LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MANAJEMEN PRODI
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 manajemen prodi 4

3.1.1 Tabulasi Data 4

3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap manajemen prodi 4

3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap manajemen prodi 5

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 6

4.1. Kesimpulan 6

4.2. Saran 6

LAMPIRAN FORMAT KUESIONER 7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan survei mahasiswa terhadap manajemen prodi 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 manajemen prodi 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 terhadap manajemen prodi**.** Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

a. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan,
b. Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat),
c. Kepastian (*assurance*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan,
d. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

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 mahasiswa terhadap manajemen prodi 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 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap manajemen prodi yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati

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 manajemen prodi yang meliputi aspek :

1. Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Kemamuan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kemampuan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Kesediaan/ kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

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 manajemen prodi 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 manajemen prodi

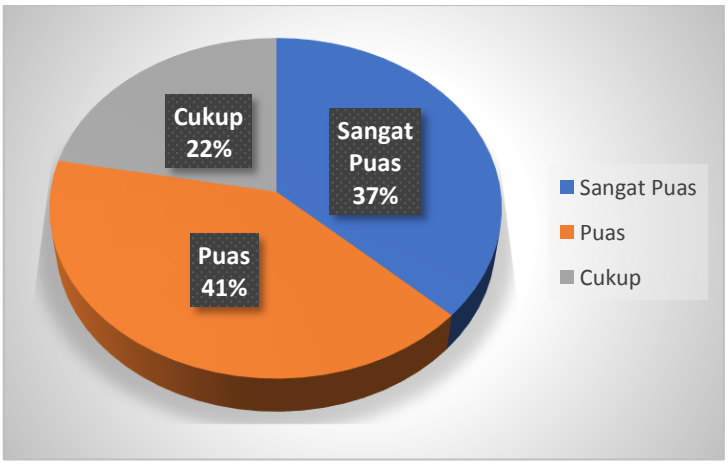
3.1.1 Tabulasi Data

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

Tabel 3.1. Pertanyaan Survei

No	Pertanyaan
1	Pengelola layanan pembelajaran, seperti: administrasi persuratan, peminjaman sarana prasaran, ruang baca prodi, dan layanan lainnya sangat professional dalam memberikan layanannya.
2	Pengelola program studi membantu permasalahan secara cepat dan tanggap
3	Ketua / Sekretaris program studi membantu menyelesaikan keluhan mahasiswa sesuai dengan panduan akademik
4	Ketua / Sekretaris program studi selalu memantau dan mengevaluasi progress kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik

Dari pertanyaan tersebut kemudian ditabulasi dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 3.1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap manajemen prodi.

3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap manajemen prodi

Dari hasil tabulasi dilakukan analisis hasil tingkat kepuasan manajemen prodi berdasarkan penilaian kategori/aspek kualitas sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tingkat kepuasan manajemen prodi:

No.	Aspek yang diukur	Tingkat kepuasan manajemen prodi (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Baik (Sangat Puas)	Baik (Puas)	Cukup	Kurang		
1	Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan	36.00	40.00	24.00	0.00	3.12	Puas
2	Kemamuan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	44.00	36.00	20.00	0.00	3.12	Puas
3	Kemampuan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	36.00	40.00	24.00	0.00	3.24	Puas
4	Kesediaan/ kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	32.00	48.00	20.00	0.00	3.12	Puas

Dari tabel tersebut maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut bahwa mahasiswa menyatakan sangat puas pada semua manajemen prodi dengan rata- rata sebesar 3.15.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap manajemen prodi

Untuk itu maka tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan mahasiswa terhadap manajemen prodi antara lain:

1. Meningkatkan pengelolaan pelayanan terhadap mahasiswa
2. Melaksanakan kinerja program yang melibatkan mahasiswa
3. Meningkatkan evaluasi dan monitoring progress mahasiswa

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

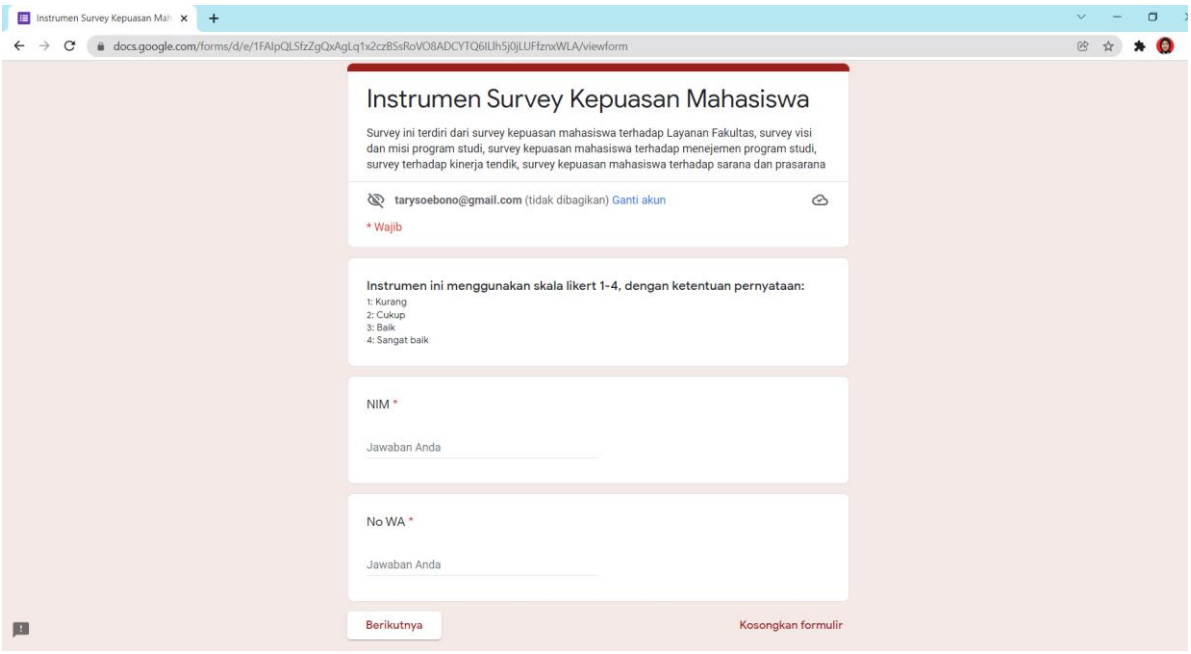
4.1. Kesimpulan

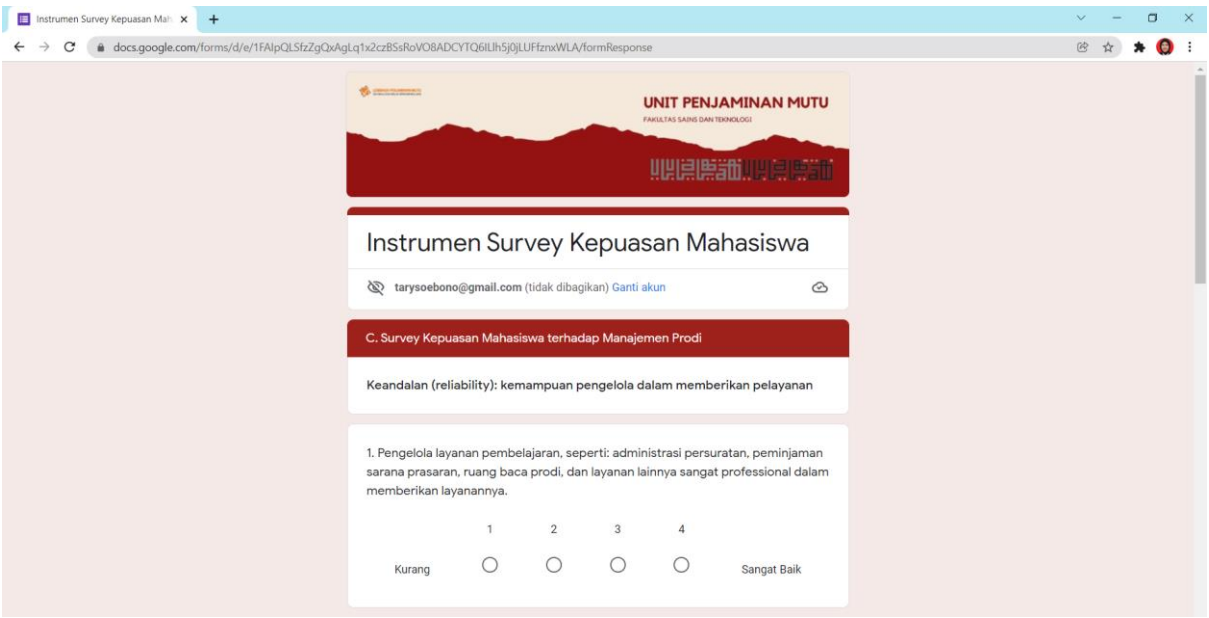
Pelaksanaan survei pada periode semester ganjil 2021/2022 di program studi Magister Informatika dilaksanakan pada bulan Desember 2021. Laporan ini sebagai pengukuran kinerja yang merupakan suatu kegiatan penilaian bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat keberhasilan/kegagalan suatu organisasi 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 manajemen prodi memberikan penilaian yakni sebesar 37% sangat puas, puas sebesar 41% dan cukup sebesar 22%.

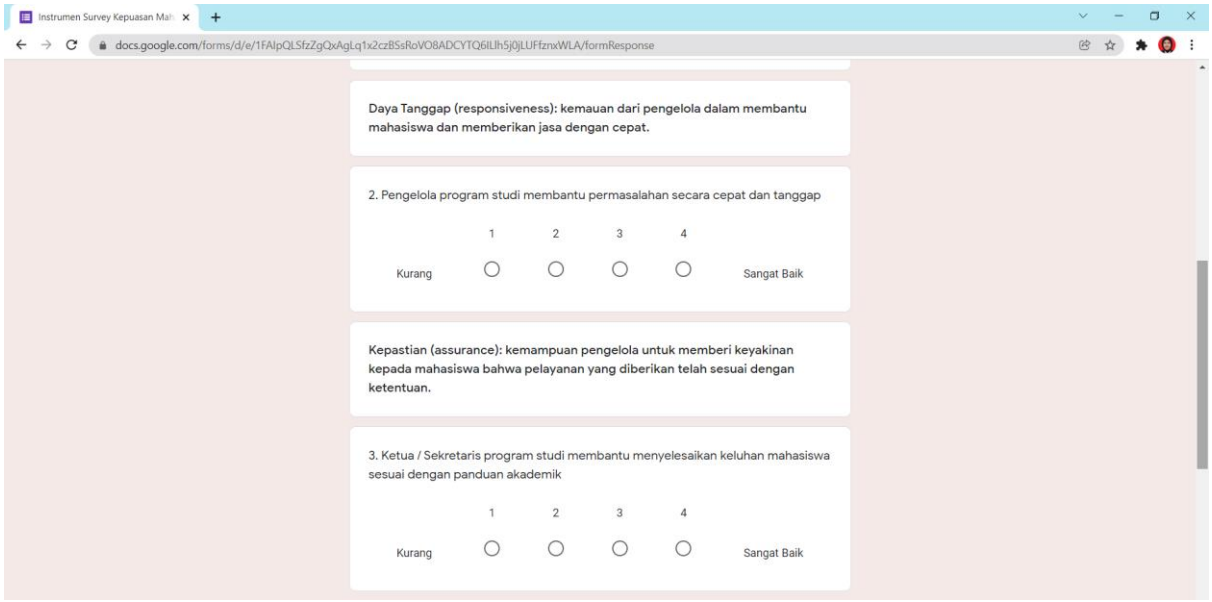
4.2. Saran

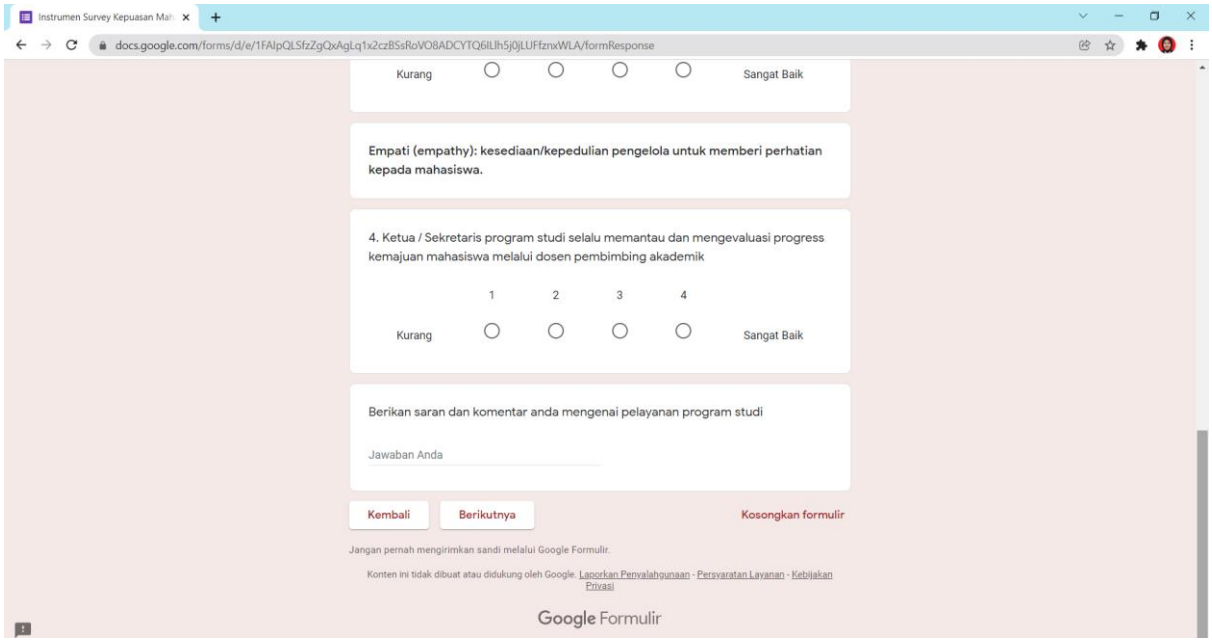
Menyelenggarakan sosialisasi kembali terkait dengan pengambilan tesis.

LAMPIRAN FORMAT KUESIONER






Instrumen Survey Kepuasan Mah
docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzZgQxAgLq1x2czBSsRoVO8ADCYTQ6ILlh5j0jLUFfznxWLA/formResponse
Daya Tanggap (responsiveness): kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
2. Pengelola program studi 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. Ketua / Sekretaris program studi membantu menyelesaikan keluhan mahasiswa sesuai dengan panduan akademik
1 2 3 4
Kurang
Sangat Baik


Instrumen Survey Kepuasan Mah
docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzZgQxAgLq1x2czBSsRoVO8ADCYTQ6ILlh5j0jLUFfznxWLA/formResponse
Kurang
Sangat Baik
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
4. Ketua / Sekretaris program studi selalu memantau dan mengevaluasi progress kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik
1 2 3 4
Kurang
Sangat Baik
Berikan saran dan komentar anda mengenai pelayanan program studi
Jawaban Anda
Kembali
Berikutnya
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