

# **LAPORAN ANALISIS**

**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

**SATUAN PENGENDALI MUTU DAN INSPEKTORAT  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Program Studi Teknik Elektro**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

# **PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO**

## **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan stuck holder) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

## **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

## **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit Prodi Teknik Elektro menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuesioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

### **1.5. METODE ANALISIS DATA**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Presentase Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>
<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>

## **1.6. HASIL ANALISA KUISIONER**

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit Prodi Teknik Elektro di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 57 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Prodi Teknik Elektro di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKOR</b>	<b>PRESENTASE</b>	<b>KATEGORI</b>
1	Apakah materi perkuliahan (RPS, PPT, Textbook, Modul, Jurnal, Video, dll) dalam bentuk digital ataupun cetak disampaikan disetiap pertemuan?	4,93	98,60	BAIK SEKALI
2	Apakah perkuliahan dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan?	4,37	87,37	BAIK SEKALI
3	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan.	4,02	80,35	BAIK SEKALI
4	Apakah Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab?	5,00	100,00	BAIK SEKALI

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
5	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas.	4,04	80,70	BAIK SEKALI
6	Kemampuan Dosen menjelaskan pokok bahasan/topik secara jelas.	4,11	82,11	BAIK SEKALI
7	Apakah dosen memberikan umpan balik atas Tugas, PR, Kuis, UTS yang dilaksanakan?	4,65	92,98	BAIK SEKALI
8	Kesesuaian soal dalam Tugas, UTS dan UAS dengan materi yang diajarkan.	4,11	82,11	BAIK SEKALI
9	Apakah dosen memberikan waktu kuliah pengganti ketika waktu kuliah dialihkan saat tanggal merah, dan atau ketika dosen berhalangan?	4,79	95,79	BAIK SEKALI
10	Apakah di setiap laboratorium/studio yang anda gunakan terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur)?	4,93	98,60	BAIK SEKALI
11	Tingkat kemampuan asisten laboratorium/studio dalam menyampaikan materi.	4,02	80,35	BAIK SEKALI
12	Kesigapan asisten laboratorium/studio dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi.	3,95	78,95	BAIK
13	Kemampuan asisten laboratorium/studio dalam melakukan penilaian yang adil & transparan.	3,98	79,65	BAIK
14	Kesesuaian pelaksanaan praktikum/studio dengan jadwal.	4,16	83,16	BAIK SEKALI
15	Respon asisten laboratorium/studio dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan.	4,14	82,81	BAIK SEKALI
16	Asisten laboratorium/studio memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum/studio.	4,18	83,51	BAIK SEKALI
17	Asisten laboratorium/studio dapat membangun kegiatan pembelajaran yang kondusif dan membangun interaksi yang baik.	4,09	81,75	BAIK SEKALI
18	Pengetahuan asisten laboratorium/studio dalam menjawab pertanyaan praktikan/mahasiswa.	4,09	81,75	BAIK SEKALI
19	Asisten laboratorium/studio memberikan motivasi untuk meningkatkan minat mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran.	4,11	82,11	BAIK SEKALI
20	Asisten laboratorium/studio memahami kebutuhan dan kepentingan praktikan.	4,16	83,16	BAIK SEKALI
21	Apakah dalam pelaksanaan praktikum disediakan Buku Petunjuk Praktikum (atau Modul Praktikum)?	5,00	100,00	BAIK SEKALI
22	Kecukupan sarana praktikum/studio (APAR, LCD, Whiteboard, spesifikasi komputer, software, dll).	3,49	69,82	BAIK
23	Konsistensi dosen pengampu dan asisten dosen dalam menindaklanjuti kendala dalam pelaksanaan praktikum/studio.	3,77	75,44	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
24	Konsistensi pelaksanaan koordinasi setiap bulan antara asisten dan koordinator asisten studio dan praktikum.	3,91	78,25	BAIK
25	Frekuensi waktu untuk bimbingan yang dapat disediakan oleh dosen pembimbing.	3,40	68,07	BAIK
26	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen pembimbing baik daring maupun luring.	3,67	73,33	BAIK
27	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan.	3,67	73,33	BAIK
28	Sikap adil dalam memberikan bimbingan.	3,74	74,74	BAIK
29	Kejelasan arahan yang diberikan dosen pembimbing.	3,72	74,39	BAIK
30	Ketepatan dalam memahami masalah yang dihadapi mahasiswa terkait tugas akhir.	3,68	73,68	BAIK
31	Kesigapan dosen pembimbing dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait tugas akhir.	3,74	74,74	BAIK
32	Ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam menulis.	3,67	73,33	BAIK
33	Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan.	3,70	74,04	BAIK
34	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan permasalahan yang akan diteliti mahasiswa.	3,84	76,84	BAIK
35	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan metodologi yang digunakan mahasiswa.	3,82	76,49	BAIK
36	Kemampuan dosen pembimbing dalam menumbuhkan semangat mahasiswa.	3,88	77,54	BAIK
37	Kesantunan dosen pembimbing dalam membimbing.	3,93	78,60	BAIK
38	Kepedulian dosen pembimbing pada kemajuan tugas akhir mahasiswa.	3,79	75,79	BAIK
39	Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa.	3,86	77,19	BAIK
40	Kenyamanan tempat layanan bimbingan (baik daring maupun luring).	3,65	72,98	BAIK
41	Kemampuan tendik/laboran dalam membantu menyelesaikan urusan administrasi/praktikum mahasiswa.	3,37	67,37	BAIK
42	Ketepatan waktu penyelesaian layanan administrasi kemahasiswaan.	3,49	69,82	BAIK
43	Tendik/laboran santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan.	3,56	71,23	BAIK
44	Kesigapan tendik/laboran merespon pertanyaan-pertanyaan mahasiswa baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung.	3,54	70,88	BAIK
45	Konsistensi tendik/laboran dalam menginformasikan kepada mahasiswa tentang informasi akademik (perkuliahan, studio, praktikum, kerja praktek, dan tugas akhir).	3,54	70,88	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
46	Kesigapan tendik dan laboran dalam membantu menghubungkan unit unit di ITI jika mahasiswa membutuhkan pengurusan ke unit-unit di ITI.	3,49	69,82	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,97</b>	<b>79,44</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

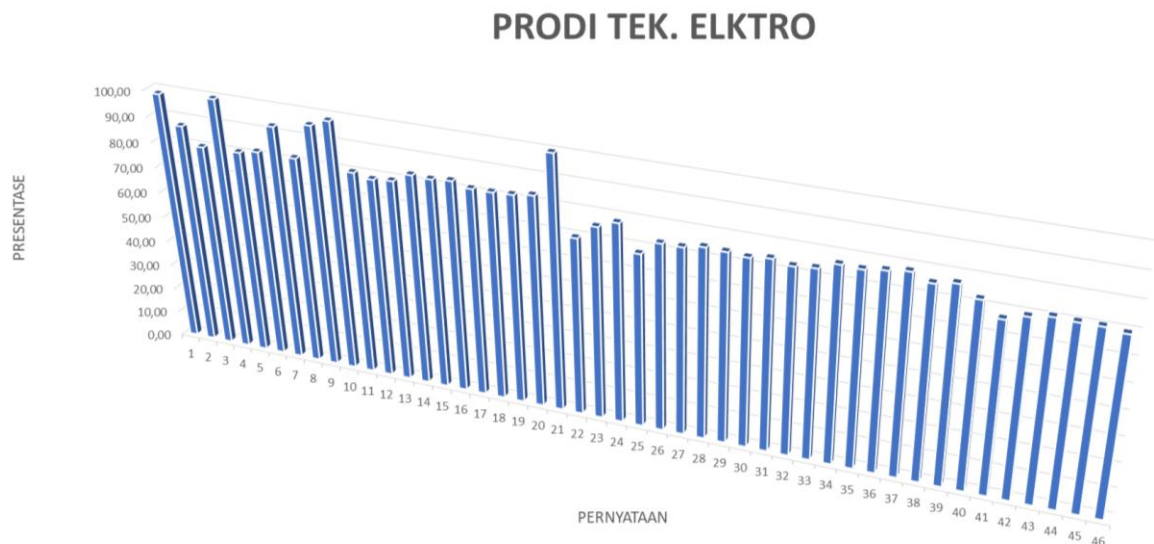
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{182,72}{46} = \mathbf{3,97}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,97}{5} \times 100\% = 79,44 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebarakan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit Pimpinan di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,97 dengan rerata presentase sebesar 79,44%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit Pimpinan masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

## 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kusioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan



terhadap unit Prodi Teknik Elektro yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Prodi Teknik Elektro di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Perangkat laboratorium lebih diperbanyak dan diperbaiki.
2	Alat praktikum di teknik elektro banyak yang sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya, tolong diperbaiki. Dosen dirasa kurang dalam penyampaian materi, misal dasar dari teori tersebut tidak dibarengi dengan contoh yang ada atau perandaian yang sama sehingga mahasiswa tidak dapat lebih memahami teorinya. Fasilitas di kampus ini seperti toilet juga banyak yang kurang terawat dan kumuh. Air di gedung G ada zat besinya, keknya ada karat di pipanya, jadi mengganggu setiap buat wudhu atau mck. Mahasiswa di prodi teknik elektro makin sedikit. Ormawa sebagai fasilitas kampus tapi tiap proker tidak dibiayai kampus, mahasiswa diharuskan menjalankan proker dengan duit patungan/barengan agar proker tersebut berjalan, sehingga merasa makin terberatkan untuk biaya dan membuat keterlambatan bayar kuliah. Solusinya, ya branding kampus, lebih dimanfaatkan organisasi BEM Ormawa UKM untuk mengadakan proker di luar kampus dalam skala besar baik lomba, pameran dsb, dengan kolaborasi pihak PMB jangan mahasiswa nya yang suruh patungan buat jalanin proker yak, gmn mau jalan kalo biayanya dikit, jalan juga ga efektif.
3	Untuk laboratorium sendiri alat-alat nya sudah banyak yang rusak dan jadul
4	Mohon untuk prodi agar di tingkatkan komunikasinya antara prodi dengan mahasiswa
5	Peralatan praktikum pada laboratorium perlu di upgrade agar dapat mengikuti perkembangan yang ada
6	Dimohon kepada dosen, baik siapapun itu, apabila ada mahasiswa yang menanyakan matkul nya di adakan online/offline, segera di konfirmasi, karena apabila terlalu lama, kesian mahasiswa yang sudah ke kampus dan ternyata online
7	Mungkin untuk laboratorium diadakan pengecekan apakah alat tersebut mengalami kendala atau tidak
8	Untuk alat-alat di laboratorium diperbaiki atau diganti baru, karena banyak alat yang rusak sehingga proses pembelajaran sedikit terhambat.
9	Tingkatkan kembali sarana dan prasarana, serta pelayanan terhadap mahasiswa/i
10	Mohon ditingkatkan kinerjanya
11	Lebih di perbaiki lagi sarana dan prasarana laboratorium elektro
12	Sarana untuk praktikum sangat kurang sekali hal itu sangat sulit bagi mahasiswa untuk mengerti detail terhadap mata kuliah yang sedang di jalankan



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Program Studi  
Perencanaan Wilayah dan Kota**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

# **PROGRAM STUDI**

## **PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan stuck holder) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuesioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

### **1.5. METODE ANALISIS DATA**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Presentase Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>
<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>

## **1.6. HASIL ANALISA KUISIONER**

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 30 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKOR</b>	<b>PRESENTASE</b>	<b>KATEGORI</b>
1	Apakah materi perkuliahan (RPS, PPT, Textbook, Modul, Jurnal, Video, dll) dalam bentuk digital ataupun cetak disampaikan disetiap pertemuan?	4,73	94,67	BAIK SEKALI
2	Apakah perkuliahan dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan?	4,87	97,33	BAIK SEKALI
3	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan.	4,40	88,00	BAIK SEKALI

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKOR</b>	<b>PRESENTASE</b>	<b>KATEGORI</b>
4	Apakah Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab?	5,00	100,00	BAIK SEKALI
5	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas.	4,47	89,33	BAIK SEKALI
6	Kemampuan Dosen menjelaskan pokok bahasan/topik secara jelas.	4,63	92,67	BAIK SEKALI
7	Apakah dosen memberikan umpan balik atas Tugas, PR, Kuis, UTS yang dilaksanakan?	5,00	100,00	BAIK SEKALI
8	Kesesuaian soal dalam Tugas, UTS dan UAS dengan materi yang diajarkan.	4,60	92,00	BAIK SEKALI
9	Apakah dosen memberikan waktu kuliah pengganti ketika waktu kuliah dialihkan saat tanggal merah, dan atau ketika dosen berhalangan?	5,00	100,00	BAIK SEKALI
10	Apakah di setiap laboratorium/studio yang anda gunakan terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur)?	4,87	97,33	BAIK SEKALI
11	Tingkat kemampuan asisten laboratorium/studio dalam menyampaikan materi.	4,43	88,67	BAIK SEKALI
12	Kesigapan asisten laboratorium/studio dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi.	4,50	90,00	BAIK SEKALI
13	Kemampuan asisten laboratorium/studio dalam melakukan penilaian yang adil & transparan.	4,47	89,33	BAIK SEKALI
14	Kesesuaian pelaksanaan praktikum/studio dengan jadwal.	4,43	88,67	BAIK SEKALI
15	Respon asisten laboratorium/studio dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan.	4,50	90,00	BAIK SEKALI
16	Asisten laboratorium/studio memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum/studio.	4,47	89,33	BAIK SEKALI
17	Asisten laboratorium/studio dapat membangun kegiatan pembelajaran yang kondusif dan membangun interaksi yang baik.	4,47	89,33	BAIK SEKALI
18	Pengetahuan asisten laboratorium/studio dalam menjawab pertanyaan praktikan/mahasiswa.	4,53	90,67	BAIK SEKALI
19	Asisten laboratorium/studio memberikan motivasi untuk meningkatkan minat mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran.	4,50	90,00	BAIK SEKALI

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKOR</b>	<b>PRESENTASE</b>	<b>KATEGORI</b>
20	Asisten laboratorium/studio memahami kebutuhan dan kepentingan praktikan.	4,53	90,67	BAIK SEKALI
21	Apakah dalam pelaksanaan praktikum disediakan Buku Petunjuk Praktikum (atau Modul Praktikum)?	4,87	97,33	BAIK SEKALI
22	Kecukupan sarana praktikum/studio (APAR, LCD, Whiteboard, spesifikasi komputer, software, dll).	4,30	86,00	BAIK SEKALI
23	Konsistensi dosen pengampu dan asisten dosen dalam menindaklanjuti kendala dalam pelaksanaan praktikum/studio.	4,53	90,67	BAIK SEKALI
24	Konsistensi melaksanakan koordinasi setiap bulan antara asisten dan koordinator asisten studio dan praktikum.	4,50	90,00	BAIK SEKALI
25	Frekuensi waktu untuk bimbingan yang dapat disediakan oleh dosen pembimbing.	2,60	52,00	CUKUP
26	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen pembimbing baik daring maupun luring.	3,27	65,33	BAIK
27	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan.	3,20	64,00	BAIK
28	Sikap adil dalam memberikan bimbingan.	3,43	68,67	BAIK
29	Kejelasan arahan yang diberikan dosen pembimbing.	3,40	68,00	BAIK
30	Ketepatan dalam memahami masalah yang dihadapi mahasiswa terkait tugas akhir.	3,40	68,00	BAIK
31	Kesigapan dosen pembimbing dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait tugas akhir.	3,23	64,67	BAIK
32	Ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam menulis.	3,30	66,00	BAIK
33	Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan.	3,30	66,00	BAIK
34	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan permasalahan yang akan diteliti mahasiswa.	3,37	67,33	BAIK
35	Tingkat penguasaan dosen pembimbing akan metodologi yang digunakan mahasiswa.	3,37	67,33	BAIK
36	Kemampuan dosen pembimbing dalam menumbuhkan semangat mahasiswa.	3,33	66,67	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
37	Kesantunan dosen pembimbing dalam membimbing.	3,40	68,00	BAIK
38	Kepedulian dosen pembimbing pada kemajuan tugas akhir mahasiswa.	3,37	67,33	BAIK
39	Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa.	3,30	66,00	BAIK
40	Kenyamanan tempat layanan bimbingan (baik daring maupun luring).	3,37	67,33	BAIK
41	Kemampuan tendik/laboran dalam membantu menyelesaikan urusan administrasi/praktikum mahasiswa.	3,67	73,33	BAIK
42	Ketepatan waktu penyelesaian layanan administrasi kemahasiswaan.	3,60	72,00	BAIK
43	Tendik/laboran santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan.	3,80	76,00	BAIK
44	Kesigapan tendik/laboran merespon pertanyaan-pertanyaan mahasiswa baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung.	3,90	78,00	BAIK
45	Konsistensi tendik/laboran dalam menginformasikan kepada mahasiswa tentang informasi akademik (perkuliahan, studio, praktikum, kerja praktek, dan tugas akhir).	3,80	76,00	BAIK
46	Kesigapan tendik dan laboran dalam membantu menghubungkan unit unit di ITI jika mahasiswa membutuhkan pengurusan ke unit-unit di ITI.	3,77	75,33	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>4,04</b>	<b>80,77</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK SEKALI</b>		

Sumber: Hasil Analisa

Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

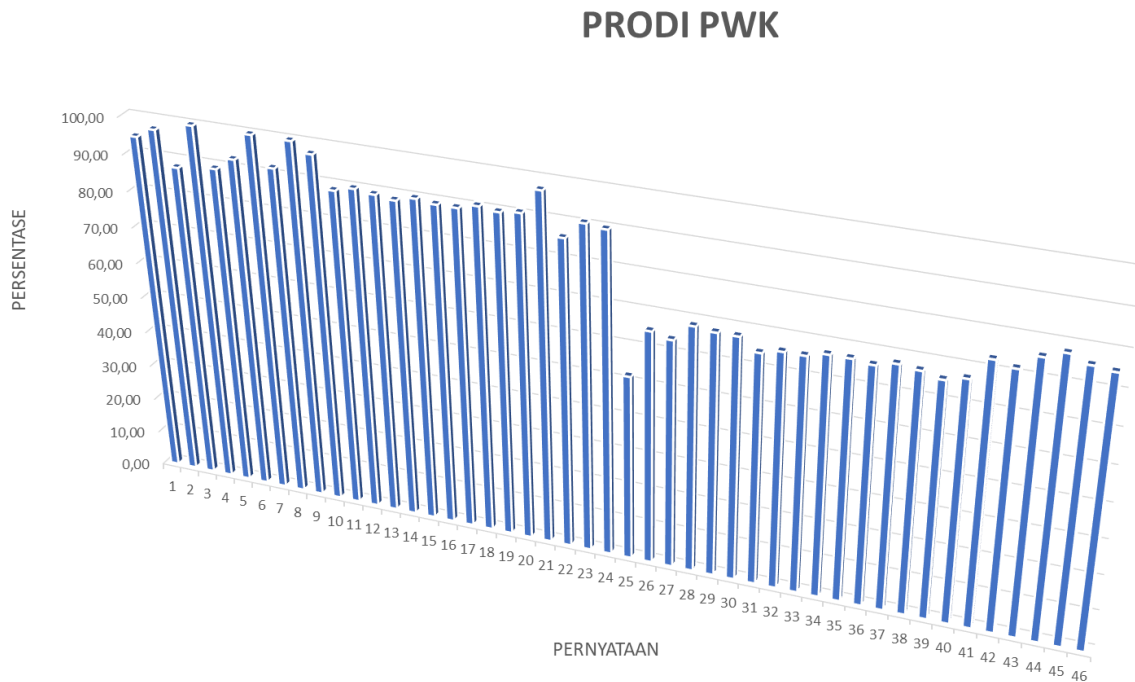
$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{185,77}{46} = \mathbf{4,04}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{4,04}{5} \times 100\% = 80,77 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebarakan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit Pimpinan di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 4,04 dengan rerata presentase sebesar 80,77%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit Pimpinan masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK SEKALI**.



Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Jadwal asistensi masih sering kurang efisien, mungkin prodi bisa membantu dalam penentuan jadwal asistensi
2	Semogaa kedepanya bisaa lebih baik lagi
3	Sudah lumayan baik
4	Menambah jam untuk kegiatan diruang studio
5	Ada baiknya, jika terjalin keakraban antara dosen dan mahasiswa



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Biro Kerja sama dan Humas  
(BKH)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

# **PIMPINAN**

## **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

## **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

## **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit Pimpinan menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit Pimpinan di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 47 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Pimpinan di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Kejelasan arah dan tujuan Renstra ITI	3,57	71,49	BAIK
2	Pimpinan melakukan sosialisasi Renstra institut pada sivitas akademika ITI secara jelas	3,30	65,96	BAIK
3	Komunikasi antara pimpinan dan prodi/unit	3,57	71,49	BAIK
4	Koordinasi antara pimpinan dan prodi/unit	3,45	68,94	BAIK
5	Kesesuaian antara program-program yang dicanangkan oleh pimpinan dengan Renstra institut	3,36	67,23	BAIK
6	Ketegasan pimpinan dalam mengambil keputusan	3,55	71,06	BAIK
7	Pimpinan mendengarkan dan menindaklanjuti saran dari sivitas akademika ITI	3,34	66,81	BAIK
8	Kecepatan pimpinan dalam menindak lanjuti kebijakan Kemdikbudristek	3,89	77,87	BAIK
9	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan oleh pimpinan	3,62	72,34	BAIK
10	Pimpinan memberikan motivasi terhadap dosen dan tendik	3,51	70,21	BAIK
11	Keterbukaan pimpinan terhadap masukan dari dosen dan tendik	3,26	65,11	BAIK
12	Capaian kinerja pimpinan	3,53	70,64	BAIK
13	Pimpinan memiliki sikap yang jujur dan adil pada semua dosen dan tendik	3,49	69,79	BAIK
14	Pimpinan memberikan penghargaan atas capaian kinerja dosen dan tendik	3,60	71,91	BAIK
15	Pimpinan selalu bertanggung jawab atas permasalahan dalam lingkup pekerjaannya	3,70	74,04	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,52</b>	<b>70,33</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

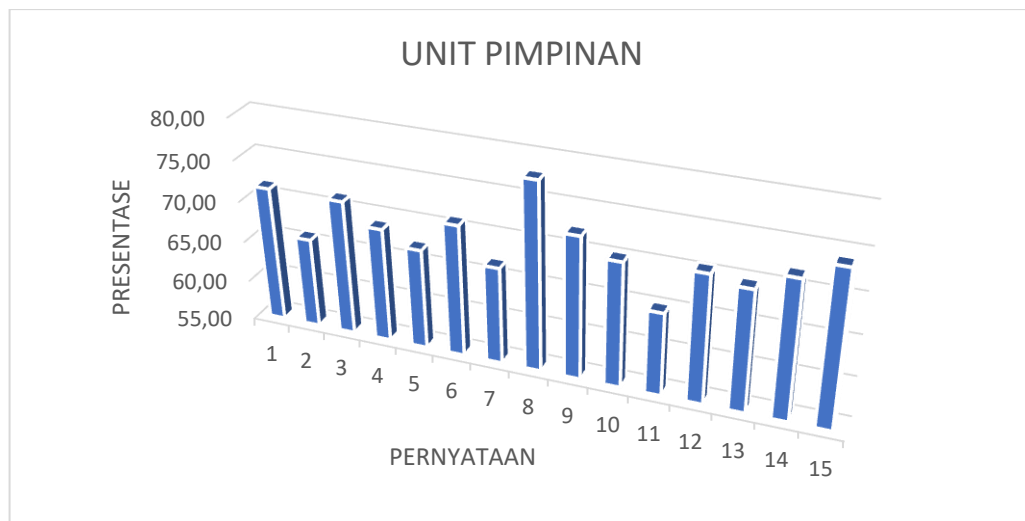
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{168}{47} = 3,57$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,57}{5} \times 100\% = 71,49 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit Pimpinan di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,52 dengan rerata presentase sebesar 70,33%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit Pimpinan masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

## 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit Pimpinan yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Pimpinan di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Perlu ada pemahaman yang sama dalam mengartikan pertanyaannya dan harus didasari dengan pemikiran yang positif untuk kemajuan ITI
2	Ditingkatkan kinerja pimpinan
3	Perlu ditingkatkan koordinasi program dan kerja di tingkat Pimpinan
4	Perlu adanya ruang untuk berdiskusi berbagai kendala/keluhan antara prodi/unit dengan pimpinan, sehingga pimpinan dapat mengetahui masalah yang terjadi dan memberikan alternatif solusi.
5	Dengan kondisi mahasiswa yang seperti ini adakah kebijakan untuk cara pembayaran yang mengangsur yang penting mmhsw banyak, yang mendaftar banyak seperti unpm strateginya bayar didepan sedikit sebenarnya juga banyak karena setiap kegiatan membayar kembali. Kaalau proses pengajaran dll sudah bagus, namun iklim yang kondusif dan saling mensport adalah jumlah mahasiswa yang optimal sehingga kampus menjadi hidup
6	Koordinasi antar unit terkait dalam setiap kegiatan perlu ditingkatkan
7	Mohon dapat mempertimbangkan dan menerima masukan civitas akdemika
8	agar lebih mendengar masukan
9	Semoga ke depan ITI dapat lebih maju dan sukses lagi.
10	Mohon di kaji ulang ttg peraturan masa kerja karyawan kontrak, karena saya pribadi tidak prnh mendengar ttg peraturan yg sebenarnya bagaimana. Lalu, seharusnya setiap pekerjaan yg memang sudah menjadi jobdesknya tdk perlu ada tunjangan, kecuali memang yg bersangkutan merangkap pekerjaan yg berbeda dan bukan termasuk pekerjaan sehari2.
11	Harus diperbanyak koordinadi atara Ka Unit dan Ka Prodi , senior siap mendukung pimpinan junior, jadi ada regerasinya tidak terlambat.
12	Berharap bisa saling sinergi terhadap divisi ataupun prodi, Menerapkan Budaya Kerja ITI, dan membuat Jobdesk yang tersusun hingga memiliki target dan pencapaian kinerja.
13	Mendengarkan saran, masukan, keluhan Dosen dan Kaprodi tidak harus hanya melalui Rapat Umum
14	Semakin meningkatkan komunikasi 2 arah
15	Perlu duduk bersama dgn sivitas akademika untuk pencapaian Renstra ITI.
16	Pertahankan prestasi yang sudah diraih. Tingkatkan lagi performa supaya ITI semakin berkualitas dan dapat segera menuju akreditasi unggul
17	semoga kedepan lebih baik lagi
18	Perlu lebih mendengarkan suara dan keluhan bawahan serta perlu kebijakan yang lebih inovatif
19	perlu dipertahankan dan ditingkatkan
20	Untuk tata kelola mohon semua unit bekerja sesuai SOP, dan perlu melakukan Rapat kerja setiap awal tahun akademik.
21	Mungkin bisa lebih spesifikasikan pimpinan yang mana, agar lebih terevaluasi dengan baik
22	Penyesuaian antara reward dan punishment atas kinerja dosen dan tendik sangat kurang, dimana punishment jauh lebih tinggi dibanding reward.



NO	MASUKAN DAN SARAN
23	Pimpinan sudah menjalankan program-program dengan baik sesuai Renstra ITI. Namun, program kerja bisa berajalan lebih maksimal lagi, salah satu cara yaitu dengan Pimpinan berupaya meningkatkan dan mendorong motivasi dosen dan tendik dengan pendekatan yang efektif, sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan yang diharapkan.
24	Pimpinan sudah menjalankan tugasnya dengan baik & seoptimal mungkin.
25	Mohon keadilan untuk semua khususnya tendik, evaluasi lagi tunjangan2. kenapa yang sudah menjadi beban pekerjaan nya di ITI tapi mendapat tunjangan. evaluasi para pimpinan nya.
26	Pikirkan warga kampus yang berada "dibawah" jangan sampai mereka merasa kehilangan hak haknya
27	Dalam kondisi ITI yang sekarang ini diharapkan eksekusi terhadap pemecahan masalah internal harus lebih cepat, diantaranya dengan peningkatan koordinasi dariatas ke bawah.
28	Pimpinan bekerja sama dengan YPTI untuk sama2 menghadapi permasalahan yang dihadapi ITI ada upaya yang jelas terkait PTN ITI dan Investasi kedepan demi kemajuan ITI

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Satuan Penjaminan Mutu dan Inspektorat  
(SPMI)**

**Tahun Akademik 2021-2022**

# Unit SPMI

## 1.1. TUJUAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

## 1.2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

## 1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

### 1.3.1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### 1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit SPMI menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit SPMI di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen yang telah disebarakan dengan 16 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit SPMI di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	SPMI memberikan informasi (sosialisasi) tentang sistem penjaminan mutu berbasis PPEPP secara konsisten dan jelas	4,00	80,00	BAIK SEKALI
2	SPMI mensosialisasikan hasil audit mutu internal kepada sivitas akademika ITI	4,75	95,00	BAIK SEKALI
3	Laporan analisis audit mutu internal membantu prodi/unit dalam melakukan langkah-langkah tindak lanjut	4,25	85,00	BAIK SEKALI
4	SPMI mensosialisasikan jadwal audit mutu internal dengan baik sehingga prodi/unit memiliki cukup waktu untuk mempersiapkan semua dokumen	4,06	81,25	BAIK SEKALI
5	Monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh SPMI membantu prodi/unit dalam mengendalikan kualitas kegiatan-kegiatan yang ada di prodi/unit	4,00	80,00	BAIK SEKALI
6	SPMI mensosialisasikan dokumen standar mutu (Pendidikan, Penelitian dan PkM) secara jelas	3,69	73,75	BAIK
7	Kejelasan alur (SOP) audit mutu internal	3,81	76,25	BAIK
8	Kompetensi tim SPMI dalam hal penjaminan mutu	3,94	78,75	BAIK
9	Kompetensi tim SPMI dalam melakukan audit mutu internal	3,94	78,75	BAIK
10	Kemampuan berkomunikasi tim SPMI saat memberikan layanan/penjelasan seputar penjaminan mutu	3,88	77,50	BAIK
11	Layanan SPMI membantu prodi/unit saat akreditasi prodi/institut	4,00	80,00	BAIK SEKALI
12	SPMI melakukan pendampingan dalam mempersiapkan akreditasi prodi/institut	4,19	83,75	BAIK SEKALI
13	Apakah anda puas terhadap pelayanan SPMI?	3,88	77,50	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
	<b>Rerata</b>	<b>4,03</b>	<b>80,58</b>	
	<b>Nilai</b>	<b>BAIK SEKALI</b>		

Sumber: Hasil Analisa

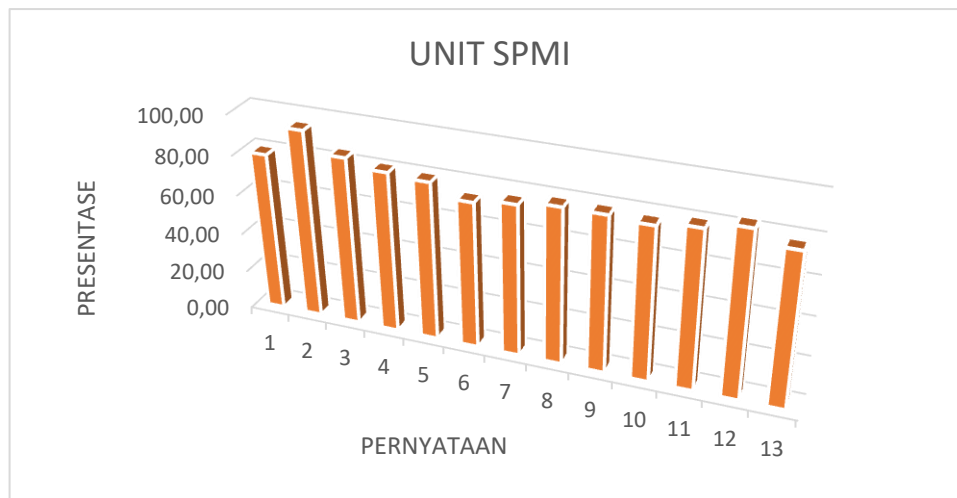
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sampel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{64}{16} = \mathbf{4,00}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{4,00}{5} \times 100\% = 80,00 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit SPMI di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 4,03 dengan rerata presentase sebesar 80,58%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit SPMI masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK SEKALI**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

## 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuisisioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit SPMI yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit SPMI di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	SPMI supaya terus melakukan audit mutu untuk setiap Prodi dan Unit Kerja secara periodik dengan sekali gus mengevaluasi pelaksanaan rekomendasi hasil audit sebelumnya.
2	Lebih Ditingkatkan
3	lebih komunikatif
4	Tingkat kinerja untuk mewujudkan ITI unggul
5	SPMI sudah menjalankan tugas dengan Baik
6	SPMI sudah menjalankan tugas dengan baik dan perlu ditingkatkan lagi dalam pendampingan dan pelayanan prodi
7	Perlu ditingkatkan menjadi lebih baik
8	BPDK memerlukan pendampingan di dalam penyusunan SSBOPT
9	Tetap semangat untuk ITI Unggul.
10	Kinerja SPMI sudah Baik, mohon ditingkatkan
11	segera disosialisasikan dokumen spmi
12	Mohon Di Setiap Indikator Dilengkapi Dengan Tabel Yg Nantinya Dapat Diisi Unit2. Terima Kasih
13	SPMI diharapkan bisa lebih jelas memberikan arahan strategi penjaminan mutu dan memberikan pelayanan pendampingan yang lebih optimal disamping melakukan audit dan meminta data kuisisioner.

Sumber: Hasil Form Kuisisioner





**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Biro Kerja sama dan Humas  
(BKH)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit BKH**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit BKH menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 1 adalah Sangat Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih sangat kurang baik. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut kurang. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai Sedangkan nilai tertinggi adalah skala 5 adalah Sangat Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *deskriptive*. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
4,0 – 5,0	Baik Sekali
3,0 – 3,9	Baik
2,0 – 2,9	Cukup

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit BKH di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen dan Mitra Kerja yang telah disebarakan dengan 11 orang responden eksternal dan 22 orang responden internal, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BKH INTERNAL di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah Biro Kerjasama dan Humas Institut Teknologi Indonesia merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama?	4,64	92,73	BAIK SEKALI
2	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap komunikasi yang dijalin antara Biro Kerjasama dan Humas dengan unit/program studi?	4,00	80,00	BAIK SEKALI
3	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait kerja sama? (penyusunan MoU, PKS, pelaksanaan dan pelaporan)	4,50	90,00	BAIK SEKALI
4	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan	3,82	76,36	BAIK
5	Biro Kerjasama dan Humas memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan	3,86	77,27	BAIK
6	Kerja sama dengan institusi mitra berjalan sesuai dengan yang diharapkan	3,68	73,64	BAIK
7	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara unit/program studi kami dengan institusi mitra	4,00	80,00	BAIK SEKALI
8	Apakah implementasi kerja sama telah mendukung Visi dan Misi ITI (Technology Based Entrepreneur University)?	4,45	89,09	BAIK SEKALI
9	Apakah informasi terkait mitra kerjasama telah tersampaikan dengan baik kepada anda?	4,82	96,36	BAIK SEKALI

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
10	SDM dari Biro Kerjasama dan Humas yang berkomunikasi dengan unit/program studi Bapak/Ibu, bekerja secara profesional	3,77	75,45	BAIK
11	Bagaimana dengan transparansi pengelolaan kerja sama di Institut Teknologi Indonesia?	3,82	76,36	BAIK
12	Apakah anda puas terhadap pelayanan Biro Kerjasama dan Humas?	3,73	74,55	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>4,09</b>	<b>81,82</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK SEKALI</b>		

Sumber: Hasil Analisa

**Tabel 1.3. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BKH EKTERNAL di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah Bidang Kerja Sama Institut Teknologi Indonesia merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerja sama?	5	100,00	BAIK SEKALI
2	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap komunikasi yang dijalin dengan mitra kerja sama	4,5	90,00	BAIK SEKALI
3	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap kejelasan prosedur (SOP) kerjasama	4,5	90,00	BAIK SEKALI
4	Proses pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan	4,6	92,00	BAIK SEKALI
5	Institut Teknologi Indonesia memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerja sama yang kami harapkan	4,5	90,00	BAIK SEKALI
6	Kerja sama dengan Institut Teknologi Indonesia berjalan sesuai dengan yang diharapkan	4,5	90,00	BAIK SEKALI
7	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerja sama antara Institusi kami dengan Institut Teknologi Indonesia	4,5	90,00	BAIK SEKALI
8	Implementasi kerja sama sesuai dengan Nota Kesepahaman (MoU) yang telah disepakati bersama	4,5	90,00	BAIK SEKALI

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
9	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerja sama dikomunikasikan dengan baik kepada kami	4,2	84,00	BAIK SEKALI
10	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	4,3	86,00	BAIK SEKALI
11	Kami akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)	5,0	100,00	BAIK SEKALI
12	SDM yang ada di Institut Teknologi Indonesia sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini	4,5	90,00	BAIK SEKALI
13	SDM dari Institut Teknologi Indonesia yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu, bekerja secara profesional	4,5	90,00	BAIK SEKALI
14	Apakah anda puas terhadap pelayanan Biro Kerjasama dan Humas?	4,5	90,00	BAIK SEKALI
<b>Rerata</b>		<b>4,54</b>	<b>90,17</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK SEKALI</b>		

Sumber: Hasil Analisa

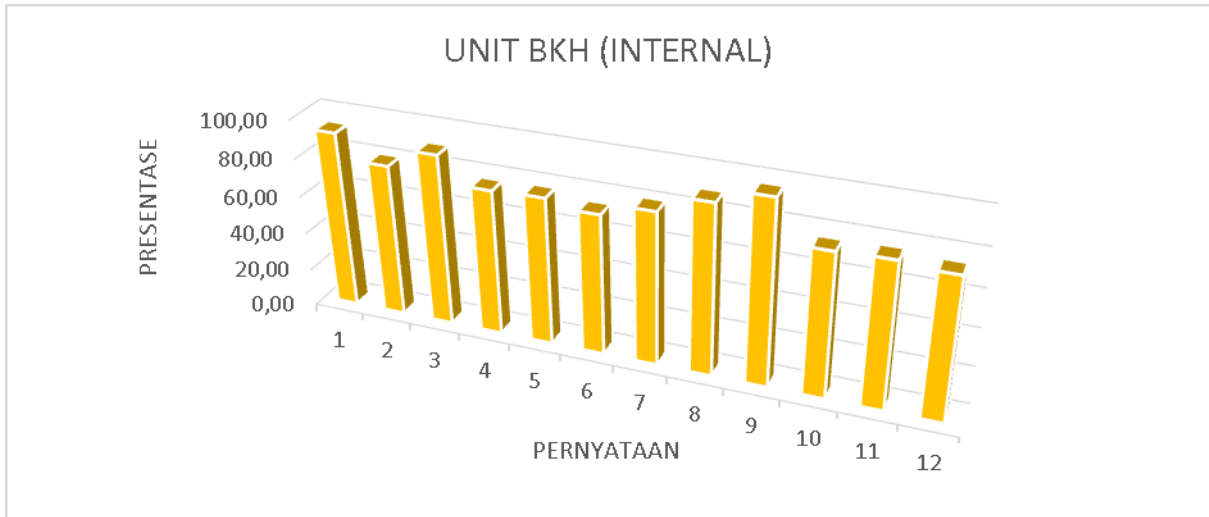
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{102}{22} = 4,64$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,93}{5} \times 100\% = 92,73 \%$$

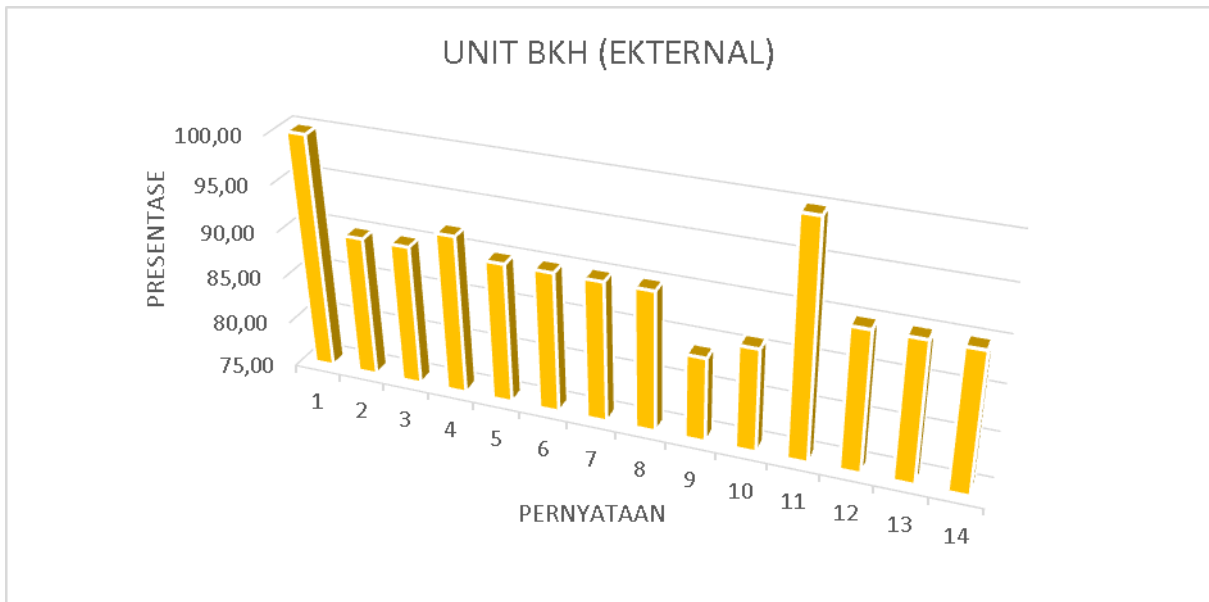
Dari Kuesioner yang telah disebarkan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit BKH di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 4,09 dengan rerata presentase sebesar 81,82 % untuk penilaian secara Internal dan didapat nilai skorsing rata-rata 4,54 dengan rerata presentase sebesar 90,17 % untuk penilaian secara Eksternal, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit BKH masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner (BKH INTERNAL)

Sumber: Hasil Analisa



**Gambar 2.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner (BKH EKSTERNAL)

Sumber: Hasil Analisa

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit BKH yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:



**Tabel 1.4. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BKH INTERNAL di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	Untuk keberlanjutan kerja sama dimasa depan mohon berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan unit/program studi Bapak/Ibu di sini:	Tuliskan saran-saran Bapak/Ibu untuk kemajuan Institut Teknologi Indonesia:
1	SOP untuk kerjasama, sosialisasi cara kerjasama	Bagusin fasilitas ITI
2	Informasi SOP untuk mengawali kerjasama unit dengan mitra	ITI perlu mengupayakan pendapatan dari sumber lain, selain dana yang bersumber dari mahasiswa
3	Mohon dibuat sistem yg memudahkan dalam mengisi usulan kerjasama, pelaksanaan dan pelaporan kerjasama agar data yg diperlukan BKH dan unit atau prodi dapat mengunduh/ mengupload dengan tepat waktu dan cepat	Mohon diperbanyak kerjasama untuk membuka peluang bisnis institut agar kesulitan keuangan ITI dapat teratasi dari berbagai sumber
4	butuh mitra yang cukup	berharap BKH merespon dengan lebih cepat ketika ada mitra yang sdh diusulkan untuk melakukan MoU dengan ITI
5	-	Hasil MoU atau PKS terus dipantau atau ditagih ke Prodi untuk implementasinya
6	Kecepatan respon dan proses MoU ditingkatkan, pendampingan yang lebih intens.	Semoga BKH semakin dapat membuka peluang kerjasama untuk semua prodi, tidak hanya satu atau dua prodi saja.
7	Perlu SDM Ahli Hukum	YPTI Harus berperan lebih giat menghadapi tantangan dan persaingan antar PT demi kemajuan ITI kedepan
8	Perlu ditingkatkan menjadi PKS dan IA	Semoga semakin luas lintas kerjasama dg institusi lain

**Tabel 1.5. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BKH EKSTERNAL di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	Untuk keberlanjutan kerja sama dimasa depan mohon berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan instansi Bapak/Ibu di sini: (Maks 30 kata)	Tuliskan saran-saran Bapak/Ibu untuk kemajuan Institut Teknologi Indonesia: ( Maks 30 kata )
1	Bisa bekerjasama dgn program studi lainnya	Bisa lebih menonjolkan identitas kampus kedepannya sehingga terdengar gema dari kampus ITI
2	Kedepannya, diharapkan PT STT dan ITI dapat melaksanakan sertifikasi kompetensi kepada para mahasiswa tingkat akhir, yang mana kepemilikan sertifikat tersebut merupakan kewajiban mahasiswa untuk mempunyai Sertifikat Kompetensi Pendamping Ijazah (SKPI)	Institut Teknologi Indonesia (ITI) adalah perguruan tinggi yang maju dan sudah menerapkan nilai nilai terdepan dalam keteknikan. Kedepannya semoga para mahasiswa dapat diakui knowledge, skill, dan attitude nya secara tertulis dan berlaku nasional dengan melakukan sertifikasi kompetensi bekerjasama dengan LSK PT STT
3	Kerjasama Peningkatan Kompetensi Jabatan Fungsional Periset Keterampilan	Peningkatan sarana dan prasarana bagi mahasiswa yang lebih moderen
4	Pendampingan kepada kelompok usaha lebih ditingkatkan	Kalau boleh penambahan tenaga ahli dalam bidangnya masing2 agar dapat memenuhi permintaan di daerah ketika daerah tersebut membutuhkannya
5	kerjasama keberlanjutan sangat baik untuk dilanjutkan karena dampak positif yang di terima oleh kedua belah pihak, hanya perlu adanya monitoring dan evaluasi dari kerjasama ini, tujuannya untuk meningkatkan kualitas hasil kerjasama ini.	terus melakukan dan mencari mitra indsutri sebanyak mungkin agar banyak sekali input - input positif dari kerjasama ini
6	Kami berharap ITI bisa lebih tumbuh dan memberikan banyak kesempatan dalam publikasi pihak eksternal kepada mahasiswa	Semoga ITI kedepannya lebih sukses dan bertumbuh dalam menjadi instansi pendidikan yang memberi manfaat bg mhs dan perusahaan mitra dalam meningkatkan kualitas bangsa
7	Peningkatan implemtasi kerjasama di bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi	Peningkatan promosi ITI agar ITI kembali berjaya seperti sebelumnya.
8	ide kreatif dari para peneliti untuk produk Alat Kesehatan lebih variatif	banyak mengikuti pameran hasil kreatifitas dari para peneliti di ITI
9	Sudah cukup. Apa yang sudah berlangsung	Mahasiswa sebagai SDM penerus harus tetap dijaga dan dipantau
10	Alat karakterisasi material	Diskusi aktif terkait potensi kerja sama
11	Menurut saya sangat luar biasa baik dipenyambutan2 dan kerjasamanya	saya pikir sdh jauh lebih cukup dan saling sharing kembali kedepannya

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Biro Perencanaan dan Keuangan  
(BPKD)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit BPDK**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit BPDK menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit BPDK di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 50 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BPDK di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pelayanan keuangan? (Tunggakan/Selisih Jumlah Pembayaran Uang Kuliah, Pencairan Dana RKA/Hibah, dll)	4,04	80,80	BAIK SEKALI
2	Staf BPDK santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	3,7	74,00	BAIK
3	Kemampuan staf BPDK dalam membantu menyelesaikan permasalahan administrasi keuangan mahasiswa/prodi/unit	3,7	74,00	BAIK
4	Kesigapan dan ketepatan waktu staf BPDK dalam memberi pelayanan administrasi keuangan serta merespon pertanyaan-pertanyaan mahasiswa baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung	3,56	71,20	BAIK
5	Kemudahan staf BPDK untuk ditemui pada saat dibutuhkan di jam kerja	3,66	73,20	BAIK
6	Apakah anda puas terhadap pelayanan Biro Perencanaan dan Keuangan?	3,68	73,60	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,72</b>	<b>74,47</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

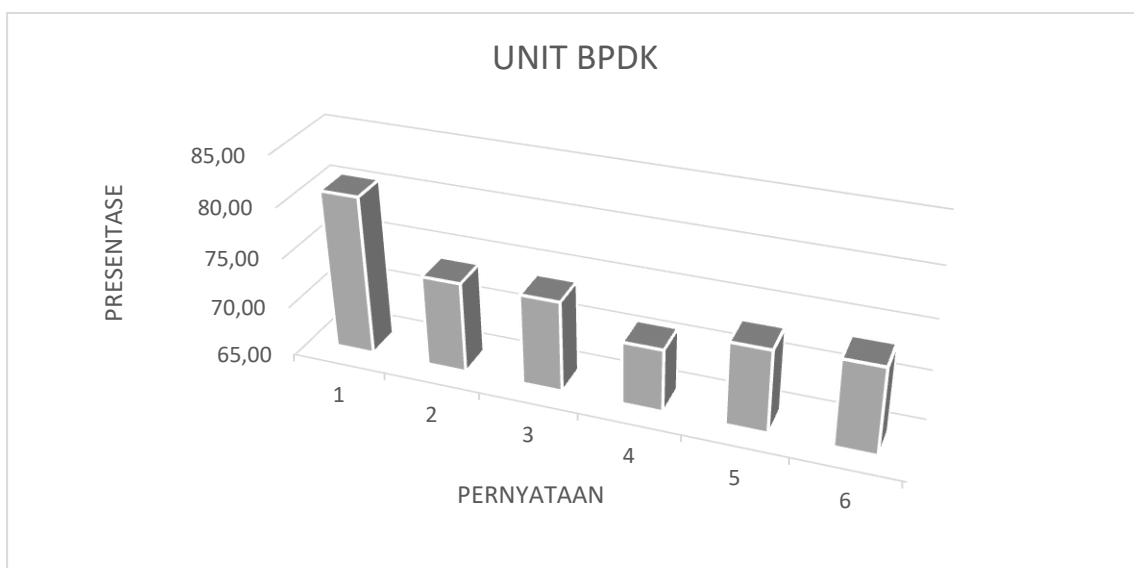
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{202}{50} = 4,04$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,93}{5} \times 100\% = \mathbf{80,80\%}$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit BPDK di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,72 dengan rerata presentase sebesar 74,47 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit BPDK masuk dalam nilai klasifikasi kategori **CUKUP**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit BPDK yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BPDK di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Info beasiswa tolong lebih jelass



NO	MASUKAN DAN SARAN
2	Perlu meningkatkan pelayanan.
3	Cukup
4	bisa lebih baik lagi untuk kedepannya
5	Saya rasa masih dalam koridor baik, mohon dijaga saja konsistensinya
6	lebih ditingkatkan
7	Tetap semangat BPDK
8	Harap tepat waktu dalam bekerja baik datang dan pulang kerja karena BPDK bagian yang langsung menangani mahasiswa
9	Semakin ditingkatkan pelayananny terutama untuk mahasiswa kelas paralel
10	Mohon BPDK melakukan sosialisasi SOP terkait keuangan ITI.
11	Lebih ditingkatkan
12	Tingkatkan pelayanan
13	semoga lebih baik lagi
14	banyak keluhan dari mahasiswa
15	Tingkatkan kinerja menuju ITI unggul
16	Perlu ditingkatkan
17	SOP terkait pelayanan keungan harus diperjelas lagi dan mudah diakses
18	Diperbaiki sistem keuangan bagi mahasiswa
19	Perlu ditingkatkan lagi kinerja BPDK
20	Untuk keuangan, semoga dengan adanya juga Partner Danacita, itu membuat untuk urusan pembayaran kuliah menjadi lebih baik dan lebih mudah
21	Semoga bagian keuangan dapat memberikan pelayanan yg lebih baik
22	mohon untuk sabar menyampaikan kepada mahasiswa terkait pembayaran apasaja. Tks
23	Semoga menjadi lebih baik lagi

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Biro Pengelolaan Kampus  
(BPK)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit BPK**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit BPK menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit BPK di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 59 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BPK di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Kenyamanan Ruang Kelas	3,34	66,78	BAIK
2	Ketersediaan dan kecukupan media pembelajaran di kelas dan laboratorium	3,42	68,47	BAIK
3	Kelengkapan fasilitas pendukung pembelajaran (Kursi Kuliah, Whiteboard, LCD, ATK, Adapter HDMI, AC, Meja dan Kursi Dosen)	3,44	68,81	BAIK
4	Kebersihan ruang kelas	3,61	72,20	BAIK
5	Kebersihan ruang perkantoran (Prodi/Unit)	3,76	75,25	BAIK
6	Kebersihan ruang laboratorium	3,49	69,83	BAIK
7	Kebersihan ruang galeri	3,80	75,93	BAIK
8	Kebersihan ruang rapat	3,88	77,63	BAIK
9	Kebersihan ruang hotspot	3,83	76,61	BAIK
10	Kebersihan ruang perpustakaan	3,95	78,98	BAIK
11	Fasilitas ibadah (Masjid, Mushola, dll)	3,78	75,59	BAIK
12	Fasilitas ruang organisasi kemahasiswaan (Himpunan, UKM)	3,36	67,12	BAIK
13	Keberadaan kendaraan dinas kampus	3,56	71,19	BAIK
14	Kelengkapan fasilitas olahraga di kampus	3,73	74,58	BAIK
15	Kebersihan toilet – toilet	2,86	57,29	CUKUP
16	Kebersihan area kampus	3,58	71,53	BAIK
17	Kebersihan kantin	3,54	70,85	BAIK
18	Penerangan jalan di area kampus pada malam hari	2,83	56,61	CUKUP
19	Area Parkir di kampus	3,59	71,86	BAIK
20	Kondisi jalan di kampus	3,29	65,76	BAIK
21	Keberadaan area diskusi taman	3,59	71,86	BAIK
22	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu	3,41	68,14	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
	pelayanan			
23	Kesigapan fasilitas kampus (Biro Pengelolaan Kampus) dalam merespon keluhan	3,54	70,85	BAIK
24	Apakah anda puas terhadap pelayanan Biro Pengelolaan Kampus?	3,58	71,53	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,53</b>	<b>70,64</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

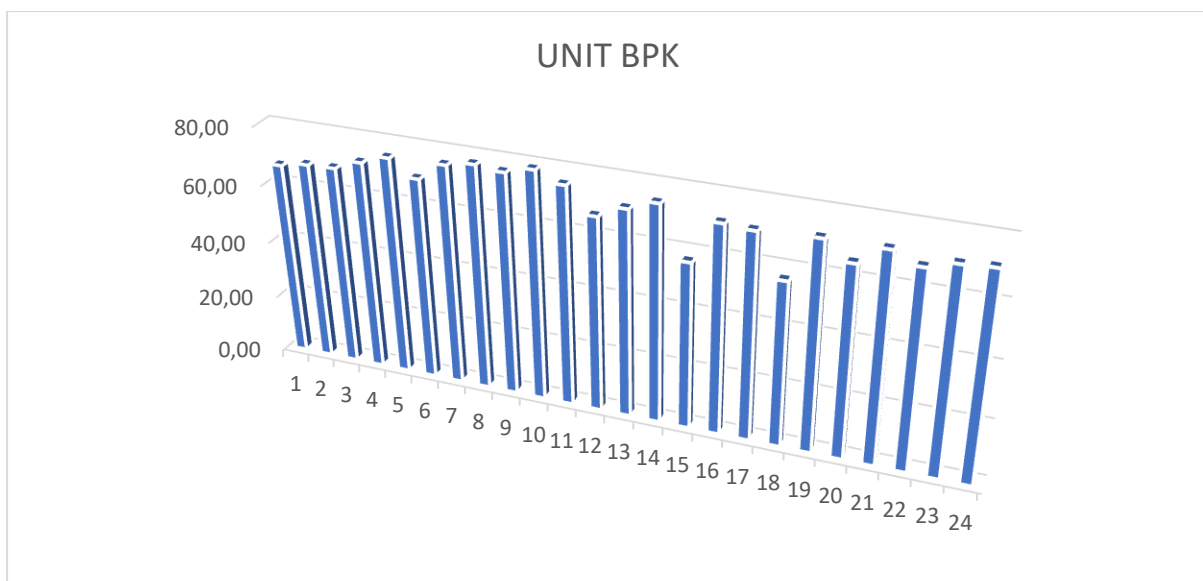
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sampel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{197}{59} = \mathbf{3,34}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,34}{5} \times 100\% = \mathbf{66,78\%}$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit BPK di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,53 dengan rerata presentase sebesar 70,64 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit BPK masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisioner

Sumber: Hasil Analisa

## 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit BPK yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BPK di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Dimohon agar kampus ITI membuat TROTOAR/PEDESTRIAN yang bersih dan layak di area depan kampus, tepat di depan signage INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA..agar ketika berjalan kaki tidak harus berjalan di pinggir jalur kendaraan publik. terima Kasih
2	Masih banyak sarpras yang harus dibenahi baik dari kualitas maupun kuantitasnya
3	Tolong prasarana ruang kelas terutama lantai 3 gedung F juga diperhatikan, AC mati (beberapa rusak), kondisi plafon banyak yang rusak, sering bocor jika hujan lebat, dinding sisi luar banyak sarang laba-laba.
4	<i>Old building with poor maintenance in its earlier stage. need renovation. maintenance alone will not much help, or need an super extra hard to work on.</i>
5	Kebersihan toilet perlu ditingkatkan, OHP ( <i>Over Head Projector</i> ) di ruang kelas perlu diganti dengan resolusi yang lebih tinggi, kondisi jalanan yang berlumut perlu dibersihkan secara berkala karena sering licin.
6	Jangan ada biaya parkir
7	Area parkir motor ditumbuhi lumut sehingga licin dan berbahaya.
8	Toilet kurang bersih dan masalah dalam pemasangan proyektor ke laptop dosen
9	Secara umum sudah cukup baik, namun fasilitas LAB sangat minim ini selalu dikritik oleh mahasiswa yang sudah lulus mereka mengatakan Labnya dengan lab SMK kok lebih lengkap SMK ini yang saya sangat miris namun Inshaallah dengan PKKM ini bisa diperbaiki pelan pelan. dan Renovasi Lab misal peremajaan meja kerja dan bangku bangkunya akan memberikan kesan positif kepada mahasiswa baru
10	Pelayanan perlu ditingkatkan
11	Perbaiki fasilitas supaya cepat direspon
12	Saya cukup senang dengan suasana kampus, tidak ada saran yg bisa saya sampaikan
13	Masjid sangat nyaman, namun lokasinya ada di depan kampus (cukup jauh), sedangkan mushola ruangnya sangat kecil (kurang tertutup untuk perempuan)
14	Mohon dibantu memaksimalkan kinerja personel teknisi BPK dalam perbaikan alat lab jika ada yang rusak
15	Mudah-mudahan BPK bisa segera membenahi kekurangan yang masih ada
16	Penerangan jalan agar ditingkatkan (pada malam hari masih kurang terang)
17	Mohon Cleaning Service di monitoring pekerjaannya terkait kebersihan Lab dan Lab minimal memiliki 1 APAR.



NO	MASUKAN DAN SARAN
18	Perlu penataan agar ITI lebih menarik misalnya area himpunan sebelah rektorat di pindah ke bagian belakang, dan sebelah gedung bakrie dibuat ruang pertemuan, student centre, cafe, coworking space, taman2 dipercanti, jalan mobil bisa lewat sampai ke gedung belakang. Area lab di gedung depan pindah ke belakang, agar bagian depan bisa untuk ruang dosen, ruang kelas umum. Toilet2 perlu diperbaiki semua dan juga lab dan studio dibuat lebih kekinian
19	Mungkin perlu fokusnya juga pada pengadaan bangku kuliah, karena sudah mulai offline, tapi bangku kuliah banyak yang rusak, hanya diperbaiki sementara,lalu rusak lagi
20	Peningkatan kebersihan fasilitas umum seperti toilet, ruang kelas, himpunan, dan area hotspot
21	Prioritas untuk perbaikan toilet dan penertiban mahasiswa yang tinggal di dalam kampus dan menggunakan toilet dan kamar mandi
22	Fasilitas seperti toilet, jalan yang rusak dan penerangan lampu di malam hari perlu diperbaiki
23	Lebih Diperhatikan Lagi Fasilitasnya Khususnya Untuk Ruang Kelas Proses Pengajaran, Serta Kebersihan Toilet
24	Semoga fasilitas dan sarana prasarana yang terdapat di kampus, bisa difungsikan sebaik baiknya oleh mahasiswa dan selalu menjaga kebersihan lingkungan kampus serta lingkungan pada sarana prasarana kampus
25	Semoga ditambah personel BPK agar lebih cepat responnya.
26	Toilet, ketersediaan air, jalan utk pejalan kaki licin saat hujan, berlumut, penerangan kurang, jalan yg bolong2 harus mendapat perhatian
27	Keaman di kampus sebaiknya diperketat lagi ,karena banyak mahasiswa yang kehilangan di area parkir
28	Di perbanyak penerangan dan converter hdmi di setiap kelas
29	Di area parkir sering kali terjadi kehilangan helm ataupun barang lainnya. Namun respon dari pihak keamanan biasa” saja. Diharapkan kampus menyediakan CCTV di area parkir dan segera menindaklanjuu bila terjadi kehilangan barang.
30	Kebersihan ditingkatkan lagi

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi  
(BSDMO)**

**Tahun Akademik 2021-2022**

# **BIRO BSDMO**

## **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

## **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

## **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit BSDMO menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit BSDMO di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 23 orang responden untuk dosen dan 13 responden untuk tendik, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BSDMO - DOSEN di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pengurusan cuti, pengurusan ijin, pengurusan dinas luar, pelaporan kegiatan (seminar,abdimas,narasumber,dll), pengurusan dana pensiun?	4,13	82,61	BAIK SEKALI
2	Kesesuaian honor terhadap beban tugas/jam kerja (honor mengajar, honor bimbingan, honor laboratorium/studio, dsb)	3,17	63,48	BAIK
3	Staf BSDMO santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	4,09	81,74	BAIK SEKALI
4	Unit BSDMO telah memberikan pendampingan untuk kenaikan Pangkat dan Jabatan Akademik dengan baik	3,65	73,04	BAIK
5	Unit BSDMO konsisten dalam memberikan sosialisasi terkait menginformasikan sistem SiBKD, SISTER dan SIJALI LLDIKTI3	3,96	79,13	BAIK
6	Unit BSDMO konsisten dalam memberikan sosialisasi terkait Kegiatan Pengembangan Dosen, Metode Penilaian Kinerja Dosen	3,43	68,70	BAIK
7	Unit BSDMO konsisten dalam memberikan sosialisasi terkait Peraturan Kepegawaian	3,13	62,61	BAIK
8	Kesigapan staf BSDMO merespon pertanyaan-pertanyaan dosen seputar kepegawaian baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung	3,70	73,91	BAIK
9	Apakah anda puas terhadap pelayanan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi?	3,57	71,30	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,65</b>	<b>72,95</b>	

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
	Nilai			BAIK

Sumber: Hasil Analisa

**Tabel 1.3. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BSDMO - TENDIK di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pengurusan cuti, pengurusan ijin, pengurusan dinas luar, pengurusan dana pensiun?	3,46	69,23	BAIK
2	Kesesuaian penempatan mutasi tendik sudah tepat sasaran	3,08	61,54	BAIK
3	Staf BSDMO santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	3,62	72,31	BAIK
4	Unit BSDMO konsisten dalam memberikan sosialisasi terkait Peraturan Kepegawaian kepada para tendik ITI atau melalui kaprodi/kepala unit	3,31	66,15	BAIK
5	Unit BSDMO konsisten dalam memberikan sosialisasi terkait Kegiatan Pengembangan Tendik, Metode Penilaian Kinerja Tendik kepada para tendik ITI atau melalui kaprodi/kepala unit	3,15	63,08	BAIK
6	Kesigapan staf BSDMO merespon pertanyaan-pertanyaan tendik seputar kepegawaian baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung	3,46	69,23	BAIK
7	Apakah anda puas terhadap pelayanan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi?	3,08	61,54	BAIK
	<b>Rerata</b>	<b>3,31</b>	<b>66,15</b>	
	<b>Nilai</b>			<b>BAIK</b>

Sumber: Hasil Analisa

Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

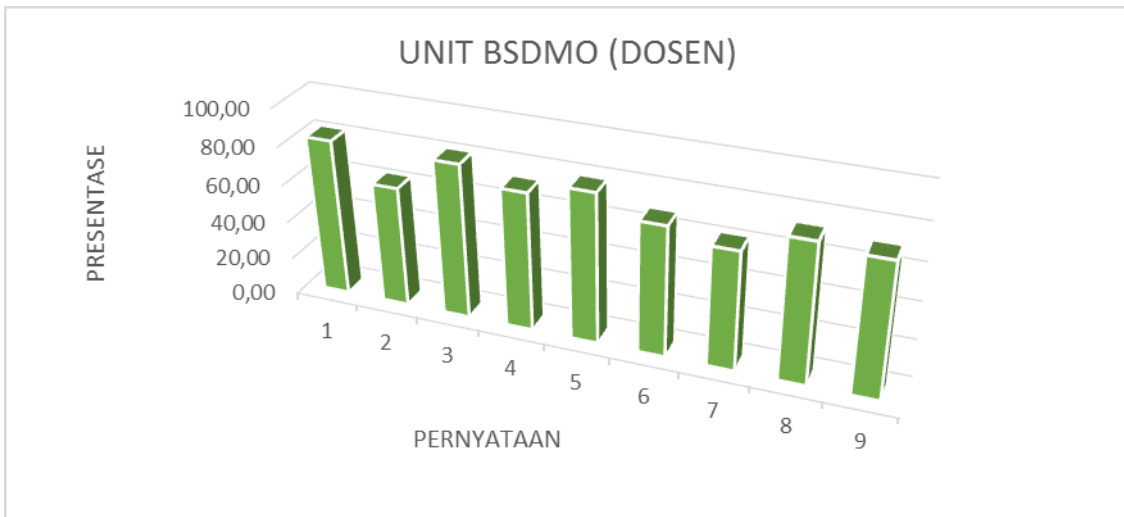
$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{95}{23} = 4,13$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{4,13}{5} \times 100\% = 82,61 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebarakan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit BSDMO - DOSEN di Institut Teknologi

Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,65 dengan rerata presentase sebesar 72,95%, sedangkan hasil untuk unit BSDMO – TENDIK didapat nilai skorsing rata-rata 3,31 dengan rerata presentase sebesar 66,15 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit BSDMO masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisiонер (BSDMO-DOSEN)

Sumber: Hasil Analisa



**Gambar 2.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisiонер (BSDMO-TENDIK)

Sumber: Hasil Analisa

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan



layanan terhadap unit BSDMO yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BSDMO-DOSEN di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Hanya menjalankan rutinitas pekerjaan, tidak paham akan pengembangan SDM yang diperlukan oleh perguruan tinggi
2	Lebih ditingkatkan kinerja
3	Unit BSDMO perlu memiliki rencana (program) kegiatan pengembangan dosen dan tendik, serta disosialisasikan secara berkala. Unit BSDMO perlu mempertimbangkan sanksi bagi dosen/staf tendik yang kurang aktif di kampus. Unit BSDMO perlu melakukan evaluasi beban kerja (sks) setiap dosen.
4	BSDMO sudah baik dalam pelayanan terhadap dosen, hanya saja perlu diinformasikan cara cara cek BPJS, dan terkait dengan JHT dan lain sebagainya perlu disosialisasikan kepada semua karyawan dan dosen
5	Pelayanan lebih ditingkatkan
6	Supaya diadakan sosialisasi terkait kepegawaian, BPJS dan Ketenagakerjaan
7	mohon sosialisasi sop kepegawaian
8	Pertahankan performa saat ini
9	Biro SDMO silahkan mensosialisasi SOP dan peraturan kepada pegawai minimal 1 x dalam 1 tahun.
10	agar ditingkatkan terus
11	SDM bukan hanya terkait administrasi kepegaiawan namun juga peningkatan kapasitas SDM secara kontinyu baik IQ, SQ dan EQ
12	Sepertinya jumlah pertanyaan nya kurang, masih kurang pertanyaan mengenai regulasi masuk kerja, hak dan kewajiban dosen, pemberian sangsi, dll, saya rasa yang seperti itu juga perlu ada evaluasinya
13	BSDMO menyatakan bahwa dana yang dikeluarkan dosen untuk medical checkup pengajuan NIDN akan direimburse, kenyataannya saya belum menerima reimburse hingga sekarang. Kinerja BSDMO sudah cukup baik
14	cukup baik, perlu sosialisasi rutin
15	SDMO dapat membantu mencarikan hibah untuk S3

Sumber: Hasil Form Kuisioner

**Tabel 1.5. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit BSDMO-TENDIK di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Tetap semangat BSDMO
2	Tingkatkan lagi
3	Lebih meningkatkan dan memberdayakan SDM yang ada agar kemampuan SDM tersebut sesuai dengan penempatan bidang yang dikerjakan agar mendapatkan hasil yang maksimal.
4	Mohon dibantu terkait pengurusan NITK mengingat banyak program dari Kemendikbudristek yg mengharuskan pendaftar memiliki NITK
5	Perlu ditambah pelatihan-pelatihan Tendik untuk bisa mendapatkan NITK dan sertifikat
6	Kejelasan terkait Nomor Induk Tenaga Kependidikan (NITK) yg dikeluarkan dr dikti, sosialisasi peraturan kepegawaian kepada civitas akademika ITI, diadakan kegiatan pengembangan tendik
7	semoga lebih baik lagi
8	Ditingkatkan pelayanannya
9	Tidak jelas nya KPI (Key Performance Indicator) Bagi seluruh civitas akademika, kurang informatif,
10	BSDMO yang seharusnya menjadi motor untuk Dosen/Tendik terkesan malah kehilangan arah dan tidak mempunyai program yang jelas dalam pengembangan SDM di ITI
11	Pertahankan kinerja yg sdh ada kl bs lebih baik lagi,, semangat!

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Pusat Akademik  
(PA)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit PA**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit PA menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuesioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam

rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit PA di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan mahasiswa yang telah disebar dengan 88 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PA di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pelayanan administrasi akademik? (pelayanan Ijazah, transkrip, pengajuan cuti, surat keterangan aktif, SUTA dll)	4,55	90,91	BAIK SEKALI
2	Staf Administrasi Akademik santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	3,97	79,32	BAIK
3	Kesigapan dan ketepatan waktu staf Pusat Akademik memberikan pelayanan dan merespon pertanyaan-pertanyaan mahasiswa (baik melalui media daring ataupun saat bertanya langsung)	3,82	76,36	BAIK
4	Kejelasan informasi pelayanan akademik di website Pusat Akademik ( <a href="http://ppa.iti.ac.id">http://ppa.iti.ac.id</a> )	3,82	76,36	BAIK
5	Pusat Akademik memberikan sosialisasi terkait informasi-informasi akademik (pedoman, panduan, dll) secara jelas	3,80	75,91	BAIK
6	Apakah anda puas terhadap pelayanan Pusat Akademik dalam melayani administrasi akademik kepada: mahasiswa (pelayanan Ijazah, transkrip, pengajuan cuti, surat keterangan aktif, SUTA dll), dosen (SK mengajar, bimbingan, dll)	3,89	77,73	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,97</b>	<b>79,43</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh

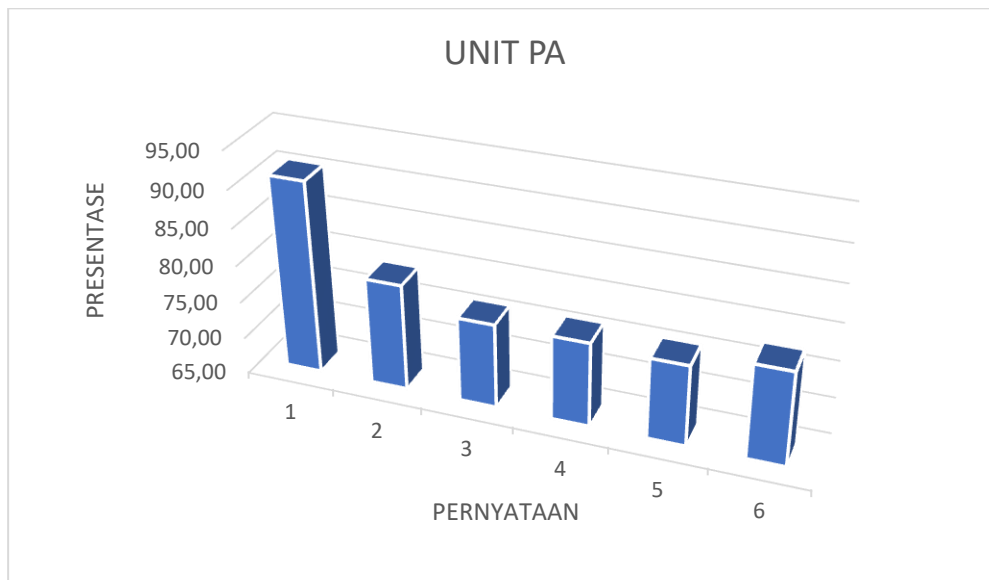
perhitungan berikut, dengan diambil sampel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{400}{88} = 4,55$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{4,55}{5} \times 100\% = 90,91 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit PA di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,97 dengan rerata presentase sebesar 79,43 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit PA masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisioner

Sumber: Hasil Analisa

## 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit PA yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:



**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PA di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Harap agar tidak menunda-nunda pelayanan pusat penunjang akademik dalam hal pengajuan cuti. Terimakasih
2	Masih diperlukan sosialisasi secara menyeluruh terkait peraturan akademik
3	Pusat Akademik sebaiknya lebih fokus dan terencana dalam melakukan pelayanan
4	Unit Pusat Akademik perlu melakukan sosialisasi secara berkala khususnya untuk SOP pada beberapa kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan akademik (perkuliahan). Perlu adanya alur yang jelas antara Pusat Akademik dengan Prodi.
5	tingkatkan kesigapan dalam pemberian informasi, baik akademik maupun non akademik
6	Lebih memperluas dan mendalami segala informasi terbaru yang ada
7	Perlu meningkatkan distribusi informasi terutama informasi pelatihan softskill bagi mahasiswa.
8	Sudah baik alur untuk keperluan mahasiswa baik, namun untuk kelas Paralel kalau urusan akademik sebaiknya ada pelayanan khusus seperti yang sudah sudah one stop service karena mereka bekerja jadi hanya hari sabtu dan minggu dia bisa komunikasi langsung
9	sudah cukup baik, mungkin bisa lebih baik lagi untuk ke depan nya.
10	Mohon tetap konsisten, lebih baik lagi jika ditingkatnya pelayanannya terhadap mahasiswa.
11	tolong lebih fast response
12	Tetap Semangat dan jangan pernah mengeluh dalam PELAYANAN akademik
13	Mudah-mudahan PA dapat selalu melayani mahasiswa dengan baik,
14	Sebaiknya informasi terkait dokumen-dokumen yang ada di web.PA jangan terlalu terbuka.
15	Agar terus ditingkatkan pelayanan mahasiswa dan dosen
16	Apakahada callcenter dan hotline yang bs dihubungi anytime? Krn byk pertanyaan mahasiswa yg perlu dikomunikasikan terkait akademik ini
17	Pertanyaan ini seperti lebih ditujukan untuk mahasiswa, dan bukan untuk dosen, dosen mungkin bisa berupa rekap mengajar, RPS, penggunaan lab, dll.
18	Masih ada beberapa dosen yang belum jelas terkait pedoman dan panduan yang bisa diakses di website. Sosialisasi perlu ditingkatkan lagi.
19	Bisa lebih tanggap dalam melakukan pemblokiran sce
20	Semoga mahasiswa institut teknologi indonesia lebih banyak dripada tahun tahun sebelumnya

NO	MASUKAN DAN SARAN
21	Lebih di tingkatkan dalam pemberitahuan informasi
22	tingkatkan dan buat iti jadi unggul
23	Lebih memberi keringan terhadap mahasiswa yang telat membayar uang semester.
24	Pelayanan di ITI secara keseluruhan sudah baik. Namun dalam pelayanan apa yang hari ini baik belum tentu besok, bulan depan, tahun depan masih relevan. Jadi akan lebih baik jika terus dievaluasi demi kemajuan ITI tercinta.
25	Diharapkan responsifitas staf di perbaiki lagi
26	Waktu aktif administrasi kadang terasa kurang jelas. Tabel ada-tidaknya mereka di dekat ruangan mungkin membantu.
27	Agar para staff pelayanan pusat akademik semakin professional dan tidak membawa kehidupan pribadi ke kehidupan pekerjaan
28	Semoga dapat meningkatkan kerjasama dan komunikasi dengan mahasiswa sehingga apa yang dikeluhkan mahasiswa dapat sama-sama diselesaikan dengan baik

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Pusat Data dan Sistem Informasi  
(PDSI)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit PDSI**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit PDSI menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

### 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
4,0 – 5,0	Baik Sekali
3,0 – 3,9	Baik

<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>
<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>

### 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit PDSI di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 59 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PDSI di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKOR</b>	<b>PRESENTASE</b>	<b>KATEGORI</b>
1	SIAKAD ITI mudah digunakan (user friendly)	3,95	78,98	BAIK
2	PDSI mensosialisasikan setiap pembaruan yang diterapkan pada SIAKAD ITI secara jelas	3,80	75,93	BAIK
3	Kesigapan staf PDSI dalam mengatasi gangguan pada SIAKAD ITI	3,85	76,95	BAIK
4	Tingkat kecukupan fitur yang terdapat di SIAKAD ITI	3,86	77,29	BAIK
5	SCE ITI mudah digunakan (user friendly)	3,97	79,32	BAIK
6	PDSI mensosialisasikan setiap pembaruan yang diterapkan pada SCE ITI secara jelas	3,81	76,27	BAIK
7	Kesigapan staf PDSI dalam mengatasi gangguan pada SCE ITI	3,83	76,61	BAIK
8	Tingkat kecukupan fitur yang terdapat di SCE ITI	3,83	76,61	BAIK
9	PDSI menyediakan informasi seputar penggunaan SIAKAD dan SCE ITI dalam bentuk buku-buku panduan yang mudah diakses	4,46	89,15	BAIK SEKALI
10	Penjelasan yang diberikan oleh PDSI di dalam panduan-panduan tentang SIAKAD dan SCE ITI membantu dalam pemakaian sistem tersebut	3,73	74,58	BAIK
11	Kesigapan staf PDSI dalam merespon keluhan terkait sistem informasi melalui helpdesk	3,66	73,22	BAIK
12	Apakah anda puas terhadap pelayanan PDSI?	3,76	75,25	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
13	Jaringan internet ITI membantu proses perkuliahan di seluruh ruang kelas di ITI (gedung A, B, C, D, E, F, G)	3,24	64,75	BAIK
14	Tingkat kecepatan jaringan internet di ITI	3,19	63,73	BAIK
15	Kesigapan staf PDSI dalam mengatasi gangguan pada jaringan komputer/internet	3,49	69,83	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,76</b>	<b>75,23</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

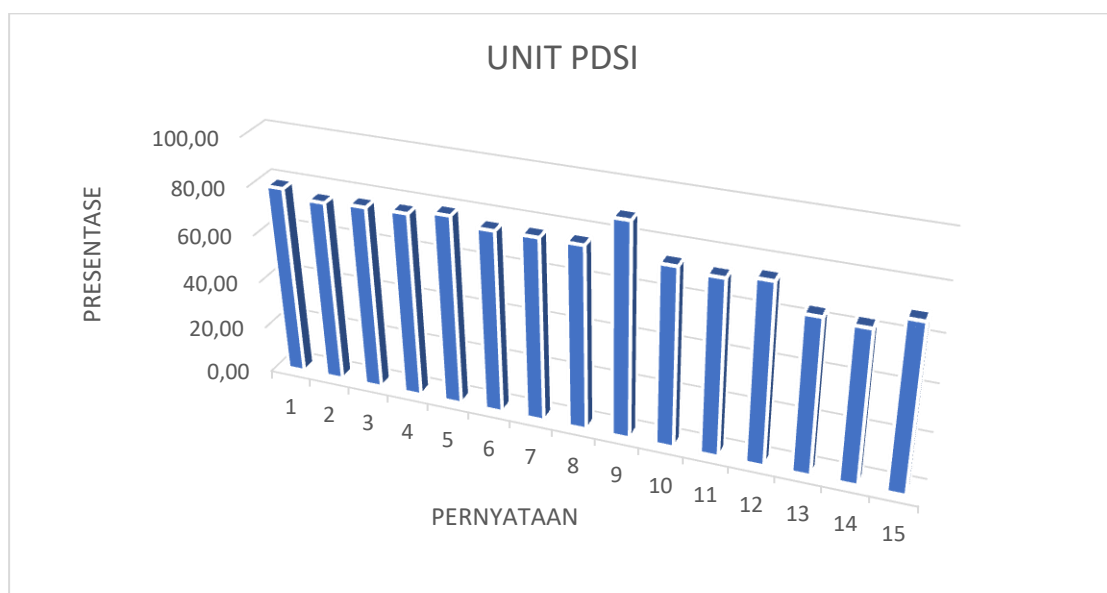
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sampel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{233}{59} = 3,95$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,95}{5} \times 100\% = 78,98 \%$$

Dari Kuesioner yang telah disebarakan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit PDSI di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,76 dengan rerata presentase sebesar 75,23 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit PDSI masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:





### Gambar 1. Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

#### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuisisioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit PDSI yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PDSI di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Tingkat kecepatan jaringan internet sudah baik namun hanya di beberapa lokasi/spot. Ketidakstabilan jaringan internet juga ditemukan disebagian lokasi/spot (misalnya Gedung F).
2	Jaringan internet harusnya lebih cepat
3	Jangkauan internet yang tersedia di kampus terlalu kecil bahkan tidak menjangkau ruang kelas, sebaiknya router diletakkan pada jarak yang menjangkau ruang kelas.
4	Overall sevice yang digunakan mudah dimengerti
5	Kekuatan jaringan nampaknya perlu diperkuat sehingga semua informasi di web dapat diakses dengan mudah oleh semua civitas akademik ITI sebaiknya menggunakan password bagi mahasiswa yang belum membayar tidak dapat mengakses informasi sehingga ada take and give ada hak dan kewajibannya seimbang di beberapa perguruan Tinggi jika mahasiswa tidak terdaftar atau tidak aktif maka tidak dapat memanfaatkan internet kampus
6	Jaringan internet ditingkatkan di setiap unit/prodi untuk mendukung kelancaran kinerja Prodi/Unit
7	Mohon internet prodi TIP dan gedung E dilengkapi dan diaktifkan
8	Entah saya yg kurang aktif, tapi jika memang terdapat buku panduan sistem yg dapat diakses agak baiknya disosialisasikan lebih gencar
9	Di ruang E10 tidak ada wifi internet
10	Seluruh Ruang yang digunakan untuk Pembelajaran/Kuliah seharusnya memiliki jaringan komputer/internet, mengingat Dosen sudah menggunakan Fasilitas (PC) nya sendiri.
11	Semoga kekurangan-kekurangan yang masih ada dapat segera dibenahi
12	Peningkatan kapasitas internet di ITI sangat urgen.
13	jangkauan jaringan internet agar diperluas
14	perlu wifi menyeluruh d seluruh kampus ITI
15	menurut saya kegiatan SCE dan SIAKAD jangan dihambat oleh BPK, mereka kan hanya ingin kuliah, perkara pembayaran kuliah sangkutannya ke orang tua wali saja

NO	MASUKAN DAN SARAN
16	Diperhatikan Lagi Terkait Distribusi Akses/Fasilitas Internet/Jaringan
17	Tingkatkan mutu jaringan, dengan dibantu penguat jaringan dikedung2
18	Jika seluruh ruangan di ITI mendapatkan akses wifi yang baik dan cepat ,mungkin lebih membantu mahasiswa
19	SCE sering kali errorr, diharapkan penanganannya lebih cepat.
20	Untuk PDSI, semoga dapat meningkatkan kualitas kedepannya dengan memperbanyak respon cepat laporan dari helpdesk.iti.ac.id guna mempercepat mengatasi masalah yang terjadi pada mahasiswa yang mengalami kendala, baik di Student Centered E-learning, maupun Sistem Informasi Akademik Institut Teknologi Indonesia.

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Pusat Inovasi dan Inkubasi Bisnis  
(PI2B)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit PI2B**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit PI2B menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit PI2B di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan mahasiswa yang telah disebar dengan 45 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PI2B di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah PI2B menyampaikan informasi terkait program agenda/kegiatan (pendampingan inkubasi, lomba-lomba, dll) secara jelas?	3,93	78,67	BAIK
2	PI2B melaksanakan pendampingan penyusunan proposal hibah kewirausahaan secara rutin dan jelas.	3,40	68,00	BAIK
3	Kesigapan staf PI2B dalam merespon terkait pertanyaan/masukan yang Bapak/Ibu sampaikan ke PI2B	3,49	69,78	BAIK
4	Staf PI2B santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam merespon terkait pertanyaan/masukan yang Bapak/Ibu sampaikan ke PI2B	3,64	72,89	BAIK
5	Sistem rekrutmen Pusat Inovasi dan Inkubasi Bisnis (PI2B) mudah dan memuaskan	3,47	69,33	BAIK
6	Kualitas dalam hal koordinasi dengan mahasiswa/tenan/alumni dalam kegiatan pendampingan yang diberikan oleh PI2B	3,53	70,67	BAIK
7	Saya memperoleh manfaat setelah mengikuti kegiatan yang dilaksanakan Pusat Inovasi dan Inkubasi Bisnis (PI2B)	3,47	69,33	BAIK
8	Saya memperoleh manfaat dari sistem dukungan dan fasilitas yang disediakan oleh Pusat Inovasi dan Inkubasi Bisnis (PI2B)	3,42	68,44	BAIK
9	Apakah anda puas terhadap pelayanan Pusat Inovasi dan Inkubasi Bisnis (PI2B)?	3,49	69,78	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,54</b>	<b>70,77</b>	

<b>Nilai</b>	<b>BAIK</b>
--------------	-------------

Sumber: Hasil Analisa

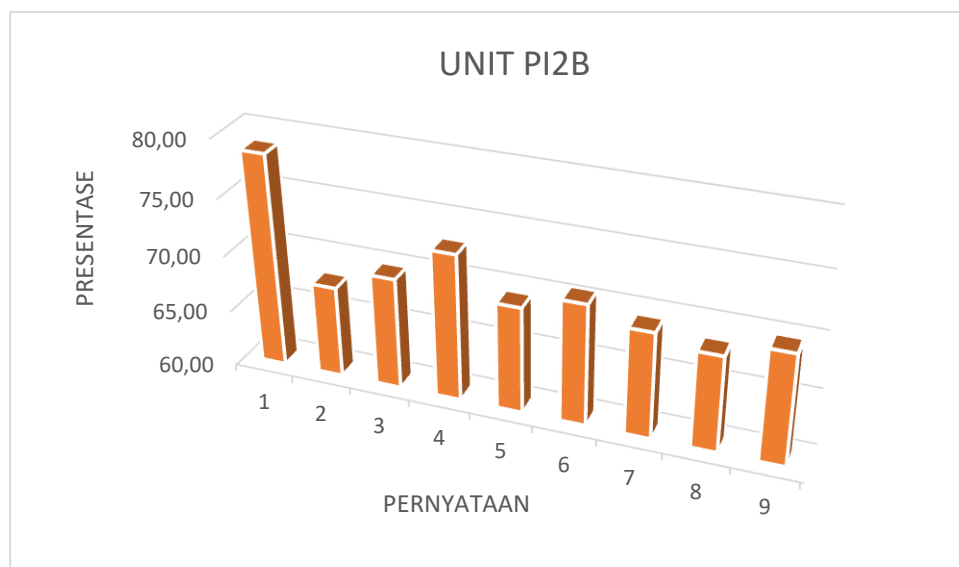
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sampel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{177}{45} = \mathbf{3,93}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,93}{5} \times 100\% = \mathbf{78,67\%}$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit PI2B di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,54 dengan rerata presentase sebesar 70,77%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit PI2B masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

## 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kusioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit PI2B yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel



masuk dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PI2B di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Perlu ditingkatkan pendampingn utk menyusun proposal hibah terkait kewirausahaan baik utk dosen maupun untuk mahasiswa
2	Unit PI2B perlu mengadakan sosialisasi secara berkala guna menyampaikan informasi-informasi yang diperlukan oleh dosen.
3	Kurang banyak peran PI2B yang saya ketahui
4	Tidak pernah ikut PI2B jadi kurang mengerti dalam pengerjaannya
5	Pemberian contoh contoh proposal yang sudah mendapat pendanaan sebaiknya dishare ke semua dosen agar dicontoh sehingga keberhasilan merata ke seluruh dosen di semua prodi di ITI. Saat ini, masih didominasi oleh prodi tertentu, perangkat dan semua kelengkapannya roposal yang berhasil didanai hatrus menjadi acuan dan dapat ditiru oleh semua dosen ini yang belum ada.
6	Pelayanan perlu lebih ditingkatkan
7	Pelayanan tidak merata; contoh proposal yang baik dan lolos seleksi harap disosialisasikan.
8	Ada baiknya PI2B tidak Pasif hanya menjaring usulan proposal yang masuk, namun ada baiknya KREATIF memiliki Bank Data terkait dengan Peluang-peluang Produk Inovasi yang menginsprasi dan memungkinkan dikembangkan oleh Dosen dan Mahasiswa maupun Alumni di Prodi
9	agar ditingkatkan peran nya dalam menignkatkan pendapatan dari luar, khususnya bisnis akademik
10	Sebaiknya PI2B membuat kalender kegiatan yang dapat di ikuti oleh mahasiswa dan dosen.
11	Pertanyaan ini bukan ditujukan untuk dosen, tapi untuk mahasiswa
12	Setelah 2 tahun berada di ITI saya jarang sekali mendengar kegiatan PI2B ini, mgkn perlu sosialisasi lebih rutin dan kolaborasi lintas prodi lebih banyak untuk kegiatannya2
13	Info Terkait Lebih Mudah Di Akses Atau Didaptkan Karena Selam Ini Seperti Info Info Seperti Itu Tidak Tersampikan Secara Merata
14	PI2B berusahan untuk mendapatkan Proyek2 dengan melibatkan dosen dan mahasiswa

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Pusat Kemahasiswaan dan Alumni  
(PKA)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit PKA**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit BPK menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

### 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit PKA di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan yang telah disebarakan dengan 29 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PKA di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Aktifitas di Ormawa atau kegiatan lainnya	2,66	53,10	CUKUP
3	Bila Jawaban Anda sebelumnya adalah Aktif (YA), Sebutkan Organisasi/Kegiatannya	2,66	53,10	CUKUP
4	Menurut Saudara, bagaimana pelayanan pemrosesan pengajuan kegiatan organisasi kemahasiswaan di Bagian Kemahasiswaan?	3,55	71,03	BAIK
5	Pusat Kemahasiswaan dan Alumni selalu mensosialisasikan alokasi dana kegiatan untuk organisasi kemahasiswaan?	3,48	69,66	BAIK
6	Menurut Saudara, bagaimana waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengajuan dan pencairan dana kegiatan organisasi kemahasiswaan?	3,52	70,34	BAIK
7	Staf bagian minat, penalaran, dan informasi kemahasiswaan santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	3,66	73,10	BAIK
8	Bagaimana bantuan pendanaan kegiatan organisasi kemahasiswaan yang diberikan oleh Bagian Kemahasiswaan?	3,45	68,97	BAIK
9	Pusat Kemahasiswaan dan Alumni selalu memberikan informasi seputar kegiatan minat dan penalaran (lomba-lomba, program kreativitas mahasiswa, seminar, lokakarya, kewirausahaan, dll)	3,66	73,10	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
10	PKA melaksanakan pendampingan penyusunan proposal hibah kemahasiswaan secara rutin dan jelas.	3,55	71,03	BAIK
11	Menurut saudara, bagaimana sarana yang tersedia di bagian Minat, Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan dalam menunjang pelayanan kegiatan di organisasi kemahasiswaan?	3,52	70,34	BAIK
12	Apakah Saudara dimudahkan dalam mendapatkan informasi-informasi seputar beasiswa?	3,62	72,41	BAIK
14	Bagaimana pendapat Saudara mengenai Ketepatan sasaran penerima beasiswa?	3,72	74,48	BAIK
15	Apakah Saudara dimudahkan dalam mendapatkan beasiswa?	3,76	75,17	BAIK
17	Menurut Saudara, bagaimana Ketepatan waktu dalam proses pencairan dana beasiswa?	3,45	68,97	BAIK
18	Menurut Saudara, bagaimana proses administrasi mengenai persyaratan pengajuan beasiswa?	3,48	69,66	BAIK
19	Apakah anda puas terhadap pelayanan Pusat Kemahasiswaan dan Alumni?	3,52	70,34	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,45</b>	<b>69,05</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

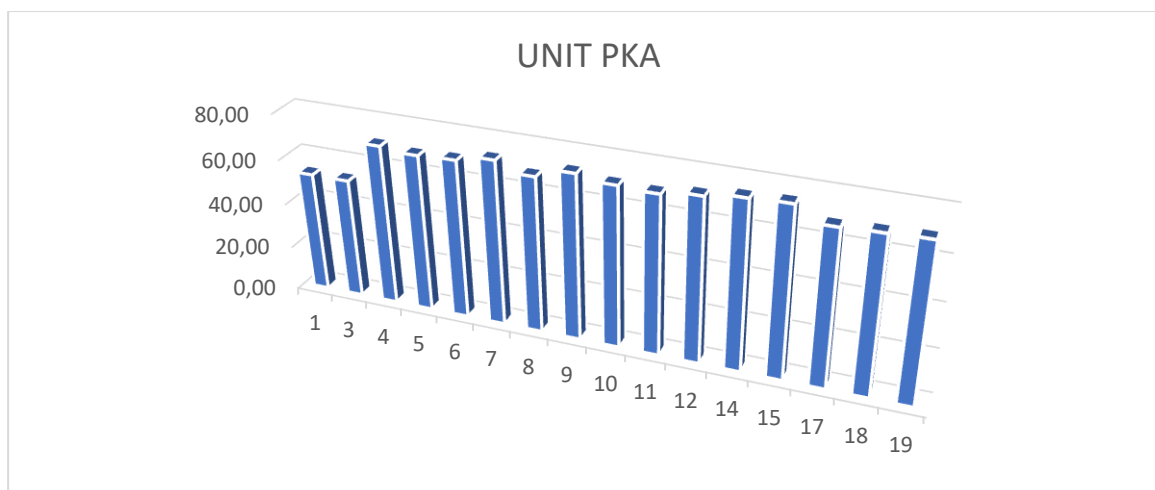
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sampel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{77}{29} = \mathbf{2,66}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{3,93}{5} \times 100\% = \mathbf{53,10 \%}$$

Dari Kuesioner yang telah disebarakan dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit PKA di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,45 dengan rerata presentase sebesar 69,05 %, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit PKA masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit PKA yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PKA di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Ketentuan yang berlaku harus lebih jelas dan disertai bukti tertulis.
2	cukup baik
3	Saya tidak bisa banyak beropini karna sedikit aktivitas saya terhadap ormawa, tapi yg saya ketahui sedikit bahwa sudah baik, transparan perihal informasi ormawa dalam kampus
4	mungkin pertanyaan seputar beasiswa bisa dihapus saja, karena kita sebagai pembina ormawa juga kurang paham, jadi takut salah jawab
5	Perlu ditingkatkan
6	Dalam meningkatkan kegiatan organisasi mahasiswa perlu adanya dorongan dan motivasi selain didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai tetapi bantuan dana kegiatan mahasiswa juga sangat diperlukan.
7	Semoga dapat lebih baik
8	puas terhadap pelayanan Pusat Kemahasiswaan dan Alumni
9	Ada beberapa yang sulit mendapatkan beasiswa kaarena belum aktif di Himpunan atau organisasi lainnya. Oleh karena itu, diharapkan tujuan pemberian beasiswa ini lebih diperhatikan.
10	Harus lebih baik

Sumber: Hasil Form Kuisisioner





**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru  
(PPMB)**

---

**Tahun Akademik 2021-2022**

## Unit PPMB

### 1.1. TUJUAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### 1.2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### 1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

#### 1.3.1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### 1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit PPMB menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

### 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit PPMB di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner dosen dan mahasiswa yang telah disebar dengan 55 orang responden dari Camaba dan 9 orang responden dari Prodi, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PPMB - CAMABA di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pelayanan calon mahasiswa baru? (pendaftaran, proses pembayaran, beasiswa, cicilan pembayaran, dll)	4,05	81,09	BAIK SEKALI
2	Kejelasan informasi penerimaan mahasiswa baru yang disampaikan oleh PPMB	4,07	81,45	BAIK SEKALI
3	Staf PPMB santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	4,55	90,91	BAIK SEKALI
4	Kejelasan informasi beasiswa yang disampaikan oleh PPMB	3,85	77,09	BAIK
5	Kejelasan informasi tata cara pendaftaran calon mahasiswa baru	4,24	84,73	BAIK SEKALI
6	Kelancaran proses pendaftaran online	4,25	85,09	BAIK SEKALI
7	Kelancaran proses pendaftaran ulang online	4,20	84,00	BAIK SEKALI
8	PPMB menyediakan informasi seputar penerimaan mahasiswa baru dalam bentuk buku-buku panduan yang mudah diakses	4,64	92,73	BAIK SEKALI
9	Kejelasan informasi seputar penerimaan mahasiswa baru di buku-buku panduan yang dipublikasikan oleh PPMB	3,93	78,55	BAIK
10	Apakah anda puas terhadap pelayanan Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru?	4,36	87,27	BAIK SEKALI
<b>Rerata</b>		<b>4,21</b>	<b>84,29</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK SEKALI</b>		

Sumber: Hasil Analisa

**Tabel 1.3. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PPMB - PRODI di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pelayanan calon mahasiswa baru? (pendaftaran, proses pembayaran, beasiswa, cicilan pembayaran, dll)	3,67	73,33	BAIK
2	Kejelasan program/agenda promosi penerimaan mahasiswa baru yang disampaikan oleh PPMB tiap tahun	2,44	48,89	CUKUP
3	Staf PPMB santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan terkait permintaan data pendaftaran dan seleksi mahasiswa baru	3,67	73,33	BAIK
4	Kesigapan PPMB dalam menyampaikan informasi seputar jumlah penerimaan mahasiswa baru	3,22	64,44	BAIK
5	Kejelasan informasi tata cara pendaftaran calon mahasiswa baru	3,56	71,11	BAIK
6	Kemudahan dalam mendapatkan data informasi calon mahasiswa baru	3,33	66,67	BAIK
7	Koordinasi PPMB dengan prodi dalam hal promosi untuk menjaring calon mahasiswa baru	2,44	48,89	CUKUP
8	PPMB menyediakan informasi seputar penerimaan mahasiswa baru dalam bentuk buku-buku panduan yang mudah diakses	3,67	73,33	BAIK
9	Kejelasan informasi seputar penerimaan mahasiswa baru di buku-buku panduan yang dipublikasikan oleh PPMB	3,00	60,00	BAIK
10	Apakah anda puas terhadap pelayanan Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru?	3,00	60,00	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,20</b>	<b>64,00</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

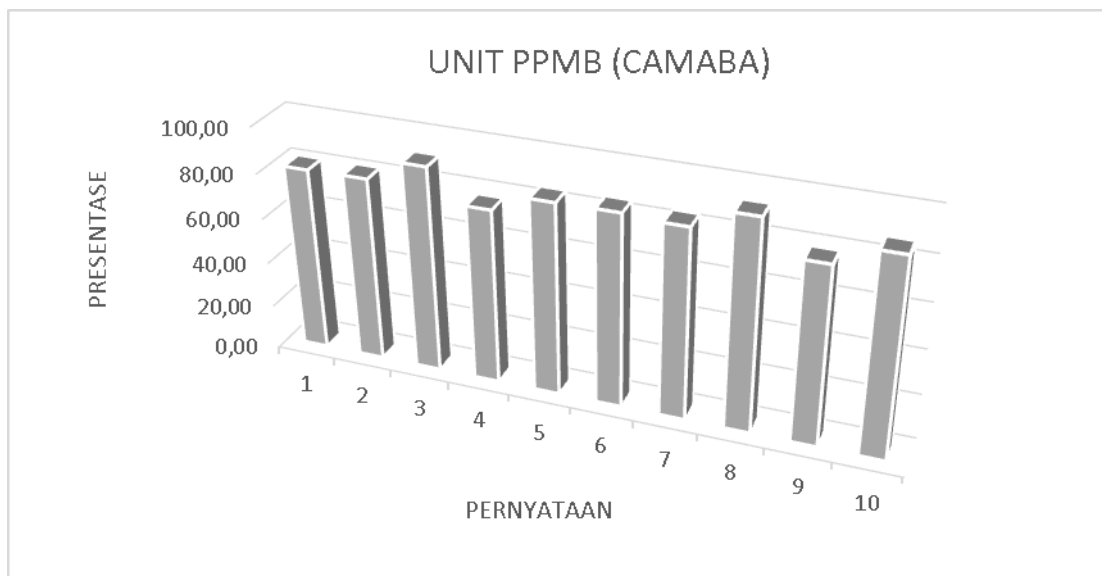
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{223}{55} = 4,05$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{4,55}{5} \times 100\% = 81,09 \%$$

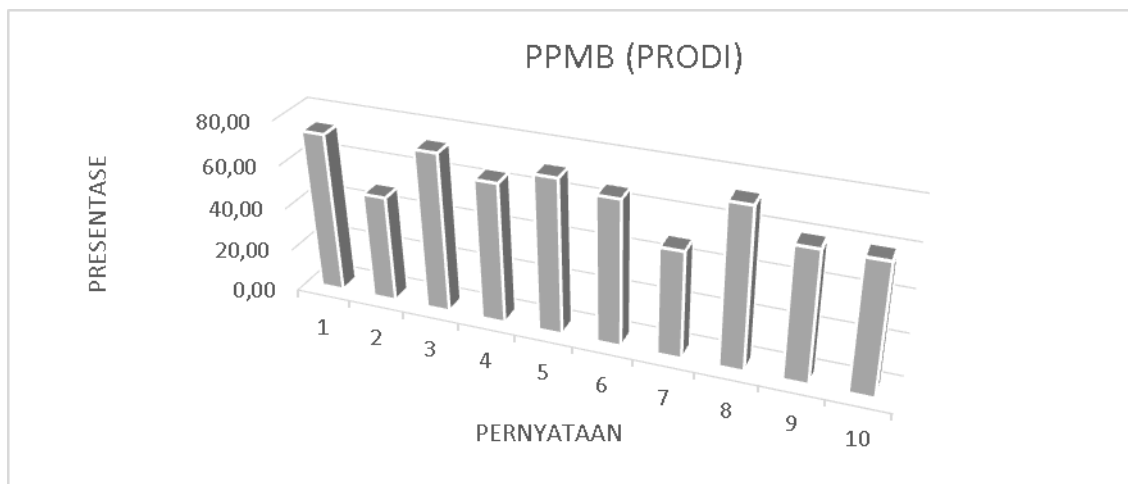
Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit PPMB di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 4,21 dengan rerata presentase sebesar 84,29 % untuk PPMB – Camaba dan nilai skorsing rata-rata 3,20 dengan rerata presentase sebesar 64,00 % untuk PPMB – Prodi, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit PPMB - Camaba masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK SEKALI** dan untuk unit PPMB - Prodi masuk dalam nilai klasifikasi **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner (PPMB – CAMABA)

Sumber: Hasil Analisa



**Gambar 2.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner (PPMB –PRODI)

Sumber: Hasil Analisa

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuisisioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit PPMB yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PPMB - CAMABA di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	Lebih kompak lagi lebih disiplin lagi
2	informasi mengenai mahasiswa pararel sangat minim, kalau bisa disetarakan dengan yang reguler agar tidak bingung
3	Untuk bagian penjelasan beasiswa diharapkan menjelaskan lebih detail dan tidak terburu - buru 😊
4	Mungkin bisa ditingkatkan lagi untuk pelayanan dan lebih cepat dalam merespon hal apapun
5	Overall cukup ok sih. Apalagi staffnya ramah banget. Terima kasih banget buat mas rangga dan mba venita. Sampe mas rangga telpon saya buat bantu daftar. Untuk website agak membingungkan. Kalobisa untuk staff nilainya 7, bukan 5 lagi :)
6	Saran saya penjelasan SCE harus lebih jelas
7	Tata cara pendaftarannya lebih di perjelas lagi
8	Saran saya untuk kedepannya ITI harus tetap lebih unggul dan lebih baik, dan mempertahankan kualitas pelayanannya serta selalu menjadi kampus yang maju dan unggul
9	Saran nya adalah lebih ke penyampaian harus jelas dan tidak berbelit belit
10	Fast respon dan One Day Service thank you for Mr.Syahril and team's
11	Semoga tahun depan lebih baik lagi
12	semoga kedepannya makin lebih baik lagi
13	Semoga pkkmb tahun depan lebih baik lagi & lebih menarik lagi
14	Meraih prestasi dengan kolaborasi
15	jangan terlalu slow respon di what's up
16	Meraih prestasi dengan kolaborasi
17	Semoga iti membuat aplikasi agar saat pendaftaran mahasiswa baru dan pengisian krs lebih mudah. Terumtama untuk mahasiswa paralel
18	Tolong dong ini saya kok belum ada info dari UKM esport. Padahal saya sudah mencantumkan nomor saya di kertas tersebut waktu itu tapi kok belom ada informasi sama sekali baik itu dimasukkan di group DLL.
19	Dipermudah dalam proses pendaftaran online dan pemberitahuan information terkait pendaftaran



NO	MASUKAN DAN SARAN
20	Sudah bagus kalau ingin ditingkatkan usahakan jangan terlalu rumit
21	Untuk penerimaan mahasiswa baru online yaa, yaa memang di era digital ini biasanya online. Tapi saya waktu itu mau membayar uang ukt virtual account nya gabisa di transfer lewat hp, harus ke bank langsung, yaa memang gabisa di bayar langsung ke kampus, tapi gppa lah, mungkin kedepannya bisa lebih gampang lagi dalam pembayaran mahasiswa, dan satu lagi kalau bisa pkcmb nya lebih meriah lagi mungkin bisa menampilkan band <sup>2</sup> luar supaya mahasiswa pun ikut senang, ikut terkesima dalam pkcmb di iti , TERIMAKASIH ITI ( ITIUNGGUL)
22	Untuk PMB mungkin tidak ada, tapi untuk website SCE mungkin bisa diperbagus lagi karna sering terjadi jadwal berbeda dengan yg ada di KRS
23	Semoga Diluar Jam Kerja Tetap Fast Respon dalam melayani Calon Mahasiswa Baru
24	sudah sangat bagus, mungkin kedepannya informasi yang di sampikan bisa dan mudah di mengerti oleh orang tua yang gagap teknologi

Sumber: Hasil Form Kuisisioner

**Tabel 1.5. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PPMB – PRODI di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	MASUKAN DAN SARAN
1	ditingkatkan
2	Perlu perencanaan promosi lebih matang lagi
3	lebih terbuka - tingkatkan kolaborasi dengan seluruh civitas akademika
4	Tingkatkan kinerja untuk meningkat jmlh mhs baru
5	Buku-buku panduan penerimaan mahasiswa baru harus mudah diakses misalnya dapat di download melalui website
6	Perlu ditingkatkan menjadi lebih baik
7	Strategi promosi dan pemasaran ke target calon mahasiswa baru perlu dilakukan inovasi dan pendekatan baru dan perlu koordinasi dengan prodi dan alumni.
8	Tingkatkan melalui media sosial dan upaya promosi melalui pameran pendidikan

Sumber: Hasil Form Kuisisioner



**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN  
INTERNAL & EKSTERNAL  
DI INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**Pusat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat  
(PRPM)**

**Tahun Akademik 2021-2022**

## **Unit PRPM**

### **1.1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan internal (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan unit yang ada lingkup ITI) dan pemangku kepentingan eksternal (mitra, alumni, dan *stuck holder*) terhadap pelayanan dan sistem tata kelola yang ada di kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia dilakukan pada masing-masing unit kerja.

### **1.2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dalam pedoman ini adalah meliputi kinerja unit-unit pelayanan.

### **1.3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1.3.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan kualitas sistem pelayanan tiap unit-unit dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **1.3.2. Teknik Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui media aplikasi elektronik;
2. Kuesioner melalui situs website Institut Teknologi Indonesia;

### **1.3.3. Tujuan Hasil Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan**

Adapun tujuannya dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pelayanan tiap unit-unit di kampus Institut Teknologi Indonesia.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pengelolaan perguruan tinggi dari sistem pelayanan tiap unit-unit yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia terkhususnya dalam sistem pelayanan tiap unit-unit.

### **1.4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Sebelum memilih subjek yang akan dilibatkan dalam responden kuisisionernya, yang harus dilakukan adalah harus terlebih dahulu menentukan jumlahnya. Penentuan berapa besar jumlah subjek yang diperlukan, seringkali menjadi permasalahan dalam merencanakan suatu penelitian. Tidak ada aturan pasti berapa banyak agar sampel dapat mewakili populasi. Akan tetapi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar sampel semakin besar kemungkinan dapat mencerminkan populasi.

Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Membahas masalah ukuran sampel, maka dapat dikemukakan suatu teorema tentang variable Jumlah responden untuk keakuratan dari hasil analisis data kuisisioner. Dimana, Menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011: 92) untuk populasi di bawah 100 maka jumlah responden yang diambil adalah semua jumlah populasi, bila populasi berjumlah 500 maka yang diambil 50% dari Jumlah populasi, bila populasi berjumlah 5000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 maka jumlah responden yang diambil sebanyak 384 responden.

Instrument pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan dari unit PRPM menggunakan nilai pernyataan dalam instrument kuisisioner yang terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah

dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat kurang. Nilai skala 2 adalah Kurang, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut masih kurang baik. Nilai skala 3 adalah Cukup, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut cukup baik. Nilai skala 4 adalah Baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai kepuasan layanan dari unit tersebut sangat baik.

## 1.5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia berupa indeks kepuasan. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan Analisa perhitungan rerata yang kemudian dibuat dalam bobot persentasi. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-ratanya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}}$$

Selanjutnya, ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan dari unit yang terdapat di kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan. Adapun tabel kategori Persentase menurut Arikunto (1998:246) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Kataegori Persentase**

<b>Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
<b>4,0 – 5,0</b>	<b>Baik Sekali</b>
<b>3,0 – 3,9</b>	<b>Baik</b>
<b>2,0 – 2,9</b>	<b>Cukup</b>

<b>Kurang dari 2</b>	<b>Kurang</b>
----------------------	---------------

## 1.6. HASIL ANALISA KUISIONER

Berikut adalah hasil kuesioner pernyataan pelayanan terhadap layanan unit PRPM di perguruan tinggi Institut Teknologi Indonesia tahun akademik 2021/2022. Dari kuesioner Dosen yang telah disebarakan dengan 29 orang responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PRPM di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
1	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pelayanan Penelitian? (pengajuan surat tugas kegiatan, pengajuan hibah, revisi surat tugas, pelaporan kegiatan)	4,45	88,97	BAIK SEKALI
2	Apakah tersedia SOP yang jelas terkait pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat? (pengajuan surat tugas kegiatan, pengajuan hibah, revisi surat tugas, pelaporan kegiatan)	4,31	86,21	BAIK SEKALI
3	Staf PRPM santun (bersikap ramah dan bersahabat) dalam memberikan pelayanan	4,10	82,07	BAIK SEKALI
4	Staf PRPM memberikan pelayanan yang cepat	4,00	80,00	BAIK SEKALI
5	Unit PRPM memberikan layanan sistem informasi Penelitian secara jelas	4,59	91,72	BAIK SEKALI
6	Unit PRPM memberikan layanan sistem informasi Pengabdian kepada Masyarakat secara jelas	4,45	88,97	BAIK SEKALI
7	Unit PRPM memberikan layanan informasi terkait sumber daya penelitian (Sarpras & SDM penelitian) secara jelas	3,76	75,17	BAIK
8	Unit PRPM memberikan sosialisasi roadmap Penelitian secara berkala	3,28	65,52	BAIK
9	Unit PRPM memberikan sosialisasi roadmap Pengabdian kepada Masyarakat secara berkala	3,21	64,14	BAIK
10	Unit PRPM memberikan sosialisasi fokus Riset secara berkala	3,17	63,45	BAIK
11	Unit PRPM memberikan sosialisasi fokus Pengabdian kepada Masyarakat secara berkala	3,14	62,76	BAIK
12	Unit PRPM konsisten dalam memberikan sosialisasi agenda program kegiatan (pengajuan proposal, pengumpulan	3,79	75,86	BAIK

NO	PERNYATAAN	SKOR	PRESENTASE	KATEGORI
	laporan, dll)			
13	Unit PRPM konsisten dalam memberikan sosialisasi agenda program pendanaan (hibah internal & eksternal)	3,62	72,41	BAIK
14	Unit PRPM melaksanakan pendampingan penyusunan proposal hibah penelitian dan PkM secara rutin dan jelas	3,28	65,52	BAIK
15	Sarana dan Prasarana di ITI sudah menunjang kegiatan Penelitian	2,86	57,24	CUKUP
16	Sarana dan Prasarana di ITI sudah menunjang kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat	2,93	58,62	CUKUP
17	Unit PRPM memfasilitasi publikasi hasil kegiatan Penelitian (Seminar, Buku, Jurnal, HKI)	3,45	68,97	BAIK
18	Unit PRPM memfasilitasi publikasi hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (Seminar, Buku, Jurnal, HKI)	3,41	68,28	BAIK
19	Apakah anda puas terhadap pelayanan Pusat Riset dan Pengabdian Masyarakat?	3,52	70,34	BAIK
<b>Rerata</b>		<b>3,65</b>	<b>72,96</b>	
<b>Nilai</b>		<b>BAIK</b>		

Sumber: Hasil Analisa

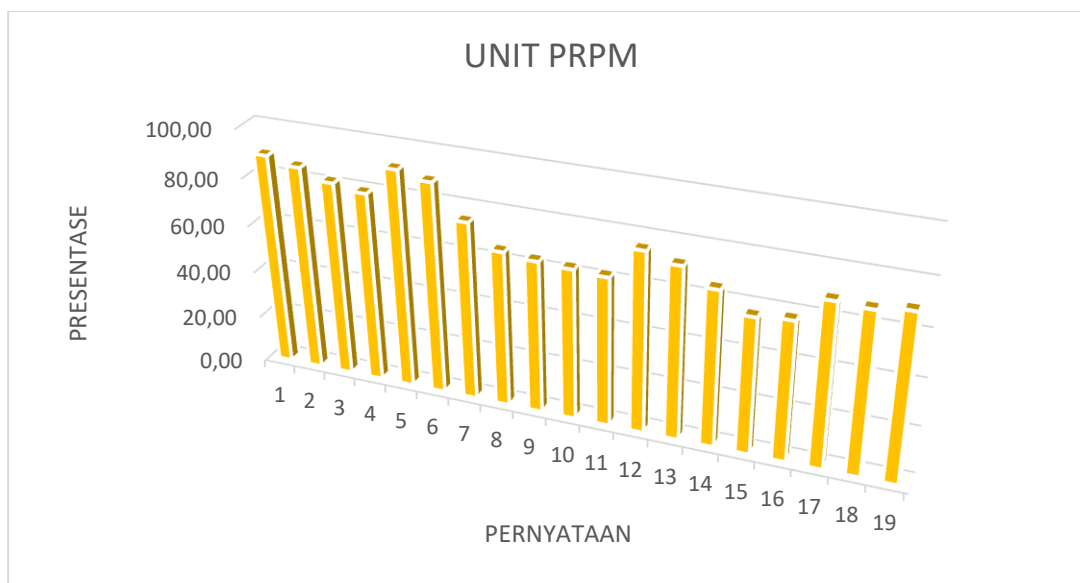
Adapun contoh untuk perhitungan hasil analisis pada tabel diatas tunjukkan pada contoh perhitungan berikut, dengan diambil sempel pada kolom baris pertanyaan nomor 1:

$$\text{Rata-rata Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah item}} = \frac{129}{29} = \mathbf{4,45}$$

$$\text{Persentasi Skor} = \frac{\text{skor rerata}}{\text{skor ideal}} \times 100\% = \frac{4,45}{5} \times 100\% = \mathbf{88,97\%}$$

Dari Kuesioner yang telah disebar dan yang kemudian dilakukan analisa disimpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan dari unit PRPM di Institut Teknologi Indonesia didapat nilai skorsing rata-rata 3,65 dengan rerata presentase sebesar 72,96%, sehingga dengan nilai rerata tersebut maka hasil kinerja pelayanan dari unit PRPM masuk dalam nilai klasifikasi kategori **BAIK**.

Adapun tingkatan presentase hasil dari setiap pernyataan dari kusioner dapat dilihat pada hasil diagram presentase berikut:



**Gambar 1.** Diagram Presentase Hasil Analisa Kuisisioner

Sumber: Hasil Analisa

### 1.7. HASIL MASUKAN DAN SARAN DALAM KUISIONER

Berdasarkan Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan layanan terhadap unit PRPM yang ada di Institut Teknologi Indonesia, juga menerima masukan dan saran dari hasil penyebaran kuisisioner yang ada dan dapat dilihat pada tabel masukan dan saran adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Hasil Masukan dan Saran terhadap Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit PRPM di Perguruan Tinggi Institut Teknologi Indonesia Tahun Akademik 2021/2022**

NO	Apa yang menjadi harapan Bapak/Ibu untuk program-program terkait sarana, prasarana, Penelitian dan PkM, serta pendanaan Penelitian dan PkM tahun mendatang?
1	Yang penting PRPM harus memberikan pendampingan penyusunan proposal hibah sampai dengan upload
2	Perlu diaktifkan kembali pendanaan hibah internal
3	Unit PRPM perlu melakukan sosialisasi secara berkala, meliputi rencana kegiatan, SOP, roadmap, pendampingan proposal hibah.
4	PRPM sudah bagus dalam pelayanannya, diharapkan dana internal ada lagi untuk memfasilitasi penelitian dan abdimas seperti bina lingkak kampus yang lalu baik sekali. Paling tidak ada dana inisiasi untuk penelitian sehingga jikalau mengajukan dana hibah sudah memiliki data awal
5	Mohon diupayakan untuk bantuan publikasi
6	Program Kegiatan PRPM belum dikaitkan dengan Program Pengembangan LABORATORIUM pada masing2 Prodi yang menjadi akar dari KURIKULUM, sehingga eksistensi Laboratorium di Prodi menjadi lumpuh.....



NO	Apa yang menjadi harapan Bapak/Ibu untuk program-program terkait sarana, prasarana, Penelitian dan PkM, serta pendanaan Penelitian dan PkM tahun mendatang?
7	Sampai saat ini kinerja PRPM sudah sangat baik
8	dana penelitian dan pengabdian masyarakat juga insentif hibah, perlu ditingkatkan
9	Harapan mohon PRPM menginformasikan kepada dosen peralatan penelitian apa saja yang sudah di miliki ITI, sehingga dalam pengajuan proposal yang sesuai bidang peralatan juga tersedia.
10	Pendanaan penelitian dan abdimas oleh internal, insentif publikasi agar secara otomatis diberikan tanpa perlu adanya pengajuan berkala oleh dosen ybs.
11	Sarana prasarana untuk penelitian dan PkM perlu ditingkatkan sesuai dengan bidang penelitian dan kjebutuhan prosi serta dana penelitian internal harus ada.
12	Hibah Internal PT perlu diadakan lagi karena cukup sulit mendapatkan hibah luar utk dosen baru yg masih minim pengalaman
13	lebih adil dalam memperhatikan tiap unit/prodi
14	sarana dan prasarana dari ITI untuk penunjang kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat perlu ditingkatkan lagi. Insentif penerbitan luaran hasil penelitian dan PkM juga perlu diperhatikan lagi.
15	Semoga PRPM lebih dapat membantu menciptakan peluang-peluang pemasukan dana terutama dari PEMDA atau Pusat.
16	Bina Lingkar kampus dan pendanaan dianggarkan dan dihidupkan kembali
17	Penunjang penelitian sdh baik
18	Karena tidak semua dosen dibantu dalam melakukan penelitian atau publikasi
19	Banyak perlengkapan laboratorium yang perlu dilengkapi dalam menunjang perkuliahan
20	Belum semua kegiatan penelitian dapat terfasilitasi dan dilaksanakan di ITI. Seringkali dosen menggunakan dana pribadi untuk membeli alat pendukung penelitian.
21	Sarana dan prasarana penelitian belum memadai, peneliti masih menggunakan sarpra pribadi
22	Belum pernah dengar ada masalah, jadi saya anggap sejauh ini cukup menunjang.
23	Peralatan dan bantuan dana kurang memadai
24	ruang penelitian masih sangat kurang, peralatan yang minim sekali, dana yang kurang
25	Perlatan ukur tidak terakreditasi dan sudah uzur
26	beberapa tools atau alat pengukurqn msh terbatas
27	Untuk penelitian dasar sudah cukup tetapi untuk penelitian dengan target prototipe masih sangat kurang, hal ini bisa diatasi dengan kerjasama penelitian dengan pihak luar
28	Untuk sarana dan prasarana untuk penelitian di Laboratorium sudah cukup baik walaupun masih harus ada peningkatan untuk perbaikan
29	Sarana laboratorium masih sangat kurang
30	Kadang susah mendapatkan yg dibutuhkan

Sumber: Hasil Form Kuisisioner