

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN, DAN KARYAWAN
TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN ITDA**

TAHUN AKADEMIK 2020/2021



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN

INSTITUT TEKNOLOGI DIRGANTARA ADISUTJIPTO

2021

A. PENDAHULUAN

Laporan tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan karyawan terhadap peningkatan layanan kampus yang dilaksanakan pada Tahun Akademik 2020/2021 merupakan bagian dari kegiatan Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Pendidikan (LPMPP) ITDA. Diharapkan dari kegiatan ini, peningkatan kualitas layanan kampus ITDA dapat dilakukan secara terus menerus.

B. TUJUAN

Laporan tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan karyawan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelaksanaan kegiatan layanan kampus ITDA guna perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

C. LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan laporan tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan karyawan dilaksanakan di ITDA pada akhir Tahun Akademik 2020/2021.

D. HASIL

Table 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Peningkatan Layanan ITDA

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
1	Fasilitas Pendukung	20772	0.93	1.03	3.79
	a. ITDA menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih.	4213	-	-	3.84
	b. ITDA mempunyai fasilitas ibadah memadai yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	4307	-	-	3.93
	c. ITDA menyediakan akses internet yang memadai.	3955	-	-	3.60
	d. Fasilitas olahraga di ITDA memadai.	4139	-	-	3.77
	e. ITDA menyediakan fasilitas parkir yang memadai.	4172	-	-	3.81
2	Pelayanan Bimbingan & Konseling	8462	0.91	1.03	3.86
	a. ITDA selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling	4171	-	-	3.80
	b. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.	4297	-	-	3.92
3	Pelayanan Administrasi Akademik	38062	0.98	1.03	3.85
	a. Fasilitas fisik (komputer, loket pelayanan) pendukung layanan yang ada di Bagian Administrasi Akademik ITDA sudah memadai.	4233	-	-	3.85
	b. Pegawai Administrasi Akademik ITDA memberikan pelayanan tepat waktu kepada mahasiswa.	4199	-	-	3.82
	c. Pegawai Administrasi Akademik ITDA bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	4261	-	-	3.88
	d. Pegawai Administrasi Akademik ITDA cepat dalam pemberian pelayanan.	4218	-	-	3.84

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
	e. Pegawai Administrasi Akademik ITDA memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam proses pelayanan.	4236	-	-	3.85
	f. Pegawai Administrasi Akademik ITDA sangat peduli dan perhatian kepada mahasiswa	4184	-	-	3.80
	g. Pegawai Administrasi Akademik ITDA mudah dihubungi untuk mendapatkan pelayanan	4154	-	-	3.79
	h. Pegawai Administrasi Akademik ITDA berpenampilan rapi pada saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa.	4339	-	-	3.95
	i. Pegawai Administrasi Akademik ITDA sudah menguasai tugasnya masing-masing	4265	-	-	3.90
4	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan	20565	0.97	1.03	3.75
	a. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	4137	-	-	3.76
	b. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	4106	-	-	3.74
	c. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	4132	-	-	3.76
	d. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	4109	-	-	3.74

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
	e. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	4096	-	-	3.74
5	Kepuasan Layanan Perpustakaan	39006	0.98	1.03	3.95
	a. Kemampuan Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	4329	-	-	3.94
	b. Kemampuan Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	4314	-	-	3.93
	c. Kemampuan Pustakawan dalam membimbing saya saat mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	4331	-	-	3.94
	d. Kecepatan dan ketanggapan Pustakawan dalam menangani keluhan saya	4337	-	-	3.95
	e. Kesopanan dan keramahan Pustakawan saat melayani saya di perpustakaan	4361	-	-	3.98
	f. Kecakapan Pustakawan pada bidangnya saat melayani	4345	-	-	3.96
	g. Kemampuan pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	4362	-	-	3.98
	h. Kemampuan pustakawan dalam menjawab berbagai pertanyaan yang saya ajukan	4349	-	-	3.96
	i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4306	-	-	3.93
6	Sarana dan Prasarana Perpustakaan	34378	0.97	1.03	3.93
	a. Kenyamanan dan Keterangan Ruang (sirkulasi, baca dan penyimpanan)	4389	-	-	3.99
	b. Kerapian, kebersihan, dan keamanan Ruang	4399	-	-	4.01

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
	c. Kerapian dan Keteraturan penataan koleksi di rak buku sehingga mudah dalam pencarian	4385	-	-	4.00
	d. Kondisi buku cetak	4345	-	-	3.95
	e. Akses perpustakaan digital	4244	-	-	3.89
	f. Koleksi perpustakaan digital	4253	-	-	3.88
	g. Akses internet	4184	-	-	3.81
	h. Akses database jurnal langganan	4207	-	-	3.87
7	Fasilitas Akademik	25949	0.94	1.03	3.94
	a. Ruang kuliah di ITDA bersih, nyaman dan rapi.	4390	-	-	3.99
	b. ITDA menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.	4261	-	-	3.87
	c. ITDA mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan.	4164	-	-	3.79
	d. ITDA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	4329	-	-	3.94
	e. Pelayanan perpustakaan ITDA memuaskan.	4394	-	-	4.01
	f. Ruang baca di perpustakaan ITDA nyaman.	4435	-	-	4.05

Table 2. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Peningkatan Layanan ITDA

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
1	Pengembangan Kompetensi	253	NAN	NAN	3.47
	a. Adanya Pengembangan Kompetensi Untuk Dosen dan Karyawan	257	-	-	3.47
2	Pengembangan Karir/jabatan	257	NAN	NAN	3.51
	a. Adanya Pengembangan Karir/ Jabatan	260	-	-	3.51
3	Tugas Tambahan	529	0.98	NAN	3.53
	a. Keterlibatan sebagai panitia di lingkungan ITDA	280	-	-	3.68
	b. Pemerataan tugas tambahan	257	-	-	3.38
4	Kebutuhan Kesejahteraan	845	1.04	NAN	3.75
	a. Fasilitas kesejahteraan (tunjangan pendidikan, hari raya, transport, beras, makan, bpjs ketenagakerjaan)	295	-	-	3.88
	b. Informasi layanan perbankan dan koperasi	279	-	-	3.67
	c. Penghasilan yang layak	282	-	-	3.71
5	Kebutuhan Kesehatan	541	0.94	NAN	3.61
	a. Fasilitas kesehatan di kampus, BPJS kesehatan	271	-	-	3.57
	b. Sarana prasarana olah raga	277	-	-	3.64
6	Kebutuhan Sosial dan Keagamaan	553	1.14	NAN	3.72
	a. Fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian	286	-	-	3.76
	b. Memperoleh layanan kebutuhan sosial (Dana sosial)	275	-	-	3.67

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
7	Kebutuhan Suasana Kerja	1158	0.91	NAN	3.85
	a. Kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja	303	-	-	3.99
	b. Keharmonisan hubungan dengan rekan kerja	305	-	-	4.01
	c. Kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan	264	-	-	3.47
	d. Ketersediaan akses IT berkaitan dengan pekerjaan	298	-	-	3.92
8	Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	553	1.09	NAN	3.68
	a. Pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat	283	-	-	3.72
	b. Fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat	276	-	-	3.63

Table 3. Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Peningkatan Layanan ITDA

NO	KATEGORI	TOTAL SKOR	CRONBACH'S ALPHA	CRONBACH'S ALPHA TOTAL	RATA – RATA
1	Pengembangan Kompetensi	51	NAN	NAN	3.19
	a. Adanya Pengembangan Kompetensi Untuk Dosen dan Karyawan	51	-	-	3.19
2	Pengembangan Karir/jabatan	49	NAN	NAN	3.06
	a. Adanya Pengembangan Karir/ Jabatan	49	-	-	3.06
3	Tugas Tambahan	468	0.78	NAN	3.63
	a. Keterlibatan sebagai panitia di lingkungan ITDA	245	-	-	3.77
	b. Pemerataan tugas tambahan	223	-	-	3.48
4	Kebutuhan Kesejahteraan	744	0.73	NAN	3.88
	a. Fasilitas kesejahteraan (tunjangan pendidikan, hari raya, transport, beras, makan, bpjs ketenagakerjaan)	263	-	-	4.11
	b. Informasi layanan perbankan dan koperasi	247	-	-	3.86
	c. Penghasilan yang layak	234	-	-	3.66
5	Kebutuhan Kesehatan	474	0.71	NAN	3.70
	a. Fasilitas kesehatan di kampus, BPJS kesehatan	239	-	-	3.73
	b. Sarana prasarana olah raga	235	-	-	3.67
6	Kebutuhan Sosial dan Keagamaan	484	0.78	NAN	3.78
	a. Fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian	242	-	-	3.78
	b. Memperoleh layanan kebutuhan sosial (Dana sosial)	242	-	-	3.78
7	Kebutuhan Suasana Kerja	977	0.79	NAN	3.82
	a. Kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja	254	-	-	3.97
	b. Keharmonisan hubungan dengan rekan kerja	249	-	-	3.89
	c. Kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan	222	-	-	3.47
	d. Ketersediaan akses IT berkaitan dengan pekerjaan	252	-	-	3.94

E. REKOMENDASI

Jumlah rata – rata keseluruhan nilai tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan karyawan terhadap peningkatan layanan kampus sudah cukup baik karena mendapatkan nilai ≥ 3 . Dengan hasil yang sudah baik ini maka peningkatan pelayanan kampus terhadap mahasiswa, dosen, dan karyawan perlu dipertahankan.

Yogyakarta, 13 September 2021

Ka. LHMPP



Yasrip Zabidi, S.T., M.T.