

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN FAKULTAS
PROGRAM STUDI MAGISTER INFORMATIKA**

Periode Ganjil 2021/2022



**PROGRAM STUDI MAGISTER INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei.....	1
BAB II METODE.....	2
2.1 Waktu dan Tempat.....	2
2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel.....	2
2.3 Instrumen Survei.....	2
2.4 Metode Pengambilan Data.....	2
2.5 Metode Pengolahan Data.....	2
2.6 Tahapan Kegiatan.....	3
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	4
3.1 Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas.....	4
3.1.1 Tabulasi Data.....	4
3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas.....	5
3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	7
4.1. Kesimpulan.....	7
4.2. Saran.....	7
LAMPIRAN FORMAT KUESIONER.....	8

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan survei mahasiswa terhadap layanan fakultas Periode Ganjil 2021/2022, di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya Survei, yakni:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA sebagai Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Helmi Syaifuddin, M.Fil.I sebagai Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Abdul Aziz, M.Si sebagai Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. Ahmad Mubalig, M.Hi sebagai Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ibu Dr. Dra. Hj. Meinarni Susilowati, M.Ed Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam Laporan Laporan survei mahasiswa terhadap layanan fakultas Periode Ganjil 2021/2022, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Malang, 20 Desember 2021

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Sains dan Teknologi sebagai bagian dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang telah menetapkan visi, misi, renstra serta dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Bentuknya adalah survei mahasiswa terhadap layanan fakultas. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (reliability): kemampuan dari pengelola dalam memberikan pelayanan.
- b. Daya Tanggap (responsiveness): kemauan dari pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat.
- c. Kepastian (assurance): kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- d. Inovasi

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas universitas. Aspek yang diukur mencakup kesesuaian visi, misi, tujuan, strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan berimplikasi pada pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada waktu berikutnya.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari kegiatan evaluasi kepuasan pengguna secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi standar mutu pendidikan di Program Studi. Umpan balik dari pengguna digunakan sebagai acuan bagi pengelola program studi untuk menyusun program pengembangan dan menentukan arah kebijakan lembaga yang berkaitan dengan kualitas layanan baik pembelajaran maupun pengelolaan.

BAB II METODE

2.1 Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan layanan fakultas di Prodi Magister Informatika Fakultas sains dan Teknologi dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2021. Tim Survei bekerja selama satu bulan, bertempat di Fakultas Saintek UIN Malang.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa dengan populasi sebanyak 25 Adapun metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode acak purposive. (untuk survei layanan fakultas) *Penentuan populasi menggunakan rumus Slovin dengan bias 5% (untuk survei layanan)

2.3 Instrumen Survei

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap dan kepastian

2.4 Metode Pengambilan Data

Berdasarkan kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner kembali yang valid adalah sebanyak 25 kuesioner. Survei dilaksanakan secara online dengan menggunakan media angket online google (Google Form) <https://saintek.uin-malang.ac.id/survey/>. Kemudian, data yang diperoleh dari hasil pengisian disajikan dalam bentuk diagram pie dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran mahasiswa terhadap layanan fakultas yang meliputi aspek :

1. Kemampuan dari pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Kemauan dari pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat
3. Kemampuan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Inovasi

2.5 Metode Pengolahan Data

Pada tahapan kegiatan tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria Tabel 2.1:

Tabel 2.1 Skala likert

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan mahasiswa Tabel 2.2 terhadap layanan fakultas melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKDT = \frac{\sum n * Si}{N}$$

Dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, n = Predikat item; dan N = Jumlah responden

Tabel 2.2 IKDT

IKDT	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik
2.50 – 3.24	Baik
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik

2.6 Tahapan Kegiatan

Secara umum, pelaksanaan survei dilakukan melalui empat tahapan meliputi:

1. Tahap Pengembangan konsep dan instrument survei.
2. Pengumpulan data-data dengan penyebaran kuesioner melalui email dan equestionare dengan menggunakan e-form
3. Pengolahan dan analisis data
4. Penulisan laporan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

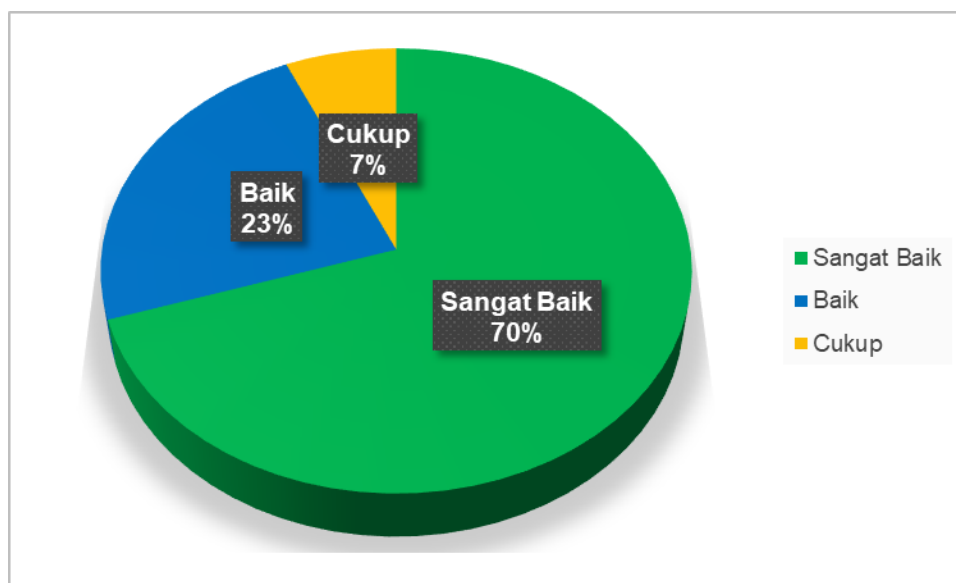
3.1.1 Tabulasi Data

Indikator penilaian yang diberikan pada kusioner layanan fakultas terdiri dari 6 pertanyaan dengan indikator penilaian kepuasan Tabel 1.

Tabel 3.1. Pertanyaan Survei

No	Pertanyaan
1	Pengelola layanan Akademik, seperti: administrasi persuratan, sistem informasi, sistem prokes covid-19, peminjaman sarana prasarana di fakultas, dan layanan lainnya sangat professional.
2	Pengelola fakultas membantu permasalahan secara cepat dan tanggap
3	Pengelola fakultas membantu menyelesaikan keluhan sesuai dengan panduan akademik dan SOP
4	Pengelola fakultas selalu memantau dan mengevaluasi progress kemajuan mahasiswa melalui Prodi dan dosen pembimbing akademik
5	Pengelola fakultas memberikan apresiasi terhadap prestasi
6	Pemberian Layanan Persuratan online selama pandemik telah dilakukan dengan baik

Dari pertanyaan tersebut kemudian ditabulasi dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 3.1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas.

3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

Dari hasil tabulasi dilakukan analisis hasil tingkat kepuasan layanan fakultas berdasarkan penilaian kategori/aspek kualitas Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan layanan Fakultas:

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Layanan Fakultas (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		San gat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan dari pengelola dalam memberikan pelayanan	64.00	32.00	4.00	0.00	3.60	Sangat Baik
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemampuan dari pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat	68.00	20.00	12.00	0.00	3.56	Sangat Baik
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	80.00	16.00	4.00	0.00	3.76	Sangat Baik

4	Inovasi	76. 00	16.00	8.0 0	0.00	3.68	Sangat Baik
---	---------	-----------	-------	----------	------	------	----------------

Tabel 3.1 tersebut maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut bahwa mahasiswa menyatakan Sangat Baik pada semua layanan fakultas dengan rata- rata sebesar 3.65.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

Untuk itu maka tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas antara lain:

1. Meningkatkan pengelolaan akademik mulai dari pelayanan administrasi hingga peminjaman sarana dan prasarana.
2. Meningkatkan pengelolaan apresiasi/ reward kepada mahasiswa berprestasi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan survei pada periode semester ganjil 2021/2022 di program studi Magister Informatika dilaksanakan pada bulan Desember 2021. Laporan ini sebagai pengukuran kinerja yang merupakan suatu kegiatan penilaian bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat keberhasilan/kegagalan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Hasil survei mahasiswa Magister Informatika terhadap layanan Fakultas memberikan penilaian yakni sebesar 70% Sangat Baik, baik sebesar 23% dan cukup sebesar 7%.

4.2. Saran

Pembuatan sistem survei yang terintegrasi dengan sistem lainnya, sehingga mahasiswa dapat langsung mengisi survei tepat waktu.

LAMPIRAN FORMAT KUESIONER

The image shows a Google Forms interface for a student satisfaction survey. The title is 'Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa'. The description states that the survey covers student satisfaction with faculty services, program vision and mission, program management, student performance, and facilities. The form is set to be anonymous and is required. It includes a Likert scale from 1 (Less) to 4 (Very Good). There are two text input fields for 'NIM' and 'No WA', both marked as required. At the bottom, there are buttons for 'Berikutnya' (Next) and 'Kosongkan formulir' (Clear form).

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

Survey ini terdiri dari survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Fakultas, survey visi dan misi program studi, survey kepuasan mahasiswa terhadap manajemen program studi, survey terhadap kinerja tendik, survey kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

tarysoebono@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

*** Wajib**

Instrumen ini menggunakan skala likert 1-4, dengan ketentuan pernyataan:

- 1: Kurang
- 2: Cukup
- 3: Baik
- 4: Sangat baik

NIM *

Jawaban Anda

No WA *

Jawaban Anda

Berikutnya **Kosongkan formulir**

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzZgQxAgLq1x2czBSsRoVO8ADCYTQ6iLh5j0JLUFFznxWLA/formResponse

UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

tarysoebono@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

A. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas

Keandalan (reliability): kemampuan dari pengelola dalam memberikan pelayanan.

1. Pengelola layanan Akademik, seperti: administrasi persuratan, sistem informasi, sistem proses covid-19, peminjaman sarana prasarana di fakultas, dan layanan lainnya sangat profesional *

1 2 3 4

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzZgQxAgLq1x2czBSsRoVO8ADCYTQ6iLh5j0JLUFFznxWLA/formResponse

Daya Tanggap (responsiveness): kemauan dari pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat.

2. Pengelola fakultas membantu permasalahan secara cepat dan tanggap *

1 2 3 4

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Kepastian (assurance): kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

3. Pengelola fakultas membantu menyelesaikan keluhan sesuai dengan panduan akademik dan SOP *

1 2 3 4

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzZgQxAgLq1x2czBSsRoVO8ADCYTQ6iLh5j0JLUFFznxWLA/formResponse

Kepastian (assurance): kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

4. Pengelola fakultas selalu memantau dan mengevaluasi progress kemajuan mahasiswa melalui Prodi dan dosen pembimbing akademik *

1 2 3 4

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

5. Pengelola fakultas memberikan apresiasi terhadap prestasi *

1 2 3 4

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Inovasi

6. Pemberian Layanan Persuratan online selama pandemic telah dilakukan

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzZgQxAgLq1x2czBSsRoVO8ADCYTQ6iLh5j0JLUFFznxWLA/formResponse

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Inovasi

6. Pemberian Layanan Persuratan online selama pandemic telah dilakukan dengan baik *

1 2 3 4

Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Berikan Saran dan Komentar anda mengenai layanan fakultas

Jawaban Anda

Kembali Berikunya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir