LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN TATA PAMONG DAN KELOLA 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 i

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan Survei 1

BAB II METODE 1

2.1 Waktu dan Tempat 1

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel 1

2.3 Instrumen Survei 1

2.4 Metode Pengambilan Data 1

2.5 Metode Pengolahan Data 1

2.6 Tahapan Kegiatan 2

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 3

3.1 Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika 3

3.1.1 Tabulasi Data 3

3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika 4

3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika 4

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 5

4.1. Kesimpulan 5

4.2. Saran 5

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan survei mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika 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 survei terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika 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 SMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasaan. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasaan. Bentuknya adalah survei mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika**.**

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 Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika Fakultas sains dan Teknologi dilaksanakan pada bulan November 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 16 Adapun metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode acak purposive.

2.3 Instrumen Survei

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika.

2.4 Metode Pengambilan Data

Survei dilaksanakan secara online dengan menggunakan media angket online google (Google Form) 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 Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika 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 sebagai berikut:

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 terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika 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 (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

2.6 Tahapan Kegiatan

Secara umum, pelaksananaan 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 Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika

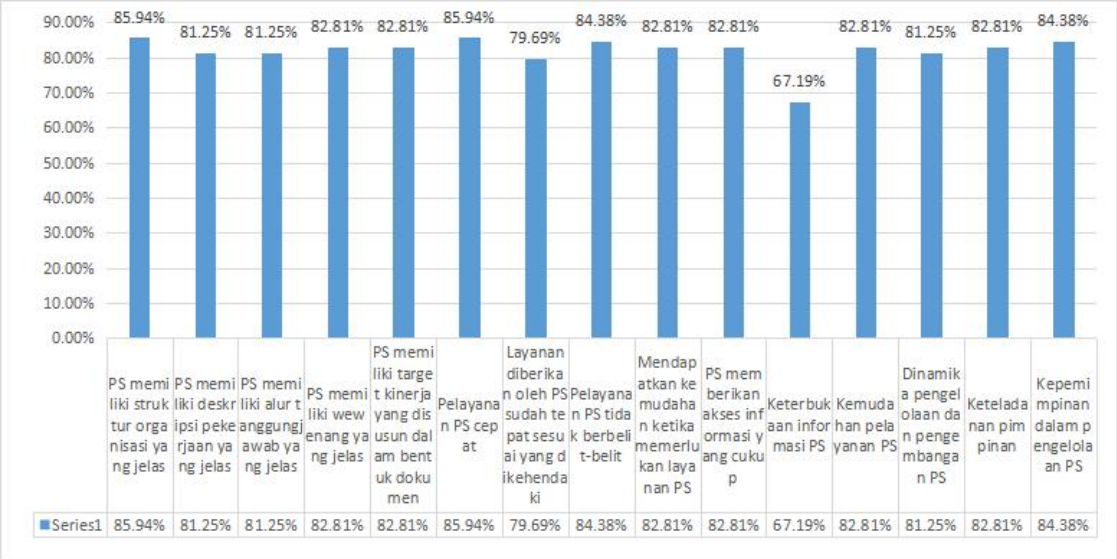
3.1.1 Tabulasi Data

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

Tabel 3.1. Pertanyaan Survei

No	Pertanyaan
1	PS memiliki struktur organisasi yang jelas
2	PS memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas
3	PS memiliki alur tanggungjawab yang jelas
4	PS memiliki wewenang yang jelas
5	PS memiliki target kinerja yang disusun dalam bentuk dokumen
6	Pelayanan PS cepat
7	Layanan diberikan oleh PS sudah tepat sesuai yang dikehendaki
8	Pelayanan PS tidak berbelit-belit
9	Mendapatkan kemudahan ketika memerlukan layanan PS
10	PS memberikan akses informasi yang cukup
11	Keterbukaan informasi PS
12	Kemudahan pelayanan PS
13	Dinamika pengelolaan dan pengembangan PS
14	Keteladanan pimpinan
15	Kepemimpinan dalam pengelolaan PS

Dari pertanyaan tersebut kemudian ditabulasi dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 3.1. Indeks kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika.

3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola layanan Prodi Magister Informatika

Dari hasil tabulasi dilakukan analisis hasil tingkat kepuasan Layanan Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika berdasarkan penilaian kategori/aspek kualitas sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan layanan Fakultas:

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan
1	PS memiliki struktur organisasi yang jelas	85.94%
2	PS memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas	81.25%
3	PS memiliki alur tanggungjawab yang jelas	81.25%
4	PS memiliki wewenang yang jelas	82.81%
5	PS memiliki target kinerja yang disusun dalam bentuk dokumen	82.81%
6	Pelayanan PS cepat	85.94%
7	Layanan diberikan oleh PS sudah tepat sesuai yang dikehendaki	79.69%
8	Pelayanan PS tidak berbelit-belit	84.38%
9	Mendapatkan kemudahan ketika memerlukan layanan PS	82.81%
10	PS memberikan akses informasi yang cukup	82.81%
11	Keterbukaan informasi PS	67.19%
12	Kemudahan pelayanan PS	82.81%
13	Dinamika pengelolaan dan pengembangan PS	81.25%
14	Keteladanan pimpinan	82.81%
15	Kepemimpinan dalam pengelolaan PS	84.38%

Dari tabel tersebut maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut bahwa menyatakan sangat puas pada semua layanan.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika

Untuk itu maka tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika antara lain:

1. Meningkatkan pengelolaan akademik mulai dari pelayanan administrasi hingga peminjaman sarana dan prasarana.
2. Meningkatkan keterbukaan informasi Program Studi

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 kepuasaan Layanan Tata Pamong Dan Kelola Prodi Magister Informatika mendapatkan penilain Baik.

4.2. Saran

1. Peningkatan pengelolaan akademik mulai dari pelayanan administrasi hingga peminjaman sarana dan prasarana.
2. Meningkatkan keterbukaan informasi Program Studi