

LAPORAN

**EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM
SARJANA PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP PELAYANAN DOSEN, TENAGA
KEPENDIDIKAN, DAN PENGELOLA TAHUN AKADEMIK
2023/2024**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS BUMIGORA MATARAM
MARET 2024**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas rahmat-Nya dan kesempatan-Nya laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Universitas Bumigora dapat terselesaikan dengan baik, sehingga dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Laporan evaluasi ini diharapkan dapat bermanfaat dengan baik, untuk meningkatkan pelayanan mahasiswa Universitas Bumigora Mataram.

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

Mataram, Maret 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

Badan Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Komponen Penilaian	1
1.2. Metode Distribusi Kuesioner.....	2
II. EVALUASI HASIL.....	3
Hasil Evaluasi Kepuasan Pelayanan Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi	3
III. KESIMPULAN DAN SARAN	5
3.1. Kesimpulan	5
3.2.Saran.....	5

I. PENDAHULUAN

1.1. Komponen Penilaian

Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap bagian pada tahun akademik 2023/2024. Kuesioner ini ditujukan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap pelayanan di Universitas Bumigora Mataram. Berikut adalah item yang dinilai pada kuesioner tersebut.

Tabel 1.1 Item Kuesioner

Bagian	No.	Aspek yang dinilai
Dosen	1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (Reliability)
	2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (Responsiveness)
	3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan (Assurance)
	4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (Empathy)
Tenaga Kependidikan	1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (Reliability)
	2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (Responsiveness)
	3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan (Assurance)
	4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (Empathy)
Pengelola	1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (Reliability)
	2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (Responsiveness)
	3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan (Assurance)
	4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (Empathy)
Sarana Prasarana	1	Kecukupan

2	Aksesibilitas
3	Kualitas sarana dan prasarana

Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4, di mana angka “1” menyatakan kurang baik, “2” menyatakan cukup baik, “3” menyatakan baik, dan angka “4” menyatakan sangat baik. Rumus skala menjadi 4 kategori sebagai berikut.

$$\text{interval} = \frac{\text{Alternatif jawaban tertinggi} - \text{Alternatif jawaban terendah}}{\text{Jumlah Alternatif jawaban}}$$

$$\text{interval} = \frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0.75$$

Berdasarkan interval di atas, maka dapat dibuat pembagian interval kelas sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pembagian Interval Kelas

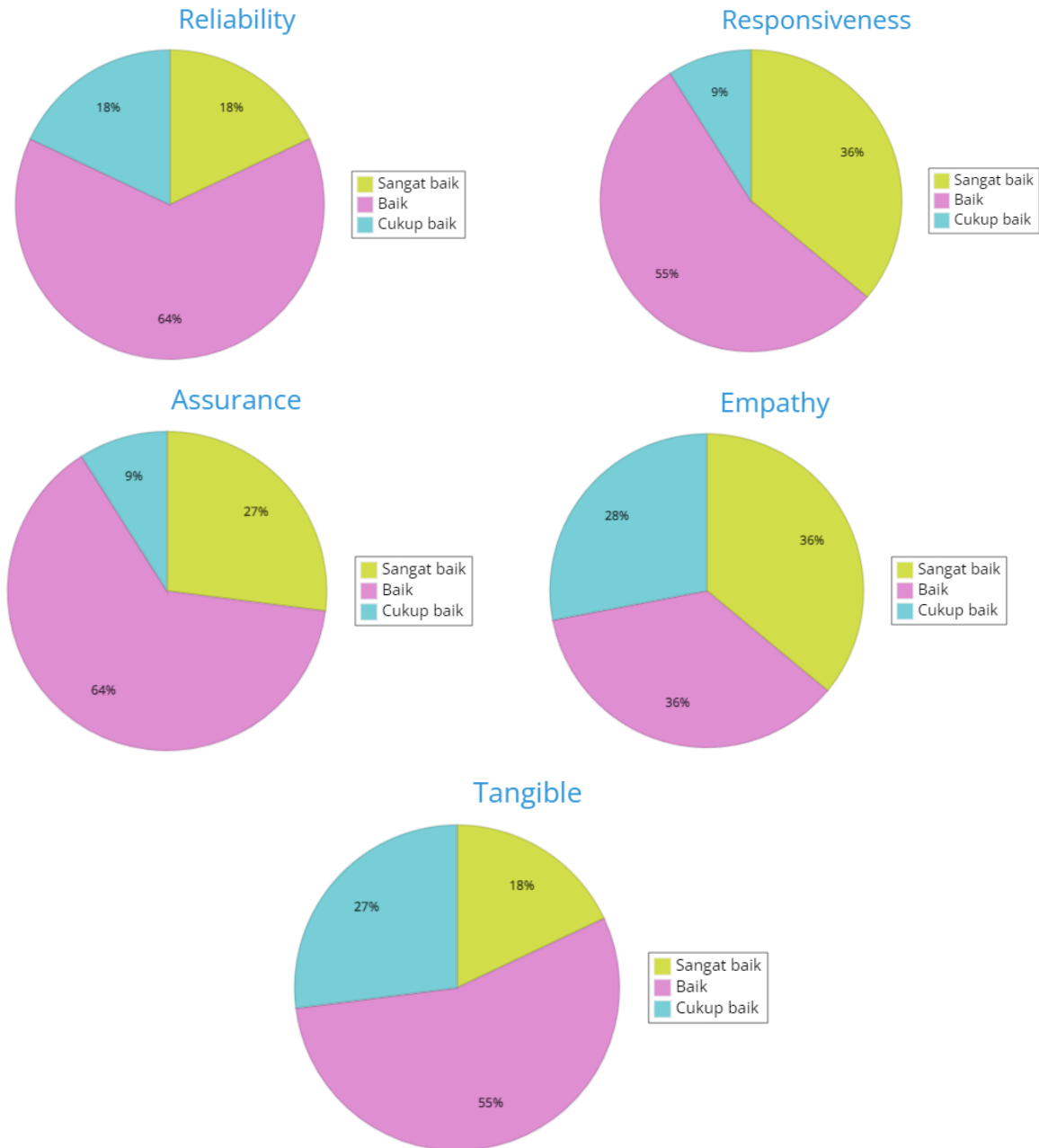
Interval Kelas	Kategori
1,00 – 1,75	Kurang Baik
1,76 – 2,50	Cukup Baik
2,60 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

1.2 Metode Distribusi Kuesioner

Distribusi kuesioner pelayanan terhadap mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi tahun akademik 2023/2024 dilakukan setelah selesai ujian akhir semester (UAS) genap. Pengisian kuesioner dilakukan secara online melalui sitem yang terintegrasi SISKAs. Seluruh mahasiswa aktif wajib mengisi kuesioner sebelum melakukan pengurusan KRS.

II. HASIL DAN EVALUASI

Responden untuk kuesioner pelayanan tahun akademik 2023/2024 terdiri dari mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora. Pada Gambar 2.1 disajikan grafik prosentase tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap pelayanan di Universitas Bumigora pada aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan sarana prasarana (*tangible*) sebagai berikut:



Gambar 2.1 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi pada Setiap Aspek Pelayanan di Universitas Bumigora

Berdasarkan Gambar 2.1, pada aspek *reliability* diketahui bahwa sebanyak 18% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan keandalan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sangat baik, sebanyak 64% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan keandalan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik, dan sebanyak 18% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan keandalan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa cukup baik.

Pada aspek *responsiveness*, diketahui bahwa sebanyak 36% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa sangat baik, sebanyak 55% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa baik, dan sebanyak 9% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa cukup baik.

Pada aspek *assurance*, diketahui bahwa sebanyak 27% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan kepastian pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora sesuai dengan ketentuan sangat baik, sebanyak 64% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan kepastian pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora sesuai dengan ketentuan baik, dan sebanyak 9% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan kepastian pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora sesuai dengan ketentuan cukup baik.

Pada aspek *empathy*, diketahui bahwa sebanyak 36% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sangat baik, sebanyak 36% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam memberi perhatian kepada mahasiswa baik, dan sebanyak 28% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Universitas Bumigora dalam memberi perhatian kepada mahasiswa cukup baik.

Pada aspek *tangible*, diketahui bahwa sebanyak 18% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan sarana prasarana Universitas Bumigora sangat baik, sebanyak 55% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan sarana prasarana Universitas Bumigora baik, sebanyak 27% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi menyatakan sarana prasarana Universitas Bumigora cukup baik.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

Evaluasi kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora pada tiap aspek tahun akademik 2023/2024 berjalan lancar. Penyebaran kuesioner dilakukan setelah Ujian Akhir Semester (UAS) genap selesai. Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui sistem yang terintegrasi SISKKA. Seluruh mahasiswa aktif wajib mengisi kuesioner sebelum melakukan pengurusan KRS.

Hasil rekapitulasi kuesioner pelayanan tahun akademik 2023/2024 terdiri dari 5 aspek, yaitu aspek *reliability* (keandalan), aspek *responsiveness* (daya tanggap), aspek *assurance* (kepastian), aspek *empathy* (kepedulian), dan aspek *tangibles* (sarana dan prasarana). Secara garis besar, dapat diketahui bahwa pelayanan dosen, tenaga kependidikan maupun pengelola Universitas Bumigora sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh lebih dari 50% mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Bumigora menyatakan bahwa pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola pada kelima aspek pelayanan di Universitas Bumigora sudah baik.

3.2. Saran

Saran atau rekomendasi yang perlu dilakukan untuk perbaikan berkelanjutan adalah diharapkan mempertahankan pelayanan yang baik untuk menunjang aktifitas mahasiswa.