

LAPORAN
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN,
DAN MAHASISWA TERHADAP TATA KELOLA PROGRAM SARJANA
PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS BUMIGORA
TAHUN 2022/2023



BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS BUMIGORA MATARAM
JULI 2023

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas rahmat-Nya, Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi dapat terselesaikan dengan baik, sehingga dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Laporan evaluasi ini diharapkan dapat bermanfaat dengan baik untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan, dan sebagai umpan balik dalam perbaikan pelayanan.

Kami tim penulis laporan berterimakasih atas bantuan dari pihak-pihak terkait, sehingga laporan ini terselesaikan.

Mataram, Juli 2023



Badan Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Komponen Penilaian	1
1.2 Metode Pengumpulan Data	2
1.3 Metode Analisis Data	2
II. HASIL DAN EVALUASI	
Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi.....	4
III. KESIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Kesimpulan.....	10
3.2 Saran	10

I. PENDAHULUAN

1.1 Komponen Penilaian

Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora tahun akademik 2022/2023 menggunakan kuesioner. Kuesioner ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora. Adapun item pertanyaan yang diajukan kepada dosen dan tenaga kependidikan dalam evaluasi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan program studi memberikan jaminan atas penyampaian saran dan keluhan secara bebas dan mandiri
2. Pimpinan program studi menanggapi dan menindaklanjuti saran dan keluhan yang disampaikan oleh dosen/tendik
3. Pimpinan program studi telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya
4. Pimpinan program studi bersedia membantu mengatasi persoalan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan
5. Pimpinan program studi sudah konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja
6. Pimpinan program studi telah memiliki sinkronisasi antara kebijakan dengan implementasi sebuah program kerja
7. Pimpinan program studi memberikan dan menjamin kebebasan dalam mimbar akademik untuk pengembangan kompetensi

Adapun item pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa dalam evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan program studi memberikan jaminan atas penyampaian saran dan keluhan secara bebas dan mandiri kepada mahasiswa
2. Pimpinan program studi menanggapi dan menindaklanjuti saran dan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa
3. Pimpinan program studi bersedia membantu mengatasi persoalan akademik yang dihadapi oleh mahasiswa
4. Pimpinan program studi sudah konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan akademik

12 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi tahun akademik 2022/2023 melalui angket online (*google form*). Setelah kuesioner terisi kemudian data direkap dan diolah oleh Badan Penjaminan Mutu kemudian hasilnya diserahkan kepada Rektor Universitas Bumigora.

1.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi yaitu dengan menggunakan Analisis Statistika Deskriptif. Analisis Statistika Deskriptif menggambarkan respon tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora yang meliputi frekuensi jawaban Kurang Puas, Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora dengan menggunakan **Skala Likert**, yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Skala Likert untuk Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora

Nilai	Keterangan
1	Kurang Puas
2	Cukup Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata-Rata Tiap Item} = \frac{\text{Jumlah nilai}}{\text{Banyak responden}}$$

Dari hasil pengolahan data tersebut kemudian didapatkan tingkat kepuasan masing-masing item pertanyaan. Nilai rata-rata item pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir dari tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora. Rata-rata (*mean*) dari masing-masing item pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) seperti pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Rentang Skor untuk Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora

Rentang SKor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	Kurang Puas
1,76 – 2,50	Cukup Puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Puas

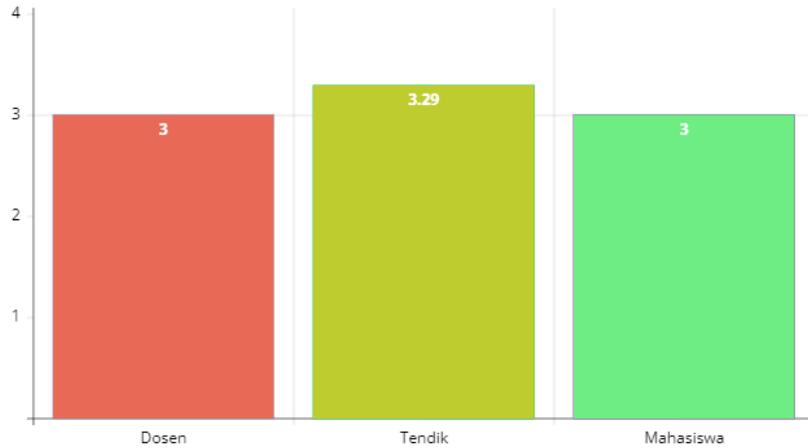
Analisis data menggunakan statistika deskriptif meliputi tabel dan grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam bentuk tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang seluruh aspek yang diukur sedangkan grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

II. HASIL DAN EVALUASI

Hasil dari Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora secara ringkas disajikan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

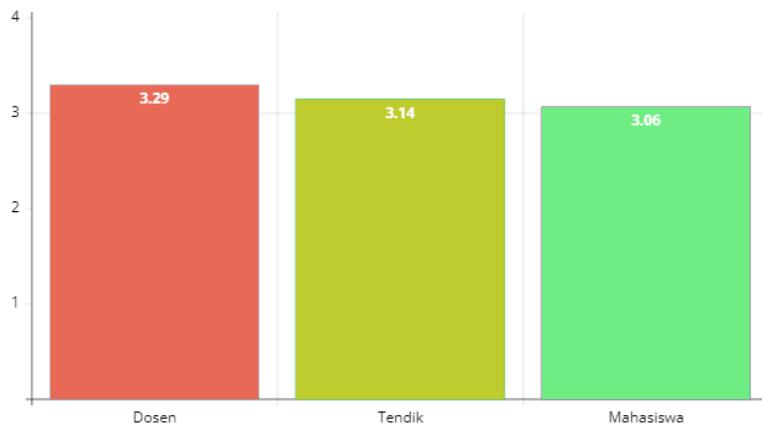
No	Indikator	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Dosen	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa
1	Pimpinan program studi memberikan jaminan atas penyampaian saran dan keluhan secara bebas dan mandiri	3,00	3,29	3,00
2	Pimpinan program studi menanggapi dan menindaklanjuti saran dan keluhan yang disampaikan oleh dosen/tendik	3,29	3,14	3,06
3	Pimpinan program studi telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya	3,43	3,21	
4	Pimpinan program studi bersedia membantu mengatasi persoalan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan	3,43	3,29	3,17
5	Pimpinan program studi sudah konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja	3,00	3,07	3,00
6	Pimpinan program studi telah memiliki sinkronisasi antara kebijakan dengan implementasi sebuah program kerja	3,14	3,21	
7	Pimpinan program studi memberikan dan menjamin kebebasan dalam mimbar akademik untuk pengembangan kompetensi	3,43	3,21	
Rata-Rata Keseluruhan		3,24	3,20	3,06

Hasil rekapitulasi data tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa berdasarkan tabel di atas dapat disajikan berdasarkan gambar 2.1-2.7 sebagai berikut:



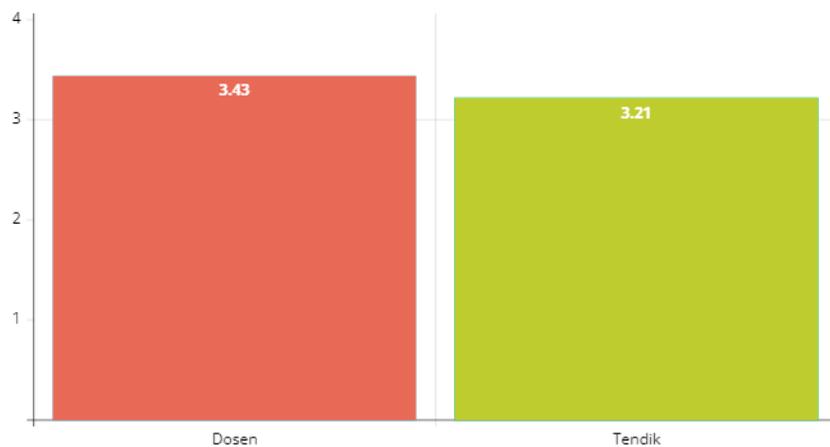
Gambar 2.1 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Pemberian Kebebasan dalam Penyampaian Saran dan Keluhan Secara Bebas dan Mandiri oleh Pimpinan Program Studi

Berdasarkan gambar 2.1 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi masing-masing sebesar 3,00, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen dan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap pemberian kebebasan dalam penyampaian saran dan keluhan secara bebas dan mandiri oleh pimpinan program studi. Selain itu, nilai rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,29, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** terhadap pemberian kebebasan dalam penyampaian saran dan keluhan secara bebas dan mandiri oleh pimpinan program studi.



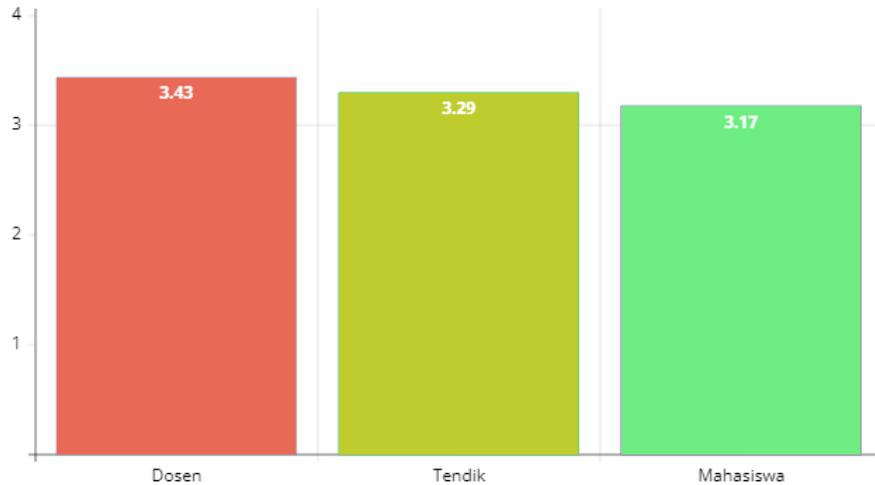
Gambar 2.2 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Tanggapan dan Penindaklanjutan Saran dan Keluhan yang Disampaikan oleh Dosen/Tendik/Mahasiswa kepada Pimpinan Program Studi

Berdasarkan gambar 2.2 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan dan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi masing-masing sebesar 3,14 dan 3,06 di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan dan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap tanggapan dan penindaklanjutan saran dan keluhan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan/mahasiswa kepada pimpinan program studi. Rata-rata tingkat kepuasan dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,29, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** terhadap tanggapan dan penindaklanjutan saran dan keluhan yang disampaikan oleh dosen kepada pimpinan program studi. Selanjutnya pada gambar 2.3 disajikan grafik tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyampaian tupoksi oleh pimpinan program studi kepada masing-masing SDM yang berada di bawahnya.



Gambar 2.3 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Penyampaian Tupoksi oleh Pimpinan Program Studi kepada Masing-Masing SDM yang Berada di Bawahnya

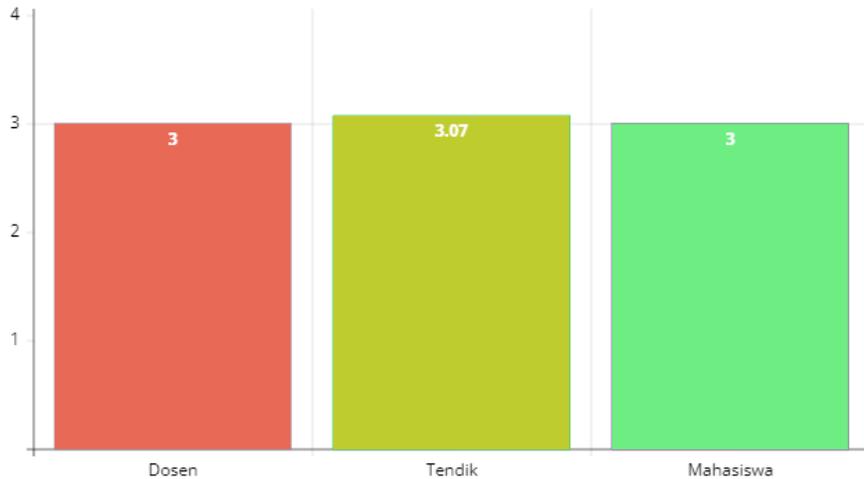
Berdasarkan gambar 2.3 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,21, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap penyampaian tupoksi oleh pimpinan program studi kepada masing-masing SDM yang berada di bawahnya. Rata-rata tingkat kepuasan dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,43, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** terhadap penyampaian tupoksi oleh pimpinan program studi kepada masing-masing SDM yang berada di bawahnya. Selanjutnya pada gambar 2.4 disajikan grafik tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa atas kesediaan pimpinan program studi dalam membantu mengatasi persoalan yang dihadapi oleh dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.



Gambar 2.4 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Ketersediaan Pimpinan Program Studi dalam Membantu Mengatasi Persoalan yang Dihadapi oleh Dosen/Tendik/Mahasiswa

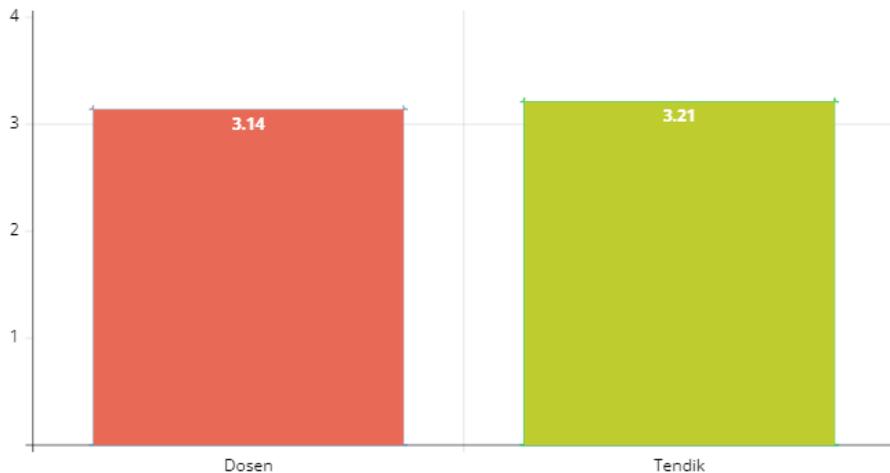
Berdasarkan gambar 2.4 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,17, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap ketersediaan pimpinan program studi dalam membantu mengatasi persoalan yang dihadapi oleh mahasiswa. Rata-rata tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,43 dan 3,29, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen dan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** terhadap ketersediaan pimpinan program studi dalam membantu mengatasi persoalan yang dihadapi oleh dosen dan tenaga kependidikan. Selanjutnya pada gambar 2.5 disajikan grafik tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap konsistensi pimpinan program studi dalam menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja/aturan akademik.

Berdasarkan gambar 2.5 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi masing-masing sebesar 3,00, 3,07, dan 3,00, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar sivitas akademika program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap konsistensi pimpinan program studi dalam menjalankan komitmen dalam penegakan aturan sebuah program kerja/aturan akademik.



Gambar 2.5 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa terhadap Kekonsistenan Pimpinan Program Studi dalam Menjalankan Komitmen dalam Penegakan Aturan/Keputusan Sebuah Program Kerja/Aturan Akademik

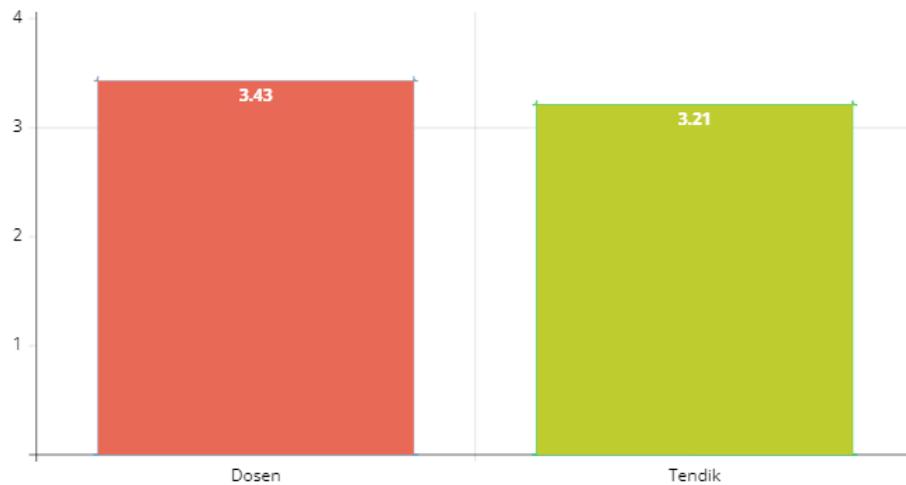
Selanjutnya pada gambar 2.6 disajikan grafik tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pimpinan program studi yang telah memiliki sinkronisasi antara kebijakan dengan implementasi sebuah program kerja



Gambar 2.6 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pimpinan Program Studi yang Telah Memiliki Sinkronisasi Antara Kebijakan dengan Implementasi Sebuah Program Kerja

Berdasarkan gambar 2.6 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi masing-masing sebesar 3,14 dan 3,21, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen dan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap pimpinan program studi yang telah memiliki sinkronisasi antara kebijakan dengan implementasi sebuah program kerja. Selanjutnya pada gambar 2.7 disajikan grafik tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas pemberian kebebasan oleh pimpinan program studi dalam mimbar akademik

untuk pengembangan kompetensi.



Gambar 2.7 Grafik Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan atas Pemberian Kebebasan oleh Pimpinan Program Studi dalam Mimbar Akademik untuk Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan gambar 2.7 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,21, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** terhadap pemberian kebebasan oleh pimpinan program studi dalam mimbar akademik untuk pengembangan kompetensi dan rata-rata tingkat kepuasan dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi sebesar 3,43, di mana nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** terhadap pemberian kebebasan oleh pimpinan program studi dalam mimbar akademik untuk pengembangan kompetensi.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil survei Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Tata Kelola Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora tahun akademik 2022/2023 yaitu sebagian besar tenaga kependidikan dan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa puas terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora dan sebagian besar dosen program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa sangat puas terhadap tata kelola program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora.

3.2 Saran

Saran yang bisa diberikan adalah mempertahankan tata kelola di program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora yang sudah baik.