

LAPORAN SURVEI

**KEPUASAN DOSEN, TENDIK,
DAN MAHASISWA TERHADAP
MANAJEMEN FAKULTAS
TEKNOLOGI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA**



**PROGRAM
STUDI
INFORMATIKA**

**FAKULTAS
TEKNOLOGI
KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
T.A 2022-2023**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Manajemen Fakultas Teknologi dan Informatika (FTKI) Universitas Nasional (UNAS) terutama pada Program Studi Informatika. Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian survei yang melibatkan dosen, tendik, dan mahasiswa Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional.

Laporan ini memuat hasil survei yang telah dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu terkait kepuasan dosen. Hasil dari survei nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran akan tingkat kepuasan dosen dan menjadi dasar Unit Penjaminan Mutu untuk menuju arah yang lebih baik lagi dalam mencapai tingkat kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa.

Kami menyadari bahwa hasil laporan survei ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga saran dan masukan yang konstruktif akan diterima dengan senang hati demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Dekan FTKI UNAS,



Dr. Agung Triayudi, S.Kom, M.Kom.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	2
1.4 Sasaran.....	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	3
2.1 Metode Pengumpulan Data	3
2.2 Metode Analisis Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1 Demografi Responden.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitas pendidikan serta layanan di lingkungan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, telah dilakukan survei kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI terutama pada Program Studi Informatika. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan penilaiandari dosen, tendik, dan mahasiswa terkait dengan manajemen di FTKI khususnya ProgramStudi Informatika.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui distribusi kuesioner yang dirancang untuk mengukur aspek-aspek penting seperti *tangibility* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dalam layanan yang diberikan. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan peningkatan.

Dengan berlandaskan pada komitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan memenuhi ekspektasi semua pihak yang terlibat, kami berharap hasil dari survei ini dapat memberikan *insight* yang berharga dalam upaya kami untuk mencapai standar keunggulan akademik dan layanan yang kami aspirasikan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari laporan survei kepuasan dosen, tenaga pendidik (Tendik), dan mahasiswa terhadap manajemen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika (FTKI) khususnya Program Studi Informatika, dapat dirinci sebagai berikut :

- Mengukur Tingkat Kepuasan

Tujuan utama dari laporan ini adalah secara sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa terhadap manajemen fakultas khususnya program studi Informatika.

- Identifikasi Area Perbaikan

Melalui analisis data yang dikumpulkan, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi area khusus yang memerlukan peningkatan atau intervensi. Ini mencakup

mengidentifikasi masalah spesifik dalam pengelolaan manajemen yang dapat menghambat proses pembelajaran dan kepuasan pengguna.

- **Pengembangan Strategi Perbaikan**

Berdasarkan temuan survei, laporan ini bertujuan untuk mengembangkan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan manajemen fakultas. Ini termasuk merumuskan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur yang ada.

- **Peningkatan Pengalaman Akademik**

Tujuan lain dari laporan ini adalah untuk meningkatkan pengalaman akademik dan kepuasan keseluruhan dosen, tendik, dan mahasiswa dengan menciptakan lingkungan belajar dan bekerja yang lebih kondusif, aman, dan mendukung keunggulan akademik.

- **Pemenuhan Standar Akreditasi dan Kualitas**

Laporan ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa manajemen fakultas dapat memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan dan ekspektasi kualitas, sehingga mendukung reputasi dan posisi strategis Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika khususnya Program Studi Informatika sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Informatika dilakukan secara daring selama semester genap ganjil tahun akademik 2022 - 2023. Sedangkan pengumpulan data dan analisis dilakukan pada Juni 2023.

1.4 Sasaran

Sasaran atau target dalam survei ini adalah semua unsur civitas akademika program Studi Informatika FTKI di lingkungan UNAS, yaitu seluruh dosen, tendik, dan mahasiswa di FTKI pada Tahun Akademik 2022-2023.

BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada Kegiatan Survei Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa terhadap Manajemen FTKI khususnya Program Studi Informatika mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan survei dikoordinir oleh Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika dibantu oleh tim Unit Penjaminan Mutu FTKI.
- b. Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner secara daring melalui Google Form, dengan skala likert 1-4. Skala 1 menunjukkan persepsi ‘kurang puas’, skala 2 menunjukkan persepsi ‘cukup puas’, skala 3 menunjukkan persepsi ‘puas’ dan skala 4 menunjukkan persepsi ‘sangat puas’. Kuesioner dibuat dengan mengacu kepada dokumen IAPS 4.0.

Tanggapan	Predikat
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM	
1,00 – 1,75	D (sangat tidak setuju)	35 – 43,74	D (sangat tidak setuju)
1,76 – 2,50	C (tidak setuju)	43,76 – 62,50	C (tidak setuju)
2,51 – 3,25	B (setuju)	62,51 – 81,25	B (setuju)
3,26 – 4,00	A (sangat setuju)	81,26 – 100,00	A (sangat setuju)

- c. Kuesioner diberikan secara daring melalui tautan sebagai berikut:
- Kuesioner Dosen:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe45loWue_JZgCDrpoFqLmRpNm8eErVq0x6XKiDi8QwCi2Sww/viewform?usp=sf_link
 - Kuesioner Tenaga Kependidikan
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1o6ZwArBUCd7rr1CwpIGfqPJnr23RJ2VjCeLOLMHgSuCpjpg/viewform?usp=sf_link
 - Kuesioner Mahasiswa Program Studi Informatika
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQltHYL6-VZzQAmqHXXcrLxy-IB1ndevP0NWrgXxUiIHls1Q/viewform?usp=sf_link
- d. Pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling*. Teknik *random sampling* digunakan karena kuesioner disebar kepada dosen, tendik, dan mahasiswa Program Studi Informatika FTKI.
- e. Kuesioner melalui uji validitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Pearson's Correlation* dan uji reliabilitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft Excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microsoft Excel* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam survei kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Informatika adalah:

1. Skala Pengukuran

Pertanyaan dalam survey ini, dilengkapi dengan jawaban tertutup dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Survei

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Kurang Puas
2	Cukup Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

2. Analisis Deskriptif Frekuensi

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Informatika yang ingin diketahui. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Demografi Responden

Dari populasi sasaran yang telah didefinisikan yaitu civitas akademika di lingkungan FTKI khususnya Program Studi Informatika yang bersedia untuk mengisiform survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Jumlah Responden

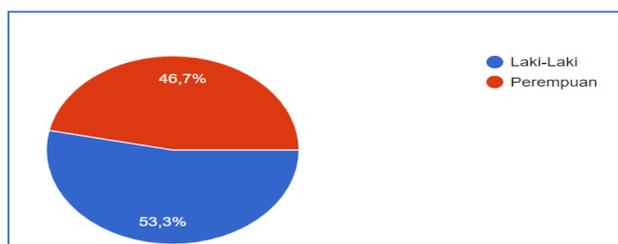
Jenis	Populasi	Responden	Prosentase
Dosen	30	30	100
Tendik	5	5	100
Mahasiswa	703	596	84,77
Total	738	631	

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dari masing-masing cluster adalah 30 orang dari cluster dosen Program Studi Informatika (100%), 5 orang dari cluster tendik (100%) dan 482 (100%) dari seluruh mahasiswa aktif Program Studi Informatika FTKI tahun 2022-2023. Proporsi responden yang merupakan sampel jenuh (100%) dari tiap cluster menunjukkan jumlah yang cukup mewakili aspirasi dari masing- masing cluster sehingga analisis yang dihasilkan bisa dianggap valid.

3.1.1 Dosen

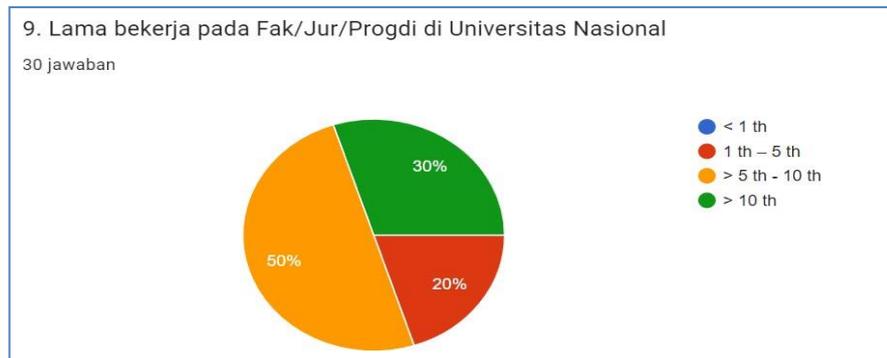
Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen, data demografi responden dosen ditampilkan pada sebagai berikut :

Gambar 1. Demografi Jenis Kelamin Dosen



Dari Gambar 1. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden dosen cukup berimbang, walau tetap didominasi dosen perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI (IF) ditampilkan pada Gambar 2. di bawah ini:

Gambar 2. Demografi Responden Dosen Lama Mengenal FTKI (IF)

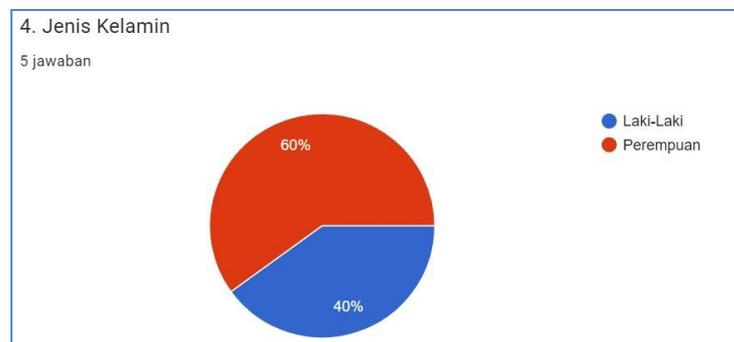


Dari Gambar 2. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI (IF), seluruh dosen mengenal prodi Informatika FTKI sudah lebih dari 5 tahun. Hal ini dikarenakan mayoritas dosen sudah berpengalaman mengajar lebih dari 5 tahun.

3.2.1 Tenaga Kependidikan (Tendik)

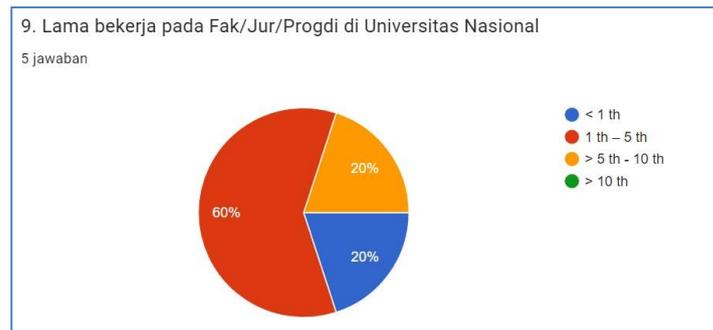
Dari hasil pengisian survei pada cluster tendik, data demografi responden tendik ditampilkan pada sebagai berikut :

Gambar 3. Demografi Jenis Kelamin Tendik



Dari gambar 3. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden tendik cukup berimbang, walau tetap didominasi tendik perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI (IF), ditampilkan pada gambar 4 di bawah ini:

Gambar 4. Demografi Responden Tendik Lama Mengenal FTKI (IF)

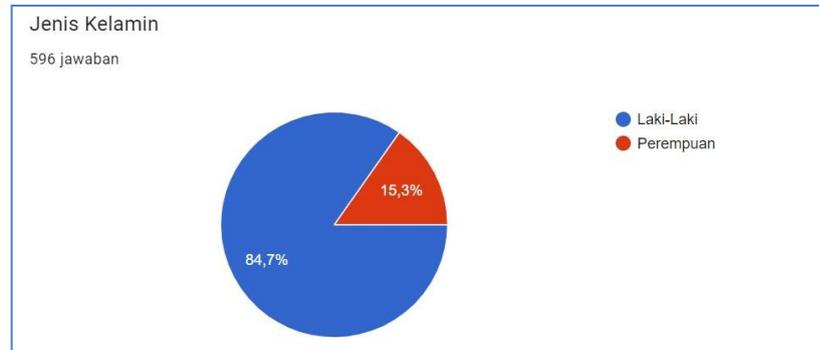


Dari Gambar 4. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI, mayoritas tendik mengenal prodi FTKI antara 1-5 tahun. Hal ini dikarenakan sudah mayoritas tendik sudah bekerja di FTKI lebih dari 1 tahun.

3.3.1 Mahasiswa

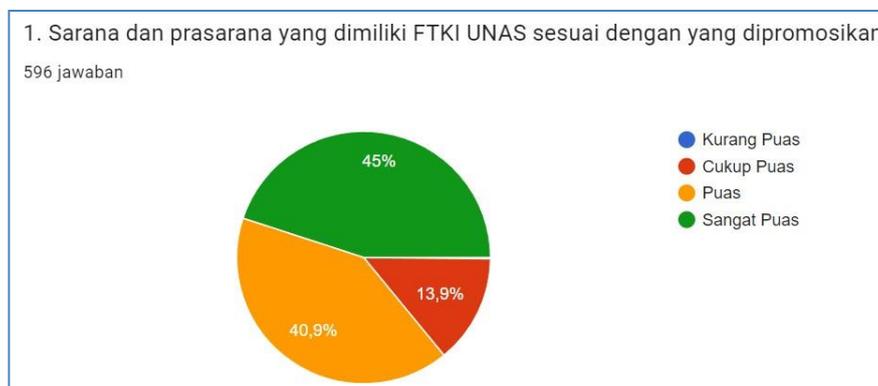
Dari hasil pengisian survei pada cluster mahasiswa, data demografi responden mahasiswa ditampilkan sebagai berikut :

Gambar 5. Demografi Jenis Kelamin Mahasiswa



Dari Gambar 5. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden mahasiswa cukup berimbang, walau tetap didominasi mahasiswa laki-laki. Sedangkan dari aspek sarana dan prasarana FTKI (IF), ditampilkan pada gambar 6 di bawah ini:

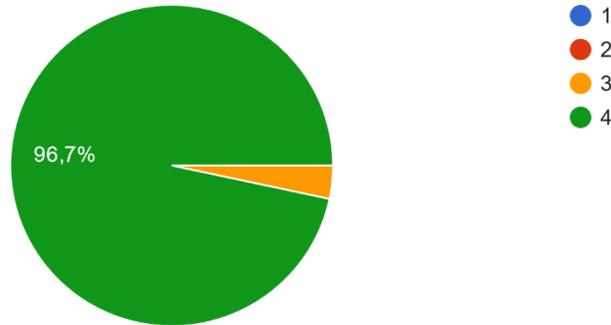
Gambar 6. Demografi Responden Mahasiswa mengenai Sarana dan Prasarana FTKI (IF)



Dari Gambar 6. Diketahui bahwa dari aspek sarana dan prasarana FTKI (IF), mayoritas mahasiswa sangat puas. Hal ini dikarenakan mayoritas mahasiswa sudah membandingkan antara yang di promosikan dengan yang aslinya di FTKI (IF).

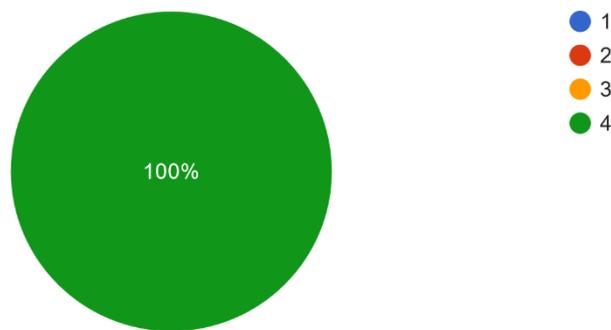
Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif. Untuk mempermudah penjelasan, akan ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 7. Grafik Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen FTKI (IF) Tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster dosen rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap manajemen FTKI (IF). Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan manajemen di FTKI (IF) telah memadai, dalam kondisi baik, dan memenuhi kebutuhan dosen.

Adapun analisis data kepuasan tendik terhadap manajemen FTKI (IF) dapat dilihat pada gambar berikut:

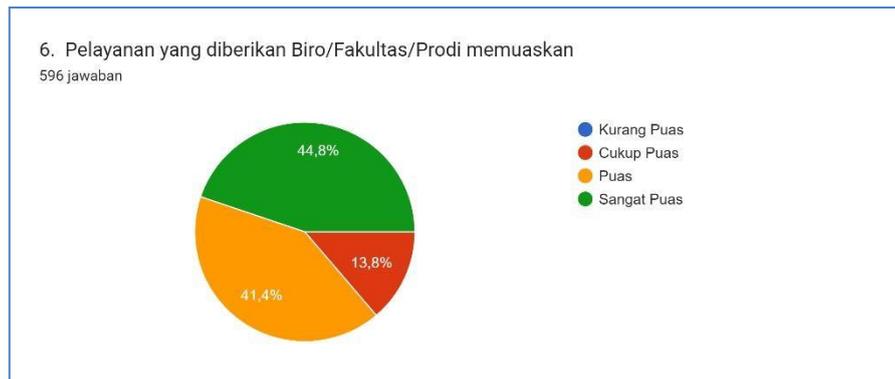


Gambar 8. Grafik Kepuasan Tendik Terhadap Manajemen FTKI (IF) Tahun 2022-2023

Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster tendik rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap manajemen FTKI (IF). Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan manajemen di FTKI (IF) telah memadai, dalam kondisi baik, dan memenuhi kebutuhan tendik.

Adapun analisis data kepuasan mahasiswa terhadap manajemen FTKI dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 9. Prosentase Rataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen FTKI (IF)



Dari diagram pie di gambar 9 dapat terlihat bahwa proporsi mahasiswa yang merasa puas atau sangat puas mencapai 86,2%. Ini menandakan manajemen FTKI (IF) sudah memadai dan akan selalu dipertahankan agar selalu tetap baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI (IF) berdasarkan pada penilaian aspek *tangible* (bukti terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty dimension* (empati) adalah di sekitar 95,4% sangat puas dan sekitar 4,6% puas.

B. Rekomendasi

1. Peningkatan manajemen di ruang lingkup FTKI perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar lebih efisien demi keberlangsungan aktivitas bagi dosen, mahasiswa, dan tendik.
2. Perlunya kerja sama dan komunikasi yang jauh lebih kuat terutama antar dosen dan tendik demi menciptakan etos kerja yang lebih baik.

