan internal/eksternal (Dosen, Tendik, Mahasiswa dan Mitra) terhadap layanan di Prodi Teknik Elektro yang sudah dilaksanakan oleh SPMI-ITI dari tanggal 13 September s/d 01 November 2021, maka layanan Prodi Teknik Elektro mendapatkan penilaian **CUKUP**.

Sehubungan dengan hal di atas, agar Ka. Prodi Teknik Elektro menginformasikan kepada dosen/tendik dan membahas hasil kuesioner tersebut untuk perbaikan di prodi ke depannya. Sebagai informasi tambahan, pengisian kuesioner akan rutin dilaksanakan setiap tahun.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 2 Desember 2021
Rektor,



Dr. Ir. Marzan Aziz Iskandar, IPU

Tembusan:

1. Warek A
2. Warek B
3. Ka. SPMI

LAPORAN ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL/EKSTERNAL OLEH TIM SPMI

(dari tanggal 13 September s/d 01 November 2021)

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
76% - 100%	Baik
56% - 75%	Cukup
40% - 55%	Kurang Baik
Kurang dari 40%	Tidak Baik

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 2020/2021. Dari kuesioner dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 78 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 2020/2021

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah materi perkuliahan dalam bentuk digital ataupun cetak disampaikan disetiap pertemuan.	4.49	89.80	BAIK
2	Bagaimana tingkat kemutakhiran materi perkuliahan yang diberikan dosen.	3.51	70.20	CUKUP
3	Apakah perkuliahan dilaksanakan tepat	4.08	81.60	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
	waktu sesuai jadwal yang ditentukan			
4	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan.	3.53	70.60	CUKUP
5	Apakah Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	4.85	97.00	BAIK
6	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas.	3.50	70.00	CUKUP
7	Pemanfaatan media dan teknologi mutakhir dalam pembelajaran.	3.47	69.40	CUKUP
8	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat.	3.56	71.20	CUKUP
9	Kesesuaian kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diampu.	3.73	74.60	CUKUP
10	Kemampuan memberi contoh kasus yang relevan dengan kehidupan sehari-hari (dunia kerja) dari konsep yang diajarkan.	3.60	72.00	CUKUP
11	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan.	3.59	71.80	CUKUP
12	Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi.	3.55	71.00	CUKUP
13	Apakah dosen memberikan feedback atas Tugas, PR, Kuis, UTS yang dilaksanakan	4.54	90.80	BAIK
14	Apakah di setiap laboratorium/studio yang anda gunakan terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) ?	4.49	89.80	BAIK
15	Tingkat kemampuan asisten dalam penyampaian materi.	3.73	74.60	CUKUP
16	Kesigapan asisten dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi.	3.62	72.40	CUKUP
17	Kemampuan asisten dalam melakukan penilaian yang adil & transparan.	3.71	74.20	CUKUP
18	Kesesuaian pelaksanaan praktikum/studio dengan jadwal.	3.79	75.80	BAIK
19	Respon asisten dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan.	3.73	74.60	CUKUP
20	Asisten memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum/studio.	3.83	76.60	BAIK
21	Asisten dapat membangun kegiatan pembelajaran yang kondusif dan membangun interaksi yang baik.	3.72	74.40	CUKUP
22	Pengetahuan asisten dalam menjawab	3.71	74.20	CUKUP

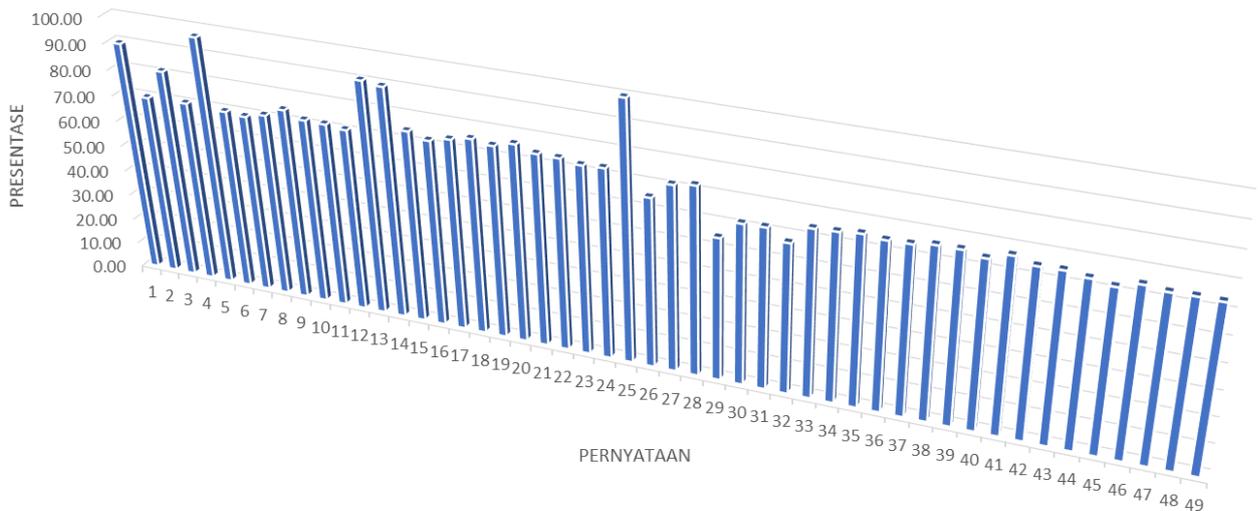
NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
	pertanyaan praktikan/mahasiswa.			
23	Asisten memberikan motivasi untuk meningkatkan minat mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran.	3.65	73.00	CUKUP
24	Asisten memahami kebutuhan dan kepentingan praktikan.	3.67	73.40	CUKUP
25	Apakah dalam pelaksanaan praktikum disediakan Buku Petunjuk Praktikum (atau Modul Praktikum)	5.00	100.00	BAIK
26	Kecukupan sarana praktikum/studio.	3.27	65.40	CUKUP
27	Konsistensi dosen pengampu dan asisten dosen dalam menindaklanjuti kendala dalam pelaksanaan praktikum/studio.	3.58	71.60	CUKUP
28	Konsistensi pelaksanaan koordinasi setiap bulan antara asisten dan koordinator asisten studio dan praktikum.	3.64	72.80	CUKUP
29	Frekuensi waktu untuk bimbingan yang dapat disediakan oleh dosen pembimbing.	2.75	55.00	CUKUP
30	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen pembimbing baik daring maupun luring.	3.09	61.80	CUKUP
31	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan.	3.10	62.00	CUKUP
32	Sikap adil dalam memberikan bimbingan.	2.89	57.80	CUKUP
33	Kejelasan arahan yang diberikan dosen pembimbing.	3.23	64.60	CUKUP
34	Ketepatan dalam memahami masalah yang dihadapi mahasiswa terkait tugas akhir.	3.25	65.00	CUKUP
35	Kesigapan dosen pembimbing dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait tugas akhir.	3.29	65.80	CUKUP
36	Ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam menulis.	3.25	65.00	CUKUP
37	Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan.	3.26	65.20	CUKUP
38	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan permasalahan yang akan diteliti mahasiswa.	3.32	66.40	CUKUP
39	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan metodologi yang digunakan mahasiswa .	3.32	66.40	CUKUP

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
40	Kemampuan dosen pembimbing dalam menumbuhkan semangat mahasiswa .	3.24	64.80	CUKUP
41	Kesantunan dosen pembimbing dalam membimbing .	3.37	67.40	CUKUP
42	Kepedulian dosen pembimbing pada kemajuan tugas akhir mahasiswa.	3.26	65.20	CUKUP
43	Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi mhs .	3.27	65.40	CUKUP
44	Kenyamanan tempat layanan bimbingan (baik daring maupun luring).	3.21	64.20	CUKUP
45	Kemampuan tendik/laboran dalam membantu menyelesaikan urusan administrasi/praktikum mahasiswa.	3.14	62.80	CUKUP
46	Ketepatan waktu penyelesaian layanan administrasi kemahasiswaan	3.26	65.20	CUKUP
47	Kesigapan tendik/laboran merespon pertanyaan-pertanyaan mahasiswa baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung	3.21	64.20	CUKUP
48	Konsistensi tendik/laboran dalam menginformasikan kepada mahasiswa tentang informasi akademik (perkuliahan, studio, praktikum, kerja praktek, dan tugas akhir).	3.22	64.40	CUKUP
49	Kesigapan tendik dan laboran dalam membantu menghubungkan unit unit di ITI jika mahasiswa membutuhkan pengurusan ke unit-unit di ITI	3.21	64.20	CUKUP
Rerata		3.56	71.13	
Nilai		CUKUP		

Sumber: Hasil Analisa

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit Prodi Teknik Elektro di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,56 dengan rerata presentase sebesar 71,13 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit Teknik Elektro masuk dalam nilai klasifikasi kategori **CUKUP**.

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 kuesioner 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 2020/2021

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Untuk bagian administrasi kampus agar lebih responsif atas pertanyaan pertanyaan mahasiswa +-24 jam. Serta kepada dosen agar memberikan kebijakan dan memaklumi dalam proses pendidikan yg ditempuh oleh mahasiswa dalam ujian dan praktikum, agar mendapatkan nilai yg maksimal serta memberikan keringanan dalam penilaian semasa pembelajaran online karena masih banyak kendala yg di alami setiap mahasiswa, baik waktu, internet, dan perangkat yg digunakan. Kendala diluar itu juga masih banyak dialami. Serta untuk matakuliah yg mahasiswa perlu mengulang agar bisa dilakukan setiap semsternya diluar dari sks yg diambil agar mempermudah mahasiswa memaksimalkan waktu perkuliahannya, karena

NO	MASUKAN DAN SARAN
	perkuliahan online dapat biala diatur waktunya semaksimal mungkin oleh mahasiswa jadi mohon diberikan kebijakannya. Itu saja *fasilitas toilet disetiap gedung perlu diupgrade dan dijaga kebersihannya.
2	Untuk beberapa dosen tolong dibantu mahasiswanya. Tolong berikan penjelasan yang mudah dipahami. Jangan diberi materi A namun di ujian menjadi Z
3	Aktivitas pembelajaran online kurang memuaskan hingga kurang memahami dan tidak tepat waktu. Tidak seperti pada pembelajaran tatap muka yang telah terjadwal kan. Saran: untuk perkuliahan tatapmuka pada aplikasi siacad ataupun media lainnya. Sebaiknya ada menu pengingat jadwal kuliah yg terintegrasi ke email para mahasiswa dan dosen. Sehingga memudahkan mahasiswa dan dosen dikegiatan perkuliahan.
4	Lebih baik lagi dalam menyampaikan informasi kepada seluruh mahasiswa agar tersalurkan dengan baik
5	Semuanya dapat ditingkatkan lagi...guna kepuasan dan kenyamanan baik bagi mahasiswa ataupun dosen dan staff yang lain
6	Untuk beberapa dosen ada yang memberi materinya tidak/sangat tidak memuaskan.. jadi dimohon untuk lebih diupgrade lagi kualitasnya 🙏
7	Perlunya peremajaan alat uji praktikum.
8	Ada beberapa dosen yang tidak menjelaskan materi hanya memberikan sebuah pdf yang berisi materi dan mahasiswa harus mengerti sendiri, menurut saya itu sangat salah
9	Ketika perkuliahan lebih baik melakukan zoom/google meet dibandingkan sekedar memberi materi
10	Untuk saran saya mohon msh ada beberapa dosen yg kurang menguasai sistem daring
11	Fasilitas /tool praktikum perlu di upgrade ke tingkat yg lebih modern.
12	Lebih baik lagi untuk penyampaian materi perkuliahan di kala pandemi ini, serikali materi hanya dikirimkan Berupa file saja tanpa ada pembahasan melalui zoom atau Google meet, serta lebih baik lagi dalam alat2 praktikum agar praktikum lebih maksimal
13	unit unit seperti alat pratikum harus di prebaharui agar pratikum tidak menjadi kendala
14	Harus lebih sigap, peduli dan kreatif agar mahasiswa lebih tertarik dan dapat mengimplementasikannya di dalam pikiran mereka

NO	MASUKAN DAN SARAN
15	Lebih di tingkatkan dalam komunikasi bagi prodi dan mahasiswa
16	untuk semua tendik dan laboran yang sudah memberikan kelancaran dalam permasalahan yang saya alami dengan kendala jadwal dan saya sangat ingin mengucapkan terima kasih banyak .
17	Ada beberapa dosen yg hanya memberikan materi tapi tidak menjelaskannya. Lebih baik perbanyak menyampaikan materi melalui zoom
18	Semoga kedepannya semakin bertambah baik dalam segi apapun dan menciptakan mahasiswa yang berprestasi dan unggul
19	untuk kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam melayani seluruh mahasiswa ITI
20	tingkatkan terus sistem yang berjalan saat ini, semoga terus baik untuk ITI dan jajarannya
21	Semoga alat praktikum nyaa yg sudah rusak dapat diganti, dan prodi mau pun tendik dapat lebih baik dalam menginformasikan hal hal kepada mahasiswanya
22	Mohon Untuk sarana dan fasilitas di laboratorium tolong di upgrade Karna sudah ada beberapa yang error dan rusak, agar kami mendapat fasilitas secara maksimal dan tidak ada kendala dalam menjalani praktikum. Terimakasih
23	Daring belum efektif dilaksanakan, fasilitas membingungkan, serta regulasi berubah ubah
24	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan kualitas alat lab. - Meningkatkan penyampaian materi ajar secara komprehensif secara daring. - Peningkatan materi sesuai perkembangan IPTEK. - Peningkatan kualitas pelayanan administrasi serta sistem yg terintegrasi.
25	Pelayanan sudah bagus untuk ke depan lebih ditingkatkan lagi dalam metode pembelajaran dan jawab

Tangerang Selatan, 15 November 2021

Tim Analisis Kuesioner

SPMI