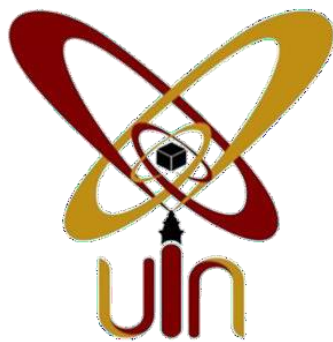


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
OLEH TENAGA PENDIDIK
SEMESTER GENAP T.A. 2023/2024**



**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA
HASANUDDIN BANTEN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah kepada kita semua, sehingga berkat Karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Akademik Oleh Tenaga Pendidik Semestyer Genap Tahun Akademik 2023/2024.

Dalam penyusunan dokumen ini, tim mengucapkan terima kasih kepada Dekan, para Wakil Dekan, dan semua pihak di lingkungan Fakultas Sains yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan Laporan ini.

Semoga dokumen Laporan Hasil Survei Ini dapat dijadikan rujukan dan bahan evaluasi untuk pengembangan pembelajaran, sarana, prasarana, sistem, dan manajemen yang ada di Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Tim penyusun menyadari dalam proses penyusunan Laporan Hasil Survei Fakultas Sains terdapat keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan sangat diperlukan untuk menyempurnakan laporan ini.

Serang, Juli 2024

Tim Penyusun

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan penjaminan mutu menjadi salah satu tuntutan bagi setiap Perguruan Tinggi. Dengan standar yang telah dirumuskan harapannya dapat dilaksanakan secara berkelanjutan demi perbaikan berbagai layanan di tingkat fakultas. Standar tersebut dijadikan tolak ukur kelemahan ataupun kekuatan per unit penyedia layanan terhadap pengguna. Salah satu pengguna ter vital adalah mahasiswa. Setiap Fakultas harus bisa memberikan pelayanan terbaiknya kepada mahasiswa. Maka diperlukan alat kontrol untuk mengetahui kinerja layanan terhadap mahasiswa. Maka perlu dilakukan survei kepuasan sebagai tolak ukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di perguruan tinggi.

Sebagai bagian dari perguruan tinggi yang mengedepankan mutu dalam kinerja akademik dan non akademiknya, Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten terus berusaha memperbaiki standar mutu yang ditetapkannya. Hal ini penting karena dapat dijadikan standar kendali dalam penentuan kebijakan yang harus diambil kedepannya. Khusus terkait dengan layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik itu layanan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola, sarana prasarana dan penunjang lainnya memandang perlu melaksanakan survei kepuasan kepada mahasiswa terkait layanan akademik tahun 2024.

B. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan kepada mahasiswa ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan seluruh mahasiswa terhadap layanan akademik sehingga dapat diidentifikasi aspek-aspek mana yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek mana yang perlu ditindaklanjuti.

C. SASARAN

Sasaran survei kepuasan mahasiswa ini adalah mahasiswa Prodi Informatika aktif angkatan tahun 2023/2024 di lingkungan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan melibatkan 60 mahasiswa.

BAB 2 METODE SURVEI

A. Waktu dan Tempat

Pelaksanaan survei di Program Studi Informatika dilaksanakan secara berkala sebanyak Dua Kali dalam satu semester. Laporan survei kepuasan pada dilaksanakan pada Bulan Juli 2024. Pelaksanaan Survei dilaksanakan dengan memanfaatkan layanan e-survei melalui link berikut :

No	Survei	Link Survei
1	Survei Kepuasan Kinerja Layanan Akademik Tenaga Pendidik (DOSEN) K6	https://kuesioner.uinbanten.ac.id/login

Selain itu juga disebarakan melalui WA Group mahasiswa dan Web Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

B. Subjek

mahasiswa Prodi Informatika aktif angkatan tahun 2023/2024 di lingkungan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan melibatkan 60 mahasiswa.

C. Penentuan Jumlah Sampel

Penetapan besar sampel dari seluruh populasi yang ada menggunakan rumus **Krejcie and Morgan** sebagaimana yang termuat dalam (PERMENPAN RB No. 14 Th. 2017) yakni sebagai berikut.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

S := Besar Sampel

N := Populasi

χ^2 := Nilai Chi Kuadrat dengan db=1, =ChiInv(d,db)

P := Proporsi Populasi berdistribusi Normal = 0.5

d := Galat Pendugaan =0.05

$$n = \frac{\chi^2 N P (1-P)}{e^2 (N-1) + \chi^2 P(1-P)}$$

Berikut ini ialah contoh besaran jumlah populasi dan sampel yang digunakan berdarakan perumusan **Krejcie and Morgan** pada Persamaan (1)

Tabel 3.1. Jumlah populasi dan sampel berdarakan perumusan **Krejcie and Morgan**

Populasi (N)	Sampel (S)	Populasi (N)	Sampel (S)	Populasi (N)	Sampel (S)
10	10	400	196	10000	370
20	19	2000	322	50000	381
50	44	8000	367	1000000	384

D. Teknik Validasi Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan sebelumnya ditinjau terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau uji kecermatan suatu instrumen yang bertujuan untuk menguji apakah instrumen tersebut benar-benar dapat mengukur variabel yang akan diteliti atau tidak. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menguji korelasi antar setiap butir pernyataan dengan skor totalnya dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moments* sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right) \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)}{\sqrt{\left(n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right) \left(n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right)}}$$

Dengan :

r_{xy} := korelasi antara butir pernyataan dengan skor total

x_i := nilai butir pernyataan ke-i

y_i := nilai skor total ke-i

n := banyaknya nilai

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji konsistensi suatu instrumen yakni menguji apakah suatu instrumen tetap dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan berulang kali. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menguji nilai Cronbach's Alpha sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{n\bar{c}}{\bar{v} + (n-1)\bar{c}}$$

Dengan :

n := banyaknya item pernyataan valid

\bar{c} := rata-rata kovarian antara pasangan item

\bar{v} := rata-rata variansi

E. Teknik Analisis Data

Indeks kepuasan untuk masing-masing aspek bertujuan untuk memberikan gambaran seberapa puas masyarakat terkait aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur pengelolaan dana desa di Kabupaten Serang. Indeks dibuat dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa kriteria perumusan yang digunakan dalam Permenpan RB No.14 Tahun 2017 ialah sebagai berikut :

1. Bobot Unsur

$$BU = \frac{1}{\text{Jumlah Indikator}}$$

2. Nilai Rata-rata Per Unsur

$$NRRU = \frac{\sum_{\text{data ke-}i=1}^n i}{n}$$

3. Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur

$$NRRTU = NRRU \times BU$$

4. Indeks Kepuasan/Kesesuaian

$$IK = \sum NRRTU$$

$$IK_{\text{Konversi}} = IK \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi data yang terkumpul, dibuat tabel interpretasi dan kategorisasi data berikut.

5. Tabel Interpretasi

Tabel 3.6. Nilai Interpretasi Indeks Kepuasan

NILAI INTERVAL	NI KONVERSI	NILAI MUTU	NILAI KINERJA
1.00<=NI<=2.5996	25.00<=NIK<=64.99	D	Tidak Baik
2.60<=NI<=3.064	65.00<=NIK<=76.60	C	Kurang Baik
3.0644<=NI<=3.532	76.61<=NIK<=88.30	B	Baik
3.5324<=NI<=4.00	88.31<=NIK<=100.00	A	Sangat Baik

Bab 3

HASIL DAN ANALISIS

A. Survei Kepuasan Kinerja Layanan Akademik Tenaga Pendidik (DOSEN) EDOM-Kriteria 6

1. Instrumen

Berilah tanda (\checkmark) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara!

No	Pertanyaan	5	4	3	2	1
1	Sistematika dan isi silabus serta RPS yang disampaikan dosen kepada mahasiswa dan permintaan setiap mahasiswa memilikinya					
2	Pemberian informasi dari dosen mengenai buku teks atau rujukan yang digunakan mahasiswa					
3	Kejelasan bahan ajar di luar buku referensi (contoh: hand out/power point slide) yang disampaikan dosen untuk setiap materi perkuliahan yang diberikan					
4	Kesesuaian pemberian tugas dosen kepada mahasiswa dengan bobot SKS, materi dan tujuan					
5	Penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan					
6	Kesesuaian materi yang disampaikan dosen dengan silabus					
7	Pemberian motivasi oleh dosen kepada mahasiswa untuk aktif dalam perkuliahan (bertanya, berdiskusi, berlatih)					
8	Jawaban pertanyaan mahasiswa oleh dosen kepada mahasiswa atas materi perkuliahan secara komprehensif dan memuaskan					
9	Kesesuaian penggunaan metode perkuliahan dosen dengan materi perkuliahan dan tujuan pembelajaran					
	Ketepatan waktu dosen dalam menghadiri dan melaksanakan perkuliahan					
	Pemberian pertemuan tambahan oleh dosen jika jumlah pertemuan ideal belum tercapai (16 kali pertemuan)					
	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif dan menyenangkan					

	Pelayanan dan bantuan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam belajar					
	Kemampuan dosen memanfaatkan dan menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan (LCD, OHP dan lain-lain)					
	Keterbukaan dosen dalam menerima saran dan kritik mahasiswa.					
	Kesesuaian pertanyaan/soal ujian UAS yang dibuat dosen dengan lingkup materi yang diberikan.					
	Pengembalian dan pemberian feed back oleh dosen terhadap tugas yang telah diberikan.					
	Kemampuan dosen menegakkan peraturan (kontrak belajar) dalam perkuliahan.					
	Kemudahan mahasiswa mengakses dan meminta bantuan dosen					
	Penampilan dosen, seperti kerapihan, kebersihan, dan keserasian dalam berpakaian					

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kinerja Layanan Akademik Fakultas Sains menggunakan Uji Korelasi (*Pearson Product Moment*) Setiap Butir Pernyataan dengan Skor Total nya.

Tabel 1. Tafsiran Koefisien Validitas dan Reliabilitas

Koefisien Validitas	Interpretasi	Koefisien reliabilitas	Interpretasi
$0,90 \leq r_{xy} \leq 1,00$	Korelasi Sangat Tinggi	$0,90 \leq r_{11} \leq 1,00$	Reliabilitas sangat tinggi
$0,70 \leq r_{xy} < 0,90$	Korelasi tinggi	$0,70 \leq r_{11} < 0,90$	Reliabilitas tinggi
$0,40 \leq r_{xy} < 0,70$	Korelasi sedang	$0,40 \leq r_{11} < 0,70$	Reliabilitas sedang
$0,20 \leq r_{xy} < 0,40$	Korelasi rendah	$0,20 \leq r_{11} < 0,40$	Reliabilitas rendah
$0,00 \leq r_{xy} < 0,20$	Korelasi sangat rendah	$0,00 \leq r_{11} < 0,20$	Reliabilitas sangat rendah
$r_{xy} < 0,00$	Tidak valid		

Setiap butir pernyataan instrument dikatakan valid jika signifikasinya (*p-value*) kurang dari taraf keberartian alpha sebesar 0.05 atau 5%. Berdasarkan tafsiran validitas pada Tabel 1 dan bantuan Program SPSS, maka diperoleh hasil uji validitas instrumen pemahaman visi-misi sebagaimana dicantumkan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Interpretasi Uji Validitas Instrumen

Butir No	Signifikasi (Sig.)	Korelasi Butir No dengan Skor Total	Interpretasi Validitas	Kesimpulan
1	0.000	0.904	Sangat Tinggi	Valid
2	0.000	0.974	Sangat Tinggi	Valid
3	0.000	0.961	Sangat Tinggi	Valid
4	0.000	0.904	Sangat Tinggi	Valid
5	0.000	0.961	Sangat Tinggi	Valid
6	0.000	0.974	Sangat Tinggi	Valid
7	0.000	0.803	Tinggi	Valid
8	0.000	0.863	Tinggi	Valid
9	0.000	0.850	Tinggi	Valid
Butir No Valid : 1-9 Butir No Tidak Valid : -				

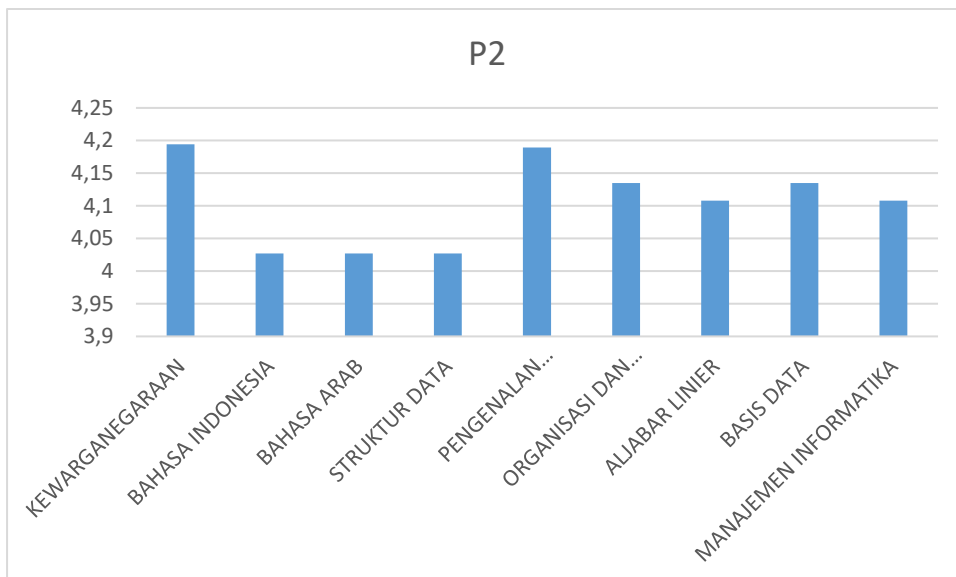
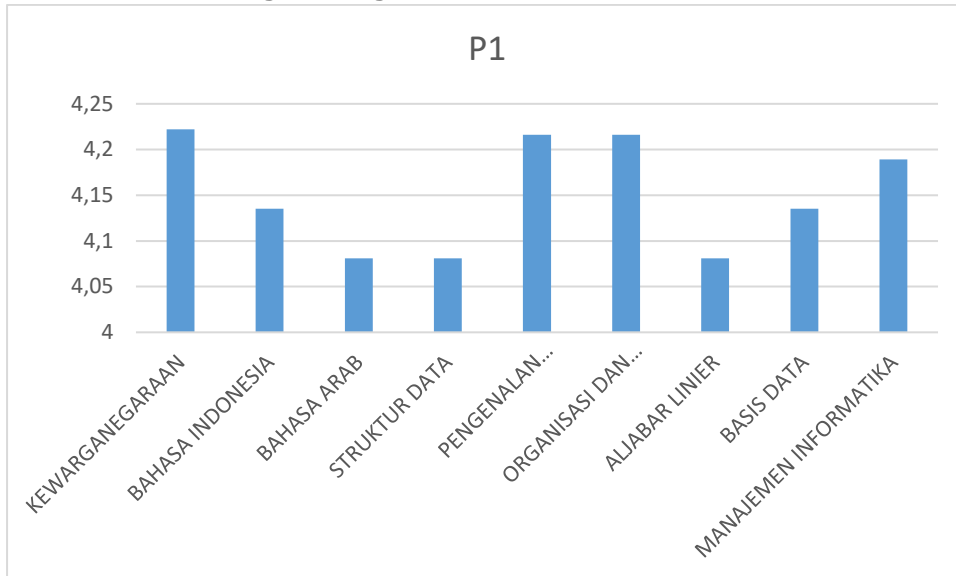
Reliabilitas Butir Instrumen yang Valid :

Reliability Statistics

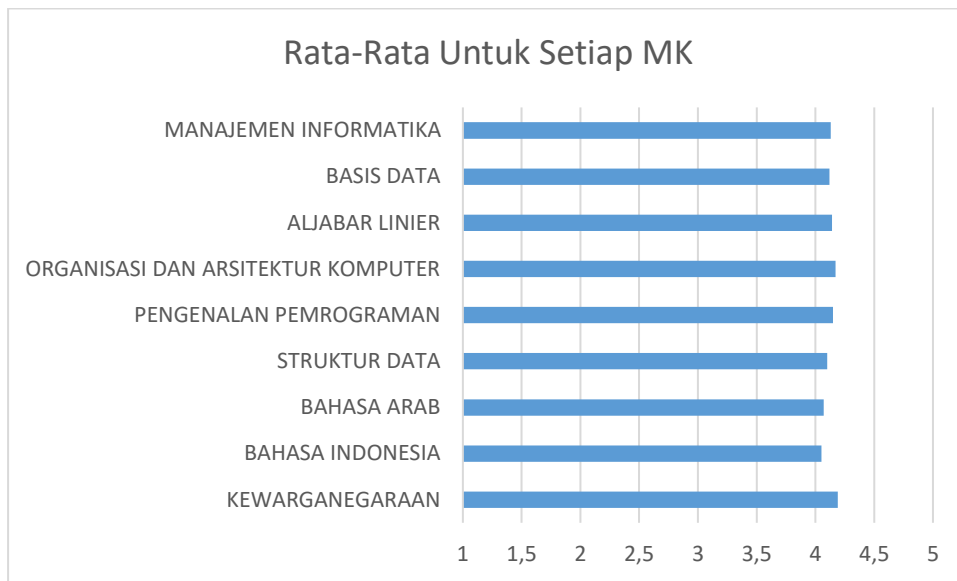
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	9

Berdasarkan output SPSS diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk 9 butir pernyataan instrumen kepuasan kinerja layanan akademik sebesar 0.976 atau 97.6%. Berdasarkan Tabel 1 nilai ini termasuk kedalam **klasifikasi sangat tinggi**, sehingga butir instrument yang valid teruji realibel dan konsisten.

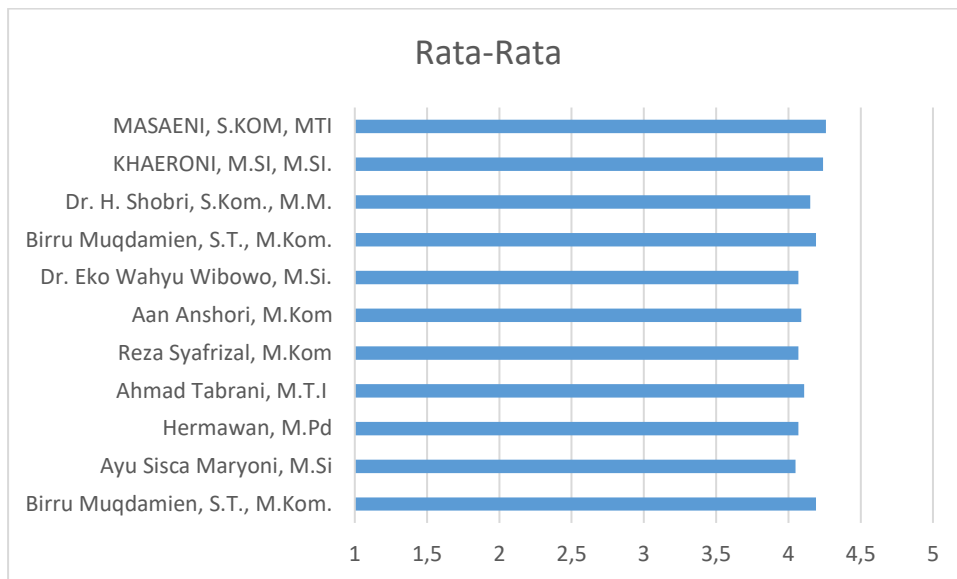
3. Hasil Untuk Masing-Masing Instrumen



4. Analisis Per Mata Kuliah



5. Analisis Per Dosen



Bab 4

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Bagian simpulan dan tindak lanjut meliputi garis besar hasil survei dan rekomendasi yang diberikan oleh Program Studi kepada para dosen pengampu mata kuliah di lingkungan Program Studi Informatika UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Berdasarkan hasil uraian analisis survei diperoleh informasi bahwa kesembilan indikator yakni :

1. Kesesuaian isi materi pada RPS dengan materi yang diajarkan
2. Pemahaman Saudara tentang materi yang disampaikan dosen
3. Ketepatan waktu dosen dalam memulai, melaksanakan, dan mengakhiri perkuliahan
4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kegiatan belajar-mengajar (termasuk biaya mengakses bahan ajar
5. Kesesuaian antara materi yang diajarkan dengan referensi yang digunakan
6. Kompetensi/kemampuan dosen dalam mengajar dan menguasai materi ajar
7. Perilaku dosen dalam mengajar terkait kesopanan dan keramahan
8. Umpan balik yang diberikan oleh dosen selama perkuliahan (memberikan hasil koreksi, nilai, atau saran
9. Kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan belajar mengajar (ruang kelas, AC, LCD, papan tulis, dll).

Secara rata-rata memperoleh skor baik atau nilai tiga sebagaimana ditampilkan dalam diagram pie pada bagian analisis. Selanjutnya dari ke delapan MK yang tercantum pada semester dua secara rata-rata dosen memperoleh nilai mutu baik, hanya ada satu dosen pada mata kuliah Bahasa arab yang memperoleh nilai mutu cukup baik. Selanjutnya untuk menindaklanjuti hasil survei tersebut Program Studi memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Kepada Bapak/Ibu Dosen pengampu dimohon untuk melengkapi jumlah pertemuan yang masih kurang dengan total pertemuan sebanyak 14 pertemuan tatap muka hingga mata kuliah berakhir.
2. Kepada bapak/Ibu Dosen dimohon untuk meminimalisir pertemuan secara online untuk mendapatkan kualitas pembelajaran yang lebih maksimal.
3. Dimohon kepada Bapak/Ibu dosen untuk tidak menggabungkan pertemuan perkuliahan dengan kelas lain terutama di luar Program Studi Informatika
4. Kepada Bapak/Ibu Dosen pengampu mata kuliah dimohon untuk memperhatikan masukan dan saran yang telah diberikan oleh pengguna dalam hal ini mahasiswa untuk dapat mengoptimalkan proses berjalannya perkuliahan.