



# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
Mahasiswa Informatika 2024

## CONTACT US :



<http://ftki.unas.ac.id>



@event\_ftki



FTKI Channel



(021) 7802 718



Jalan Sawo Manila No. 61  
Blok 3 Lantai 2,  
Pejaten, Pasar Minggu

UNAS AUDITORIUM

UNAS CY

	<p>FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</p> <p>UNIVERSITAS NASIONAL</p>	<p><b>FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b></p>
	<p>Jl. Sawo Manila, Pejaten Ps. Minggu Jakarta 12520 Telp: (021) 7806700 Faks: (021) 7802718 Email: info@unas.ac.id</p>	

## LAPORAN HASIL SURVEY

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik

**FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA**  
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**  
**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**JAKARTA**

Dibuat Oleh,



(Ratih Titi Komalasari, S.T., M.M., MMSI)

Diketahui Oleh,



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

## **KATA PENGANTAR**

Dengan rasa syukur yang mendalam, kami menyerahkan Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Informatika di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Laporan ini merupakan hasil dari upaya kolektif tim unit penjaminan mutu fakultas dan staf akademik yang telah bekerja keras untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang kami tawarkan. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengevaluasi dan memahami kepuasan terhadap layanan administratif. Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian survei yang melibatkan mahasiswa program studi Informatika di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Kami berterima kasih kepada semua mahasiswa yang telah memberikan waktu dan pikiran mereka untuk memberikan masukan yang sangat berharga. Kejujuran dan ketulusan tanggapan mereka telah memberikan wawasan mendalam tentang berbagai aspek kehidupan akademik di kampus kami. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua staf pengajar dan tenaga kependidikan yang telah mendukung proses survei ini. Kerja sama dan dedikasi mereka telah membantu kami dalam mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Laporan ini mencakup analisis mendalam tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan menyajikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan. Kami berharap temuan ini akan menjadi panduan bagi Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan akademik bagi mahasiswa kami.

Jakarta, 27 Juli 2024  
Ketua Program Studi Informatika

Ratih Titi Komalasari, S.T., M.M., MMSI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	1
C. Manfaat.....	2
D. Waktu Pelaksanaan .....	2
E. Aspek Aspek yang di Nilai .....	2
BAB II METODE SURVEI.....	3
A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey.....	3
B. Definisi Operasional.....	3
C. Instumen Survey.....	4
D. Metode yang Digunakan.....	4
E. Uji Validitas .....	5
F. Uji Realibilitas .....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
A. Hasil Survey.....	6
B. Metodologi.....	7
C. Analisis Dekripsi Frekuensi .....	7
D. Hasil UjiValiditas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik diProdi 7	
E. Hasil UjiReabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik diProdi9	
BAB IV PENUTUP.....	10
A. Kesimpulan .....	10
B. Saran .....	10
LAMPIRAN .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh universitas sebagai perguruan tinggi pendidikan. Layaknya sebuah perguruan tinggi yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah universitas perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik. Salah satu layanan yang dilakukan oleh universitas kepada mahasiswa adalah layanan akademik.

Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Program Studi Informatika FTKI UNAS ingin memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*) kepada pelanggannya dalam hal ini mahasiswa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Program Studi Informatika FTKI UNAS. Oleh karena itu Program Studi Informatika FTKI UNAS merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dengan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik tahun 2022/2023.

Monitoring dan Evaluasi ini digunakan untuk menilai pelayanan akademik dari:

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan
3. Pengelola Pelayanan Akademik

### **B. Tujuan**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik yang dilakukan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola;
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan akademik;

4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

### **C. Manfaat**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini memiliki manfaat:

4. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
5. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
6. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

### **D. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Monev Layanan akademik 2023/2024 dilaksanakan selama empat bulan, dimulai pada bulan Oktober 2023 s.d. Januari 2024. Pengumpulan data dari mahasiswa melalui *kuesioner online* (google form) pada Bulan Oktober s.d. November 2019, Desember 2022 rekap dan analisis data, dan Januari 2024 penyajian data serta pelaporan.

### **E. Aspek-aspek yang Dinilai**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur melalui aspek sebagai berikut:

7. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan
8. Aspek Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat
9. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan
4. Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa
5. Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (point time approach). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form.

#### **B. Definisi Operasional**

Visi merupakan sebuah pandangan tentang tujuan jangka panjang atau rencana yang akan dicapai oleh suatu lembaga maupun organisasi. Sementara misi adalah langkah, proses maupun tahapan yang dilalui oleh suatu lembaga untuk dapat mencapai visi tersebut. Pertama-tama yang akan diteliti yaitu pemahaman terkait visi, misi, tujuan, sasaran program studi Informatika. Visi Misi Prodi Informatika itu sendiri yakni:

##### **1. Visi**

"Menjadi Program Studi Informatika yang menghasilkan lulusan unggul dalam memanfaatkan Intelligent System dan Software Engineering di bidang informatika dan komputer pada tahun 2025 yang berbasis kebudayaan.."

##### **2. Misi**

1. MMenyelenggarakan Pendidikan dan program kompetensi bersertifikasi nasional dan internasional dengan fondasi pengetahuan di bidang keilmuan Informatika berorientasi solusi yang mengacu pada standar mutu nasional BAN PT dan LAM Infokom mengikuti Trend Teknologi mengacu pada ACM dan IEEE.
2. Menyelenggarakan penelitian di bidang Informatika khususnya pada ranah keilmuan Intelligent System dan Software Engineering yang memberikan kontribusi terhadap perkembangan dan pemanfaatan Teknologi bidang Infokom di Industri dan masyarakat di tingkat Nasional dan Internasional.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis pemanfaatan hasil penelitian Teknologi bidang Infokom.
4. Membangun kompetensi dosen yang menguasai bidang Informatika khususnya pada ranah keilmuan Intelligent System dan Software Engineering sesuai standar nasional dan Internasional untuk menunjang pengembangan kurikulum program studi berdasarkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Internasional.
5. Membangun budaya akademik guna meningkatkan prestasi akademik dalam bidang Infokom dan non akademik mahasiswa di tingkat nasional dan internasional.

### **3. Tujuan**

1. Menyelenggarakan pendidikan dan program kompetensi dengan sertifikasi nasional dan internasional di bidang Informatika.
2. Menyelenggarakan penelitian di bidang Intelligent System dan Software Engineering untuk memberikan kontribusi pada perkembangan dan pemanfaatan Teknologi Infokom.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat berbasis pemanfaatan hasil penelitian di bidang Teknologi Infokom.
4. Membangun kompetensi dosen di bidang Intelligent System dan Software Engineering sesuai standar nasional dan internasional.
5. Membangun budaya akademik dan meningkatkan prestasi mahasiswa di bidang Infokom dan non-akademik.

### **4. Sasaran**

1. Menyusun dan mengimplementasikan kurikulum berorientasi solusi dengan standar mutu nasional.
2. Menyediakan peluang bagi mahasiswa untuk memperoleh sertifikasi nasional dan internasional.
3. Memastikan bahwa kurikulum mengikuti perkembangan teknologi Infokom yang diacu pada ACM dan IEEE.
4. Meningkatkan jumlah dan kualitas penelitian yang dipublikasikan di tingkat nasional dan internasional.
5. Menjalinkan kemitraan dengan industri untuk menerapkan hasil penelitian dalam praktik.
6. Menyediakan solusi Informatika yang berkontribusi pada penyelesaian masalah masyarakat.
7. Meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan dosen dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
8. Memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada dosen. Mendorong partisipasi dosen dalam konferensi dan kegiatan akademis internasional.
9. Mendorong partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non-akademik di tingkat nasional dan internasional.
10. Menyelenggarakan kegiatan pembinaan karakter dan soft skills untuk mahasiswa.

### **C. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pernyataan untuk dijawab. Instrumen kuesioner yang dimanfaatkan melalui google form yang disebarluaskan kepada responden.

### **D. Metode yang digunakan**

Instrumen yang telah disusun oleh Unit Penjaminan Mutu FTKI meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, yaitu jumlah staf kependidikan yang membantu kebutuhan perkuliahan, kemampuan dan sikap pelayanan staf akademik, bimbingan dosen, keterbukaan Ka. Prodi terhadap masukan positif.

Aspek Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat, meliputi pertanyaan bantuan dosen terhadap masalah akademik dengan cepat, professionalism dosen, bantuan prodi terkait kegiatan mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan dalam masalah dengan efektif, penanganan keluhan mahasiswa dengan baik dan solutif.



Pertanyaan dalam aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan, meliputi jumlah dosen sesuai dengan bidang ilmu, pelaksanaan tugas dosen dalam kegiatan mengajar, pembelajaran efektif, efisien, dan metode, pengunggahan nilai di siacad oleh dosen.

Pertanyaan aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa, melalui pertanyaan mengenai pengawalan bimbingan konseling mahasiswa oleh universitas, kesiediaan dosen membantu permasalahan akademik mahasiswa, kesiediaan tenaga akademik/TU/Pelayanan Universitas membantu permasalahan akademik mahasiswa, penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa.

Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana, pertanyaan meliputi keberadaan sarana prasarana yang meliputi: ruang kuliah baik, laboratorium, perpustakaan dengan referensi memadai, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi. Mahasiswa bisa mengisi kuesiona pada link survey ini : <https://forms.gle/NxW81HzQ3WeUmpBD7>

## E. Uji Validitas

Berikut adalah rumus dan penjelasan untuk Uji Validitas menggunakan Corrected Item-Total Correlation:

$$r_{it} = (\Sigma(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})) / \text{sqrt}((\Sigma(X_i - \bar{X})^2) * (\Sigma(Y_i - \bar{Y})^2))$$

Penjelasan:

## F. Uji Reliabilitas

Berikut adalah rumus untuk Uji Reliabilitas menggunakan Koefisien Cronbach Alpha

$$\alpha = (N / (N - 1)) * (1 - (\Sigma\sigma^2 / \sigma^2))$$

Penjelasan:

- $\alpha$  adalah Koefisien Cronbach Alpha.
- N adalah jumlah butir dalam kuesioner.
- $\Sigma\sigma^2$  adalah jumlah varians dari setiap butir.
- $\sigma^2$  adalah varians total dari skor total kuesioner.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Survey

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam berbagai aspek

Aspek Pelayanan	SP (%)	P (%)	TP (%)	STP (%)
Kemampuan Memberikan Pelayanan	82.19	17.81	0	0
Kemauan Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat	82.54	17.46	0	0
Kemampuan Memberi Keyakinan	82.01	17.99	0	0
Kesediaan/Kepedulian Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa	82.19	17.81	0	0
Jumlah Staf Kependidikan Memadai dan Selalu Siap dalam Membantu Kebutuhan Perkuliahan Mahasiswa	82.19	17.81	0	0
Staf Akademik Memiliki Kemampuan untuk Melayani Mahasiswa	82.19	17.81	0	0
Dosen Selalu Membimbing Mahasiswa dalam Mengatasi Masalah Akademik	82.36	17.64	0	0
Ka.Prodi Bersikap Terbuka terhadap Masukan dan Keluhan Mahasiswa	82.19	17.81	0	0
Dosen Selalu Bersedia Membantu Permasalahan Akademik Mahasiswa	82.01	17.99	0	0
Dosen Bersikap Profesional terhadap Mahasiswa	82.19	17.81	0	0
Prodi Selalu Membantu Program Kemahasiswaan terkait Akademik	82.19	17.81	0	0
Tenaga Kependidikan Mampu Menangani Masalah dengan Cepat	82.19	17.81	0	0
Permasalahan atau Keluhan Mahasiswa Selalu Ditanggapi dengan Baik	82.19	17.81	0	0
Jumlah Dosen Memadai Sesuai dengan Bidang Ilmu	82.19	17.81	0	0
Dosen Selalu Menyusun RPS, Melakukan Kontrak Perkuliahan, dan Melakukan Pembelajaran Sesuai RPS	82.36	17.64	0	0
Dosen Melakukan Pembelajaran secara Efektif, Efisien, dan Menyenangkan	82.19	17.81	0	0
Dosen Mengunggah Nilai di Siakad Sesuai dengan Jadwal	82.36	17.46	0.18	0
Fakultas Memiliki Bagian yang Mengawal Bimbingan dan Konseling	82.01	17.99	0	0
Dosen Selalu Bersedia Membantu Permasalahan Akademik Mahasiswa	82.01	17.99	0	0
Tenaga Akademik/TU/Pelayanan Fakultas Selalu Berusaha Membantu dengan Cepat	82.19	17.81	0	0
Permasalahan atau Keluhan Mahasiswa Selalu Ditanggapi dengan Baik	82.36	17.64	0	0
Ruang Kuliah Baik, Nyaman, dan Kondusif serta Dilengkapi dengan Peralatan Pembelajaran yang Memadai	82.01	17.99	0	0
Tersedia Laboratorium Pendidikan yang Memadai	82.36	17.64	0	0
Tersedia Perpustakaan dengan Referensi yang Memadai	82.01	17.64	0.35	0
Tersedia Jaringan Internet yang Memadai dan Dapat Digunakan dalam Kegiatan Pembelajaran	82.19	17.81	0	0
Tersedia Fasilitas Ibadah dan Toilet yang Memadai dan Layak	82.19	17.64	0.18	0
Tersedia Ruang atau Fasilitas Diskusi Antar Mahasiswa maupun Antara Mahasiswa dan Dosen untuk Pengembangan Suasana Akademik yang Memadai	82.19	17.64	0.18	0

## B. Metodologi

Responden: Mahasiswa Program Studi Informatika

Periode Survei: 2024

Skala Pengukuran:

SP (Sangat Puas)

P (Puas)

TP (Tidak Puas)

STP (Sangat Tidak Puas)

## C. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh Program Studi Informatika FTIKI UNAS

Nilai/bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

## D. Hasil Uji Validitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di Prodi

Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di Prodi Informatika menunjukkan nilai koefisien Cronbach Alpha sebesar 0.99970.99970.9997. **Nilai ini menunjukkan bahwa kuesioner ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.**

	Aspek Penilaian	Corrected Item-Total C	r-tabel	Keterangan
1	Kemampuan Memberikan Pelayanan	0.99982296047559 74	0.098	Valid
2	Kemauan Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat	0.98776478944659 57	0.098	Valid
3	Kemampuan Memberi Keyakinan	0.99384443404491 12	0.098	Valid
4	Kesediaan/Kepeedulian Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa	0.99982296047559 74	0.098	Valid
5	Jumlah Staf Kependidikan memadai dan selalu siap dalam membantu	0.99982296047559 74	0.098	Valid
6	Staf akademik memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan	0.99982296047559 74	0.098	Valid
7	Dosen selalu membimbing mahasiswa dalam mengatasi masalah	0.99379464561650 23	0.098	Valid

8	Ka.Prodi bersikap terbuka terhadap masukan positif tentang Prodi	0.9998229604755974	0.098	Valid	
9	Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang	0.9938444340449111	0.098	Valid	
10	Dosen bersikap profesional terhadap mahasiswa	0.9998229604755974	0.098	Valid	
11	Prodi selalu membantu program kemahasiswaan terkait kegiatan	0.9998229604755974	0.098	Valid	
12	Tenaga Kependidikan mampu menangani masalah dengan efektif	0.9998229604755974	0.098	Valid	
13	Permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik dan solutif	0.9998229604755974	0.098	Valid	
14	Jumlah dosen memadai sesuai dengan bidang ilmu	0.9998229604755974	0.098	Valid	
15	Dosen selalu menyusun RPS, melakukan kontrak pembelajaran, menjabarkan	0.9937946456165023	0.098	Valid	
16	Dosen melakukan pembelajaran secara efektif, efisien, dan dengan metode yang	0.9998229604755974	0.098	Valid	
17	Dosen mengunggah nilai di Siakad sesuai dengan jadwal, serta melayani	0.9880092159433911	0.098	Valid	
18	Fakultas memiliki bagian yang mengawal Bimbingan Konseling	0.9943244468449263	0.098	Valid	
19	Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang	0.9943244468449263	0.098	Valid	
20	Tenaga Akademik/TU/Pelayanan Fakultas selalu bersedia membantu	0.9998229604755974	0.098	Valid	

21	Permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik	0.9928277764387735	0.098	Valid
22	Ruang kuliah baik, nyaman dan kondusif dan dilengkapi dengan sarana yang layak	0.9938444340449112	0.098	Valid
23	Tersedia laboratorium pendidikan yang memadai	0.9937946456165022	0.098	Valid
24	Tersedia perpustakaan dengan referensi yang memadai serta akses untuk	0.971466068590195	0.098	Valid
25	Tersedia jaringan Internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan	0.9998229604755974	0.098	Valid
26	Tersedia fasilitas ibadah dan toilet yang memadai dan layak	0.9940548005739221	0.098	Valid
27	Tersedia ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa ataupun antara	0.9940548005739223	0.098	Valid

#### E. Hasil Uji Reabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di Prodi IF

Hasil Uji Reliabilitas menggunakan Koefisien Cronbach Alpha untuk data survei yang baru menunjukkan nilai sebesar 0.99802. Ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Metode	Nilai
Koefisien Cronbach Alpha	0.9980203245408298

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di Prodi Informatika menunjukkan nilai koefisien Cronbach Alpha sebesar 0.9997. Nilai ini menunjukkan bahwa kuesioner ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini valid dan sangat reliabel untuk digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Prodi Informatika.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. **Pertahankan Kualitas Kuesioner:**
  - Mengingat validitas dan reliabilitas kuesioner sudah sangat baik, kuesioner ini dapat terus digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.
  - Namun, tetap lakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan kuesioner tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa dan perubahan dalam layanan akademik.
2. **Tingkatkan Aspek yang Dinilai:**
  - Hasil validitas menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner adalah valid. Oleh karena itu, fokuskan upaya peningkatan pada aspek-aspek yang dinilai dalam kuesioner untuk terus meningkatkan kepuasan mahasiswa.
  - Adakan pelatihan dan pengembangan untuk staf akademik dan kependidikan untuk memastikan mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal.
3. **Konsistensi dalam Pengukuran:**
  - Dengan nilai reliabilitas yang sangat tinggi, konsistensi hasil pengukuran kuesioner ini sangat baik. Pastikan bahwa proses pengumpulan data dilakukan dengan konsisten setiap periode untuk memantau perubahan tingkat kepuasan dari waktu ke waktu.
4. **Peningkatan Sarana dan Prasarana:**
  - Berdasarkan item-item yang diuji, fokus peningkatan bisa diarahkan pada sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan akademik mahasiswa, seperti jaringan internet, ruang diskusi, dan fasilitas ibadah.
5. **Tindak Lanjut Hasil Survei:**
  - Hasil survei ini harus ditindaklanjuti dengan tindakan konkret untuk meningkatkan layanan akademik. Adakan pertemuan dengan pemangku kepentingan untuk membahas hasil survei dan merencanakan langkah-langkah perbaikan.

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

## LAMPIRAN I

### KUESIONER

#### PEMAHAMAN VMTS BADAN PENJAMINAN MUTU

Sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Informatika (Prodi Informatika). Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dipergunakan sebagai proses evaluasidiri, evaluasi seluruh staf, dan evaluasi manajemen untuk melakukan perbaikan dan peningkatan Prodi Informatika.

#### INFORMASI UMUM

1. Universitas : Universitas Nasional
2. Unit Kerja : Prodi Informatika Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional Informatika

#### Petunjuk

Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel dengan memberikan pilihan pada kolom penilaian kepuasan.

#### Identitas Responden

- Nama
- NPM
- Program Studi

#### Jenis Responden :

Mahasiswa Informatika FTKI

#### Petunjuk :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas



## LAMPIRAN II

Survey Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik prodi Informatika

**Kuesioner Responden**

Petunjuk :  
STP = Sangat Tidak Puas  
TP = Tidak Puas  
P = Puas  
SP = Sangat Puas

**Nama Lengkap \***

Teks jawaban singkat

**NPM \***

Teks jawaban panjang

**Program Studi \***

Informatika

**Kemampuan Memberikan Pelayanan \***

STP  
 TP  
 P  
 SP

**Kemauan Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat \***

STP  
 TP  
 P  
 SP

**Kemampuan Memberi Keyakinan \***

STP  
 TP  
 P  
 SP

**Kesediaan/Kepedulian Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa \***

STP  
 TP  
 P

Jumlah Staf Kependidikan memadai dan selalu siap dalam membantu kebutuhan perkuliahan mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Staf akademik memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

!!!

Dosen selalu membimbing mahasiswa dalam mengatasi masalah kemahasiswaan \*

- STP
- TP
- P
- SP

Ka.Prodi bersikap terbuka terhadap masukan positif tentang Prodi

- STP
- TP
- P
- SP

Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa dengan cepat \*

- STP
- TP
- P
- SP



Dosen bersikap profesional terhadap mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Prodi selalu membantu program kemahasiswaan terkait kegiatan mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Tenaga Kependidikan mampu menangani masalah dengan efektif \*

- STP
- TP
- P
- SP

Permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik dan solutif oleh Dosen atau tenaga kependidikan \*

- STP
- TP
- P
- SP

Jumlah dosen memadai sesuai dengan bidang ilmu \*

- STP
- TP
- P
- SP

Dosen selalu menyusun RPS, melakukan kontrak pembelajaran, menjabarkan kriteria penilaian dalam proses perkuliahan, masuk tepat waktu, menjalankan perkuliahan dan ujian sesuai jadwal

- STP
- TP
- P
- SP

Dosen melakukan pembelajaran secara efektif, efisien, dan dengan metode yang menyenangkan \*

- STP
- TP
- P
- SP

Dosen mengunggah nilai di Siakad sesuai dengan jadwal, serta melayani pertanyaan terkait nilai dari mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Fakultas memiliki bagian yang mengawal Bimbingan Konseling mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Tenaga Akademik/TU/Pelayanan Fakultas selalu bersedia membantu permasalahan administrasi akademik yang dihadapi mahasiswa \*

- STP
- TP
- P
- SP

Permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik \*

- STP
- TP
- P
- SP

Ruang kuliah baik, nyaman dan kondusif dan dilengkapi dengan sarana yang layak digunakan untuk pembelajaran \*

- STP
- TP
- P
- SP

Tersedia laboratorium pendidikan yang memadai \*

STP

TP

P

SP

111

Tersedia perpustakaan dengan referensi yang memadai serta akses untuk membuka jurnal-jurnal internasional \*

STP

TP

P

SP

Tersedia jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran \*

STP

TP

P

SP

Tersedia fasilitas ibadah dan toilet yang memadai dan layak \*

STP

TP

P

SP

Tersedia jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran \*

STP

TP

P

SP

Tersedia fasilitas ibadah dan toilet yang memadai dan layak \*

STP

TP

P

SP

Tersedia ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen untuk pengembangan suasana akademik yang memadai \*

STP

TP

P

SP