# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DAN DOSEN

# FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN DIGITAL

# TAHUN 2022-2023

PROPERTY OF
UNIVERSITAS BANI SALEH

`

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadirat Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survei indeks kepuasan mahasiswa atas layanan dari Fakultas Teknologi Informasi dan Digital (FTID) Universitas Bani Saleh semester genap tahun akademik 2022-2023, dapat dilakukan. Pada laporan ini disajikan indek kepuasan layanan dosen (IKLD), indek kepuasan layanan mahasiswa (IKLM) dan evaluasi dosen oleh mahasiswa (EdoM). Indek kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan FTID kepada mahasiswa disebut sebagai indek kepuasan layanan mahasiswa (IKML) adalah tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh FTID UBS, indek kepuasan dosen atas layanan (IKDL) FTID UBS adalah tingkat kepuasan dosen atas layanan yang diberikan oleh FTID kepada dosen dan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDoM) adalah penilaian mahasiswa atas kinerja dosen dalam memberikan pelayanan pembelajaran di kelas oleh dosen.

Pada semester genap tahun akademik 2022-2023, Survei kepuasan mahasiswa dan dosen atas layanan yang diberikan FTID melitiputi pelayanan: pimpinan (manajemen), pimpinan program studi, akses dan kecukupan fasilitas, pelayanan dari bagian administrasi Pendidikan/ akadmik dan kemahasiswaan, SDM, Keuangan dan Rumah Tangga dan Perlengkapan, perpustakaan, laboratorium, dan Pusdatin. Survei dilakukan ketika mahasiswa akan melihat hasil UAS, sedangkan dosen ketika akan meng input nilai kedalam Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Sedangkan untuk EDoM survei dilakukan ketika mahasiswa akan mengisi FRS semester yang akan datang dan memberikan penilaian terhadap dosen pada semester lalu, yang tenggat waktunya sekitar 2-3 minggu setelah perkuliahan terakhir, untuk semester ganjil, sedangkan untuk EDoM semester genap survei dilakukan bersamaan ketika mahasiswa akan melihat hasil UAS dan melihat nilai UAS.

Pada kesempatan ini, dilaporkan hasil survei kepuasan mahasiswa dan dosen untuk layanan kepada mahasiswa dan dosen serta evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM). Dalam laporan ini disampaikan pula tingkat kepuasan dan perbandingan tingkat kepuasan dengan semester-semester sebelumnya. Mengapa disampaikan

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

perbandingan tingkat kepuasan itu, karena untuk memberikan informasi seberapa besar kepuasan dari responden dan untuk mengetahui indek mana yang mengalami kenaikan tapi ternyata prosentase responden yang puas atau sangat pusat menurun dibandingkan dengan sebelumnya. Informasi Tingkat kepuasan ini sebagai informasi awal sebagai bahan tindak lanjut atau sebagai informasi untuk melakukan assessmen kepercayaan dari suatu indek yang dihasilkan.

Sebagaimana pada laporan laporan terdahulu**,** Pada laporan kali ini juga diberikan perbandingan antara capaian pada semester ganjil tahun 2022/2023 dengan semester genap tahun akademik 2022/2032 capaian pada semester–semester sebelumnya. Perbandingan ini dimaksudkan untuk mengetahui kecenderungan naik (positif) atau turun (negative) dari persepsi terhadap hal-hal tersebut di atas, juga dilakukan perbandingan year on year dengan semester genap tahun 2021-2022

Laporan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggaran pendidikan tinggi di FTID Bani Saleh khususnya pelayanan kepada mahasiswa dan oleh Manajemen atau Pimpinan Program Studi (Prodi), sekaligus juga evaluasi mahasiswa kepada dosen dalam memberikan perkuliahan atau Pendidikan dan pengajaran pada semester ganjil 2022/2023. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan demikian juga dengan evaluasi dosen oleh mahasiswa merupakan cerminan dari apa yang dilakukan oleh seorang dosen dalam memberikan Pendidikan dan pengajaran kepada mahasiswa nya. Akhirnya kami mengucapkan terimaksih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan

Bekasi, September 2023



Rahmadi, Skom, Mkom

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

# I. PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan unsur pokok dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Tanpa mahasiswa tidak akan pernah terjadi kegiatan penyelenggaraan pendidikan. Mahasiswa harus mendapatkan perhatian dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi di FTID Universitas Bani Saleh. Mahasiswa perlu mendapatkan pelayanan dari semua pihak yang terkait dengan urusan akademik maupun non akademik, termasuk mendaptkan pelayanan dari dosen dan Manajemen, pimpinan program studi, dosen dan tenaga kependidikan, termasuk pelayanan administrasi pendidikan, bagian Keuangan, SDM dan Perlengkapan, perpustakaan, laboratorium, dan Pusdatin dalam dan penyedian sarana dan prasarana serta sistem informasi dan sebagainya.

Manajemen dan pimpinan prodi dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan fasilitasi atau pelayanan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atau kinerja yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa serta pelakanaan tridarma pendidikan tinggi. Namun pada kesempatan ini, ingin diketahui kepuasan dari mahasiswa terhadap pelayanan manajemen atau pimpinan prodi, dosen dan tenaga kependidikan serta kepuasan mahasiswa atas

Survei untuk kepuasan mahasiwa, dosen dan evaluasi dosen oleh mahasiswa melekat dalam SIAKAD (Sistem Informasi Akadmik). SIAKAD meminta mahasiswa mengisi survei kepuasan saat akan melihat nilai dan mengisi FRS untuk semester berikut Sedangkan survei kepuasan dosen dilakukan Ketika dosen menginput nilai mahasiswa (nilai tugas dan ujian akhir semester). Kuisioner kepuasan mahasiswa dan dosen terdapat pada lampiran 1 dan lampiran 2.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

Lingkup laporan mencakup:

I. Pendahuluan
II. Petunjuk Teknis:
    1. Pengukuran Indek Kepuasan Mahasiswa dan Dosen atas layanan atau IKML dan IKDL.
    2. Pengukuran EDoM
III. Hasil Survei
    1. Profil Tingkat Kepuasan dan Indek Kepuasan Mahasiswa
    2. Profil Tingkat dan Indek Kepuasan Dosen
    3. EDoM
IV. Penutup

PROPERTY OF
UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## II. PETUNJUK TEKNIS

### 1. Pengukuran Indek Kepuasan Mahasiswa dan Dosen atas layanan atau IKML dan IKDL

a. Indek Kepuasan

Indek Kepuasan Mahasiswa dan Dosen atas Layanan dari FTID atau IKML dan IKDL merupakan indek total dari masing-masing predikat untuk semua komponen pada butir 1 sampai dengan 4. IKML dan IKDL terkait dengan Indek dari masing masing butir tersebut sebagai berikut:

1) Indek Kepuasan Mahassiwa/Dosen terhadap Sikap Manajemen
2) Indek Kepuasan Mahasiswa/Dosen terhadap Sikap Prodi
3) Indek Kepuasan Mahasiswa/Dosen terhadap Fasilitas
4) Indek Kepuasan Mahasiswa/Dosen terhadap Layanan Bagian Administrasi Akademik
5) Indek Kepuasan Mahasiswa/Dosen terhadap Layanan Keuangan-SDM-RT
6) Indek Kepuasan Mahasiswa/Dosen terhadap Layanan Perpustakaan
7) Indek Kepuasan Mahaiswa/Dosen terhadap Layanan Lab. Komputer
8) Indek Kepuasan Mahasiswa/ Dosen terhadap Layanan Pusdatin

b. Untuk tiap butir indek sebagaimana tersebut di atas lakukan sebagai berikut:

1) Berikan Bobot 1 untuk katagori Kurang, 2 untuk cukup 3 untuk Baik dan 4 untuk Baik sekali. Lakukan Tabulasi dari setiap item atau butir 1-5 di atas dengan skala 0-4

| Bobot | Katagori | Frekuensi | Frekuensi x Bobot |
|---|---|---|---|
| 0.00 | Sangat Tidak Sesuai/ Puas | | |
| 1.00 | Tidak sesuai / Puas | | |
| 2.00 | Agak Tidak Sesuai/ Puas | | |
| 3.00 | Sesuai/ Puas | | |
| 4.00 | Sangat Sesua/Puas | | |

2) Menghitung Indeks tiap item = (∑ bobot*Frekuensi)/ ∑ Frekuensi
3) Menghitung Indek Kepuasan Dosen= (∑Indek item)/ N
   N= jumlah item
4) Persepsi atau Predikat Nilai Indek

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

| NILAI INDEKS | PREDIKAT | MUTU |
|---|---|---|
| 0.0-0.79 | Sangat Tidak PUAS | E |
| 0.80-1.59 | Tidak PUAS | D |
| 1.60-2.39 | Agak Tidak PUASi | C |
| 2.40- 3.25 | PUAS | B |
| 3.26 - 4.00 | Sangat PUAS | A |

**2. Pengukuran Nilai Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDoM)**

a. Mahasiswa akan memberikan penilaian sangat sesuai/ puas, tidak sesuai/ puas, agak tidak sesuai, sesuai/ puas, dan sangat sesuai/ puas;

b. Berikan Bobot 1 untuk katagori Kurang, 2 untuk cukup 3 untuk Baik dan 4 untuk Baik sekali. Lakukan Tabulasi dari setiap item atau butir 1-5 di atas dengan skala 0-4

| Bobot | Katagori | Frekuensi | Frekuensi x Bobot |
|---|---|---|---|
| 0.00 | Sangat Tidak Sesuai/ Puas | | |
| 1.00 | Tidak sesuai / Puas | | |
| 2.00 | Agak Tidak Sesuai/ Puas | | |
| 3.00 | Sesuai/ Puas | | |
| 4.00 | Sangat Sesua/Puas | | |

1) Menghitung Indeks tiap item untuk tiap dosen tiap mata kuliah = (∑ bobot*Frekuensi)/ ∑ Frekuensi
2) Menghitung Indek EDoM item untuk tiap dosen tiap mata kuliah= (∑ bobot*Frekuensi)/∑ Frekuensi)
3) Menghitung Indek Edom untuk tiap dosen tiap mata kuliah= (∑Indek item)/ N; dimana N= jumlah item
4) Konversi Indek EDoM ke Nilai EDoM (dalam skala 0-100);
5) Hitung Rata-rata EdoM per Prodi = ∑ nilai EdoM / N; N jumlah yang di nilai;
6) Persepsi atau Predikat dari nilai Edom terhadap individu dosen dan secara kolektif Prodi

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## III. HASIL SURVEI

### 1. Profil Tingkat Kepuasan dan Indek Kepuasan Mahasiswa (secara year on year)

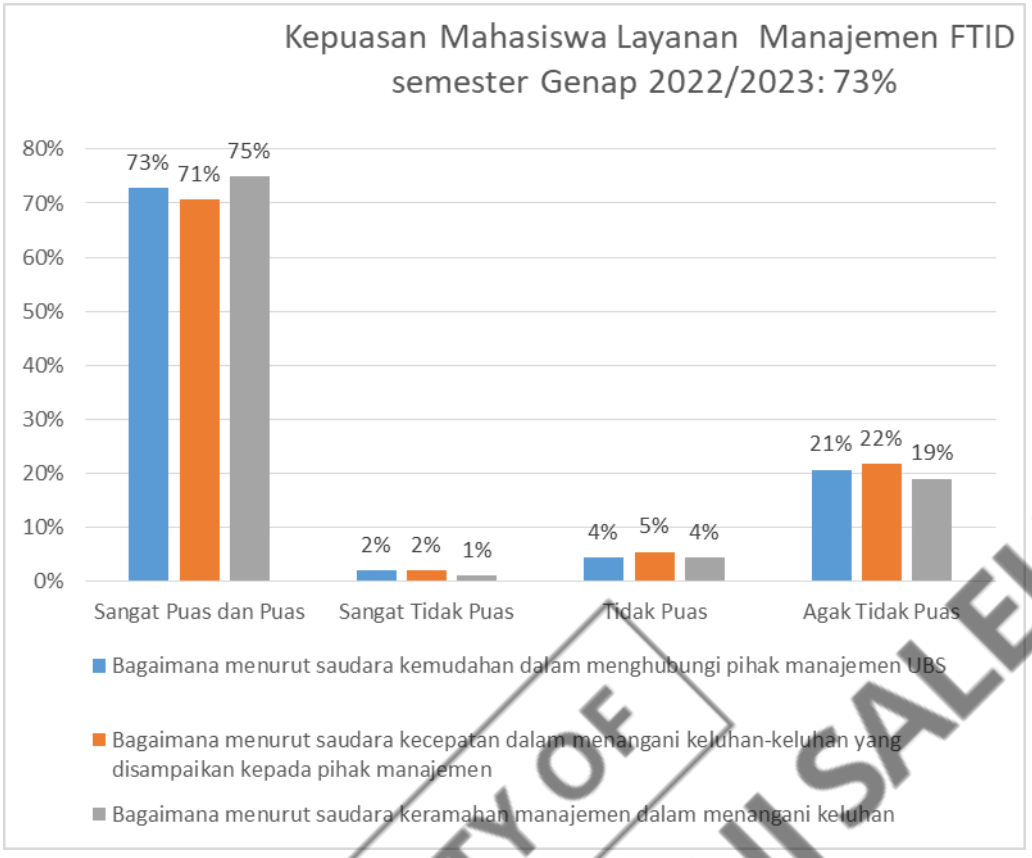
#### a. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Manajemen (Pimpinan) FTID

Dari data grafik a, tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan Manajemen pada Tahun akademik 2022/2023 semester genap adalah sebesar 73% untuk kemudahan menghubungi manajemen (Pimpinan FTID), 71% untuk kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa dan 75% untuk keramahan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Dibandingkan dengan semester ganjil tahun akademik 2022/2023 semester ganjil terjadi penurunan pada kemudahan menghubungi manajemen sebesar 1% dari 73% menjadi 72%, dan kepuasan kepada manajemen atas keramahan manajemen dalam memberikan layanan mengalami penurunan 2% dari 75% menjadi 73%, sementara untuk kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa tidak mengalami perubahan.

Namun secara year on year dengan dengan hasil survei kepuasan mahasiswa pada semester genap tahun 2021/2022, kepuasan mahasiswa terhadap manajemen mengalami kenaikan untuk semua unsur layanan dari manajemen. Kepuasan mahasiswa atas kemudahan menghubungi manajemen naik dari 71% menjadi 73%, kepuasan mahasiswa atas kecepatan manajemen dalam menangani keluhan mahasiswa naik dari 69% menjadi 71% dan naik secara signifikan kepuasan mahasiswa dari 69% menjadi 75%.Secara rata rata tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan manajemen naik sebesar 3% dibandingan dengan capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemn FTID tahun 2021/2022. Namun masih di bawah hasil survei kepuasan mahasiswa atas layanan manajamen pada semester genap tahun akademik 2020/2021.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`



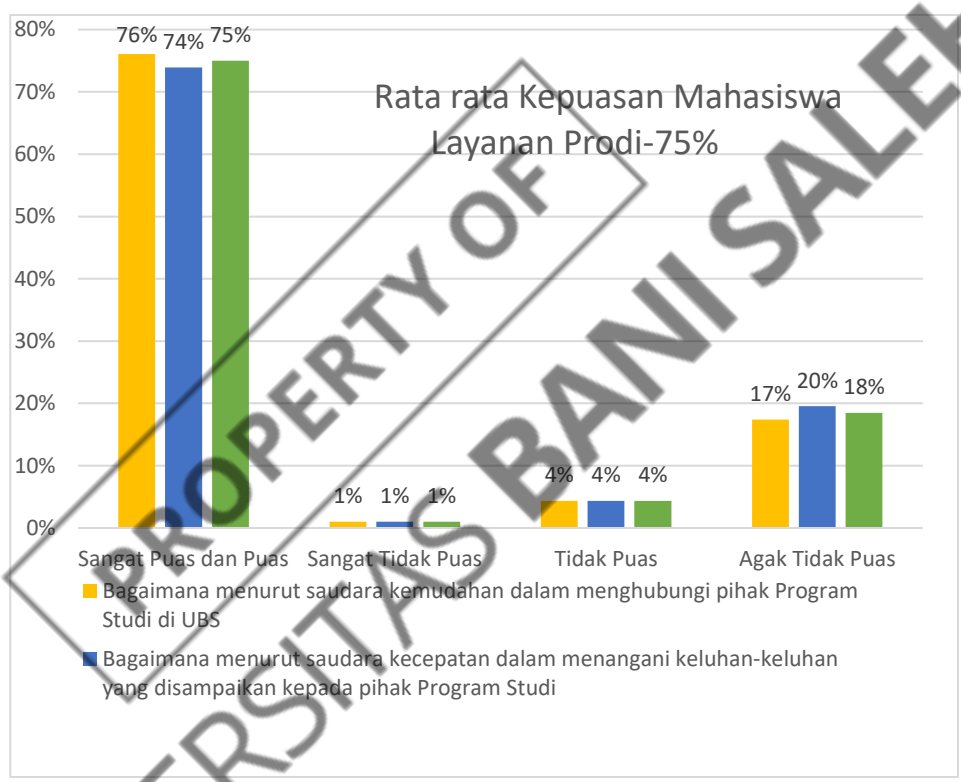

**b. Profil Kepuasan dan Indek Kepuasan Atas Layanan Prodi**

Dari data pada grafik b, tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan Prodi pada tahun akademik 2022/2023 semester genap adalah 75%. Kepuasan dalam kemudahan menghubungi Kaprodi atau Sekretaris Prodi adalah 76%, dalam kecepatan menangani masalah mahasiswa adalah sebesar 74% dan kepuasan mahasiswa atas keramahan prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebesar 75%. Dibandingkan dengan year on year tingkat kepuasan mahasiswa tahun 2022/2023 semester genap dan 2021/ 2022 semester genap mengalami kenaikan cukup nyata untuk seluruh komponen penilaian. Pada semester genap 2021/2022, 71% mahasiswa puas dalam kemudahan menghubungi manajemen, 69% mahasiswa puas atas kecepatan Prodi menindak lanjuti keluhan mahasiswa dan 73% mahasiswa merasa puas atas keramahan Prodi.

Rata-Rata kepuasan mahasiswa atas layanan prodi di semester genap tahun 2022/ 2023 dibandingkan dengan hasil survei kepuasan di semester ganjil adalah naik sebesar 1,4% dari rata-rata 74,3% menjadi 75%. Semua komponen pada survei semester genap 2022/2023 mengalami kenaikan dibandingkan semester ganjil 2022/2023. Kecepatan menghunungi prodi naik dari 74%

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

menjadi 76%, kecepatan menangani masalah naik dari 73% menjadi 74% dankepuasan atas keramahan prodi dalam melayani mahasiswa naik dari 74% menjadi 75%, Jika dibandingkan dengan hasil survei semester ganjil 2021/ 2022, kepuasan mahasiswa di semester genap tahun 2022/2023 mengalami kenaikan 1% dibandingkan kepuasan mahasiswa tahun 2021/2000 semester. Namun dibandingkan dengan keramahan Prodi dalam melayani mahasiswa pada semester genap 2022/2023, turun 1% dibandingkan kepuasan yang sama pada semester ganji tahun 2021/2022. Untuk kepuasan atas kecepatan Prodi dalam penangan masalah mahasiswa, kepuasan mahasiswa pada semester genap tahun 2022/ 2023 lebih baik dari semester ganjil 2021/2022 sebesar 1%;




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

**c. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Ketersediaan Fasilitas Umum**

Dari data pada grafik c di atas, tingkat kepuasan mahasiswa tahun akademik 2021/ 2022 semester Genap dan tahun akademik 2020/2021 semester Genap, atas Ketersedian fasilitas, sebagai berikut:

| Fasilitas | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021- Genap |
|---|---|---|---|---|
| Ruang kuliah | 68 | 70 | 66% | 69% |
| LCD, OHP, Media Lain nya | 68 | 71 | 65% | 68% |
| Kantin | 73 | 71 | 67% | 66% |

`

| Fasilitas | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021- Genap |
|---|---|---|---|---|
| Parkir | 70 | 75 | 70% | 72% |
| Toilet dan Kebersihan | 67 | 70 | 65% | 66% |

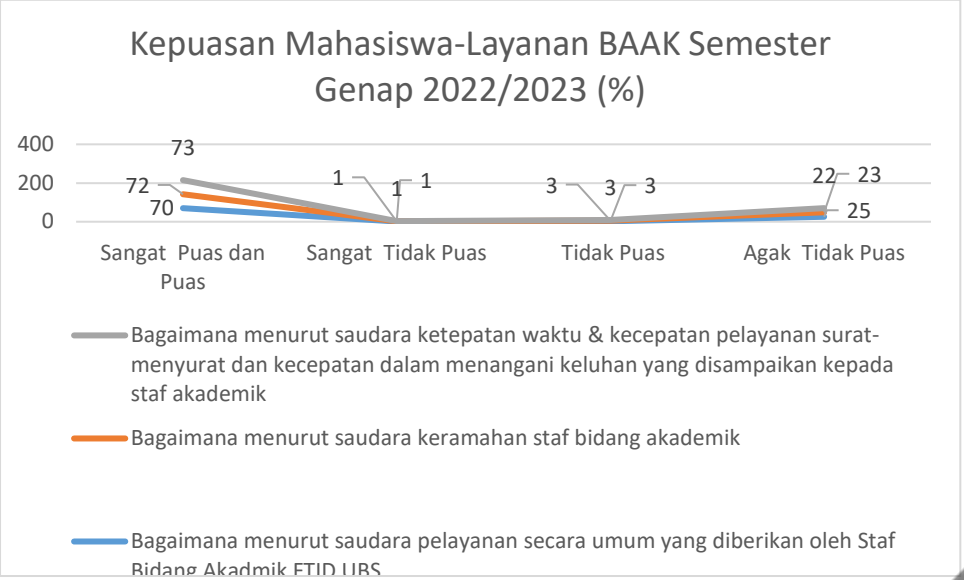
Dibandingkan dengan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan ketersedian fasilitas umum di FTID pada semester genap tahun 2021.2022, kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2022/2-23 mengalami kenaikan 2-3% kecuali kepuasan ketersedian fasilitas parki yang tidak mengalami perubahan. Dibandingkan dengan hasil survei semester genap tahun 2020/2021, kepuasan atas layanan ketesersedian ruang kuliah pada semester genap tahun 2022/2023 lebih kecil 1%, dan fasilitas parkir mengalami penurunan sebesar 2%, sedangkan kepuasan mahasiswa atas fasilias kantin dan toilet-Kebersihan pada semester genap tahun 2022/2023 lebih besar masing masing 7% dan 1% dibandingkan dengan hasil survei semester genap tahun 2020/2021.

Prosentase rata-rata Kepuasan mahasiswa atas layanan ketersedian fasilitas umum di FTID pada semester genap tahun 2022/2023 lebih kecil dibandingkan dengan hasil survei semester ganjil 2022/2023. Prosentase rata-rata kepuasan mahasiswa atas layanan ketersedian fasilitas umum pada semester genap 2022/2023 adalah sebesar 69,35% sedangkan rata rata kepuasan semester ganjil tahun 2022/2023 adalah sebesar 72% atau terjadi penurunan secara nyata sebesar 2,65%. Perbandingan kepuasan mahasiswa atas komponen-komponen kepuasan menunjukan penurunan 2-5% kecuali kepuasan atas layanan ketersedian kantin meningkat sebesar 2%, dari 71% menjadi 73%. FTID harus segera meningkatkan sarana dan prasarana;

**d. Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan BAAK**

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`




Perbandingan kepuasan mahasiswa atas layanan BAAK dalam 2 (dua) tahun terakhir ini adalah sebagai berikut:

| BAAK | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021- Ganjil |
|---|---|---|---|---|
| Layanan Umum | 71 | 72 | 69% | 72% |
| Keramahan | 72 | 71 | 72% | 72% |
| Kecepatan dan ketepatan dalam melayani keluhan dan Administrasi Kemhasiswaan | 73 | 70 | 68% | 70% |

Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan BAAK pada semester genap tahun 2022/2023 atas layanan umum staf BAAK= 71%, Kepuasan keramahan staf BAAK dalam memberi pelayanan=72%, dan kepuasan mahasiswa atas kecepatan dalam menangani keluhan oleh Staf BAAK= 73%. Pada semester genap tahun 2022/2023, layanan umum dan keramahan staf BAAK mencapai 69% dan kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa mencapai 68%. Terdapat kenaikan kepuasan mahasiswa yang signifikan atas layanan BAAK sebesar 2-5 %

Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan BAAK pada semester ganjil 2022/2023 adalah masing masing: layanan umum staf BAAK= 73%, Kepuasan keramahan staf BAAK dalam memberi pelayanan=72%, dan kepuasan mahasiswa atas kecepatan dalam menangani keluhan oleh Staf BAAK= 72%. Dibandingkan dengan semester ganjil 2021/2022, secara rata rata kepuasan mahasiswa atas layanan BAAK mengalami penurunan sebesar 0,3% dan

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

terjadi penurunan pada layanan umum sebesar 2% namun terjadi peningkatan dalam kecepatan dalam menangani keluhan ata pelayanan Administrasi persuratan naik sebesar 1%

Sedangkan jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan pada semester ganjil tahun akademik 2021/2022 tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan umum staf BAAK= 72%, Kepuasan keramahan staf BAAK dalam memberi pelayanan=72%, dan kepuasan mahasiswa atas kecepatan dalam menangani keluhan oleh Staf BAAK= 70%, kepuasan mahasiswa atas layanan BAAK naik sebesar 0,6% karena ada kenaikan.

Secara rata-rata tingkat kepuasan pelayanan BAAK pada semester genap tahun 2022/2023 dalam 2 tahun terakhir cenderung naik terkait dengan kecepatan penanganan keluhan, kecepatan dan ketepatan pelayanan persuratan Akademik mahasiswa atau administrasi kemahasiswaan sedangkan keramahan relatif stabil dan penurunan kecil pada layanan umum BAAK;

Dari tabel dan penjelasan di atas maka, FTID wajib untuk meningkatkan Pelayanan pelayanan terbaik bagi mahasiswa.

**e. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Bagian SDM-RT-Keuangan**




Kepuasan mahasiswa pada semester genap 2022/2023 atas layanan umum staf Bagian Keuangan, SDM, Rumah Tangga dan Perlengkapan adalah masing masing 71% untuk layanan keuangan, SDM dan Rumah Tangga, keramahan dalam pemberian layanan, dan kecepatan menangani keluhan. Secara year on

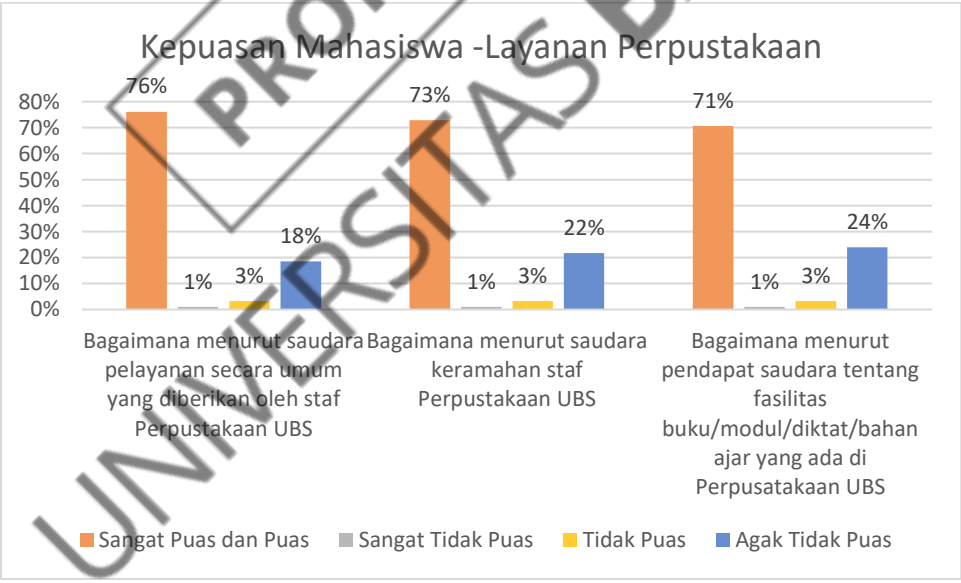
PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

year, dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa pada semester genap tahun 2021/ 2022 yang sebesar masing masing 68%, 69% dan 68% mengalami kenaikan cukup nyata. Namun kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2022/2023 masih di bawah capain kepuasan pada semester ganjil 2021/2022. Demikian juga jika dibandingkan dengan semester ganjil 2022/2023 yang mencapai masing-masing 72%, 71% dan 73%.

| SDI, Keuangan, RT | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021- Ganjil |
|---|---|---|---|---|
| Layanan Umum | 71 | 72 | 69% | 73% |
| Keramahan | 71 | 71 | 69% | 72% |
| Kecepatan dan ketepatan dalam melayani keluhan dan Administrasi Kemhasiswaan | 71 | 73 | 68% | 73% |

**f. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Perpustakaan**

mahasiswa agar tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan perpustakaan meningkat.




Pada semester genap tahun 2022/ 2023, Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan mencapai 76% untuk layanan umum, 73% untuk keramahan staf Perpustakaan, dan 71% untuk lecepatan menangan keluhan mahasiwa. Capaian tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

perpustakaan pada semester genap tahun 2022/ 2023 mengalami kenaikan cukup signifikan dibandingkan dengan kepuasan pada semester genap tahun 2021/2022, Namun tidak demikian halnya, jika dibandingkan dengan kepuasan pada semester genap tahun 2020/ 2021 dan semeter Ganjil 2022/2023.

Dibandingkan dengan kepuasan pada semester genap tahun 2020/2021 terjadi kenaikan untuk tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan umum Perpustakaan dari 73% menjadi 76%, mengalami penurunan kepuasan terhadapa keramahan staf Perpustakaan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dari 75% menjadi 73%, dan terjadi kenaikan kepuasan mahasiswa atas kecepat an dalam menangani keluhan oleh Staf Perpustakaan dari 69%.

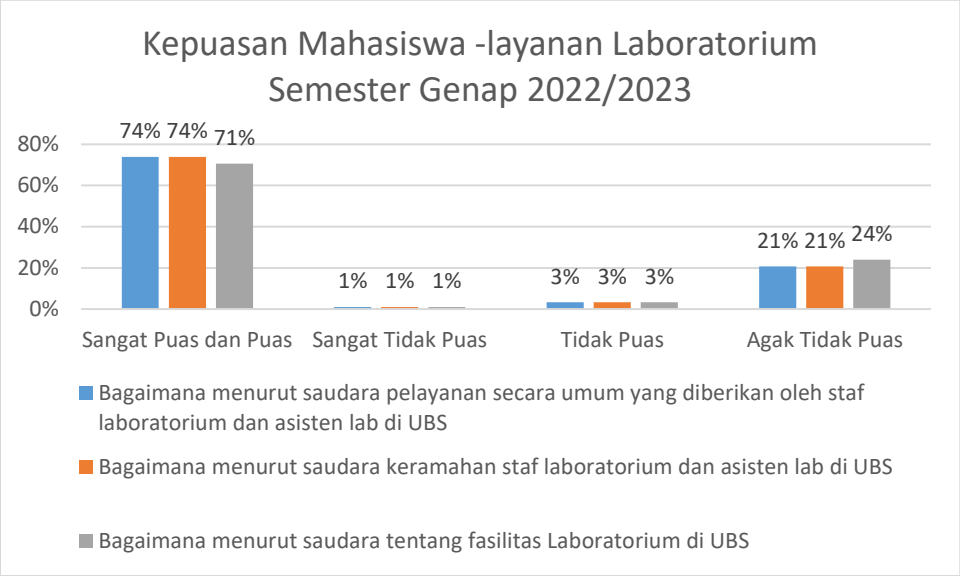
Kepuasan mahasiswa atas layanan perpustakaan pada semester genap tahun 2022/2023 dibandingkan dengan tingkat kepuasan semester ganjil 2022/ 2023 secara rata -rata mempunyai tingkat kepuasan yang sama yaitu 73,3% namun dari komponen kepuasan, pada semester genap tahun 2022/2023 mengalami penurunan pada komponen keramahan dan kecepatan dan penanganan masalah mahasiswa dan mengalami kenaikan tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan unum Perpustakaan. Melihat dari data-dat tersebut dapat disimpulkan bahwa walaupun sudah mengalami peningkatan dibandingkan dengan capaian pada tahun 2020/2021 dan 2021/2022, namun tetap harus mendapatkan perhatian agar Perpustakaan senantiasa meningkatkan terus kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Penjelasan kepuasan mahasiswa sebagaimana tersebut di atas dapat disimpulkan melalui tabel berikut:

| Perpustakaan | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021-Genap |
|---|---|---|---|---|
| Layanan Umum | 76 | 74 | 69% | 73% |
| Keramahan | 73 | 74 | 70% | 75% |
| Kecepatan menangani keluhan | 71 | 72 | 69% | 69% |

**g. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Laboratorium**

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`




Dari data pada grafik kepuasan mahasiswa atas layanan laboratorium. Pada semester genap tahun 2022/2023 dicapai tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan umum Laboratorium dan keramah andalam layanan sebesar 74%, serta kepuasan tentang fasilitas sebesar 71%.

Jika dibandingkan year on year dengan semester genap tahun 2021/2022 kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2022/2023 mengalami kenaikan yang nyata: Kenaikan kepuasan mahasiswa sebagai berikut: untuk pelayanan laboratorium secara umum naik dari 69% menjadi 74%, keramahan dalam pelayanan naik dari 70% menjadi 74% dan kepuasan atas ketersediaan fasilitas naik dari 69% menjadi 71.

Jika dibandingkan dengan semester ganjil 2022/2021, kepuasan mahasiswa atas layanan laboratorium relatif lebih baik untuk layanan umum dan keramahan dari 72% naik menjadi 74% sedangkan ketersediaan fasilitas tetap. Jika dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa atas layanan laboratorium pada semester ganjil 2022/2023 adalah sebagai berikut: terjadi kenaikan tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan laboratorium pada semester genap tanun 2022/ 2023 sebesar 2% untuk layanan umum dan kenaikan kepuasan atas keramahan aisten laboratorium.

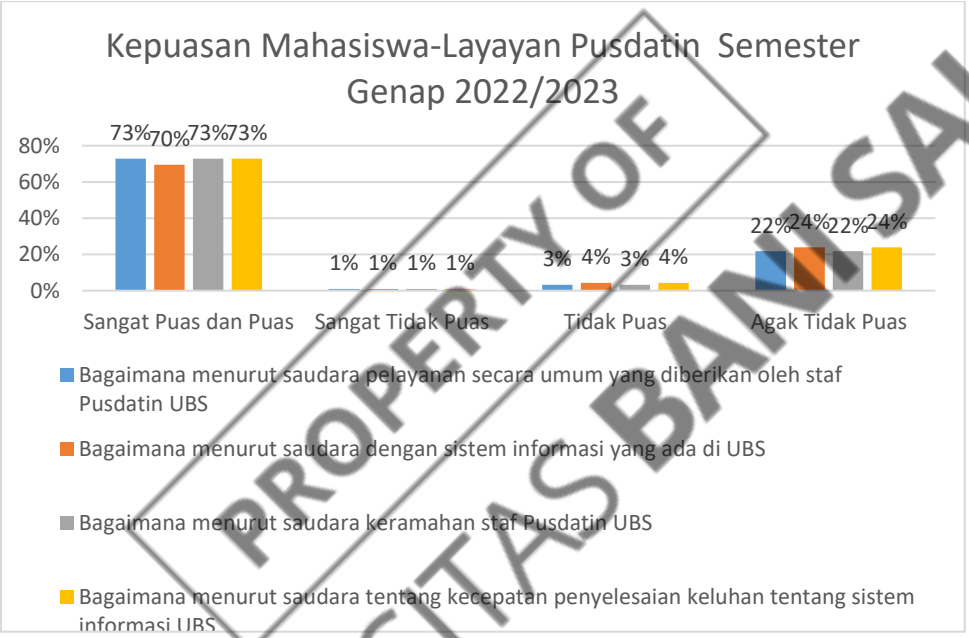
Melihat kepuasan mahasiswa atas layanan laboratorium, pelayanan ketersediaan fasilitas tidak meningkat sejak 2 (dua) tahun terakhir maka perlu menjadi perhatian, FTID harus meningkatkan terus pelayanan Laboratorium terutama meningkatkan, dan meremajakan fasilitas Laboratorium (hardware,

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

software, jaringan, dan sistem keamanan siber dan sebagainya) untuk memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa.

| Laboratorium | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021- Genap |
|---|---|---|---|---|
| Layanan Umum | 74 | 72 | 69% | 72% |
| Keramahan | 74 | 72 | 70% | 72% |
| ketersedian Fasilitas | 71 | 71 | 69% | 71% |

**h. Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Pusdatin Semester Genap 2022/2023**




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

Dari data pada grafik h, kepuasan mahasiswa atas layanan Pusdatin secara rata rata adalah 71,50%. Kepuasan mahasiswa atas layanan umum dari Pusdatin mencapai 73%, ketersediam sistem informasi mencapai 70%, keramahan dalam pelayanan sebesar 73% dan kecepatan dalam penyelesaian keluhan terkait sistem informasi yang ada sebesar 70%.

Dibandingkan secara year on year dengan tingkat kepuasan mahasiswa pada 2021/2022 semester genap, tingkat kepuasan pada tahun akademik 2022/2023 mengalami kenaikan kepuasan mahasiswa atas layanan umum Pusdatin dari 69% naik sebesar 4% menjadi 73%, kepuasan atas ketersediaan sistem informasi naik sebesar 2% dari 68% menjadi 70%, keramahan staf Pusdatin

`

naik sebesar 4%, dari 69% menjadi 73% dan kepuasan dalam kecepatan penanganan keluhan oleh staf Pusdatin naik 2 % dari 68% menjadi 70%

Namun jika dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa atas layanan pusdatin pada semester genap tahun 2020/2021, tidak berbeda secara nyata. Tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan umum Pusdatin pada semester genap 2022/2023 naik sebesar 1 % dari 73% pada semester genap 2021/2022 menjadi 74%, ketersedian sistem informasi turun 1% dari 71% menjadi 70%, keramahan staf Pusdatin turun sebesar 1% dari 74% menjadi 73%, dan kepuasan mahasiswa atas kecepatan dalam menangani keluhan sistem informasi oleh Staf Pusdatin sebesar 70% pada tahun 2020/2021 dan tahun 2021/2022 tidak mengalami perubahan. Jika dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa atas layanan Pusdatin pada semester ganjil 2022/2023, kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2022/2023 semua unusur pelayanan Pusdatin mengalami penurunan secara signifikan sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah.

Jika dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa pada tahun 2022/2023 semester ganjil, sebagaimana tersaji pada tabel di bawah, semua komponen layanan dari Pusdatin mengalami penurunan tingkat kepuasan mahasiswa Oleh karena itu, FTID harus meningkatkan seluruh unsur layanan di Pusdatin untuk memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa terutama terkait dengan pengembangan sistem informasi, keramahan dan penangan keluhan mahasiswa.

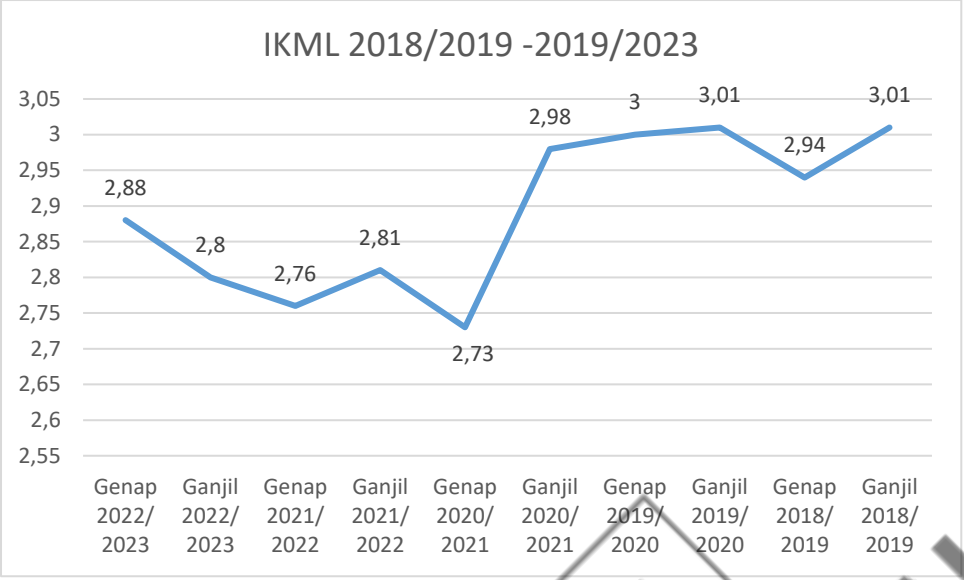
Perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa dalam 2 tahun terakhir dapat disajikan pada tabel berikut:

| Pusdatin | 2022/2023 Genap | 2022/2023 Ganjil | 2021/2022 - Genap | 2020/2021- Genap |
|---|---|---|---|---|
| Pelayanan umum | 73 | 75 | 69% | 72% |
| Ketersedian sistem informsi | 70 | 74 | 68% | 71% |
| Keramahan | 73 | 73 | 69% | 74% |
| Kecepatan penangan keluh-an sistem informasi | 70 | 72 | 68% | 70% |

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

**i. Indek Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan dari FTID 2018/2019-2022/2023**



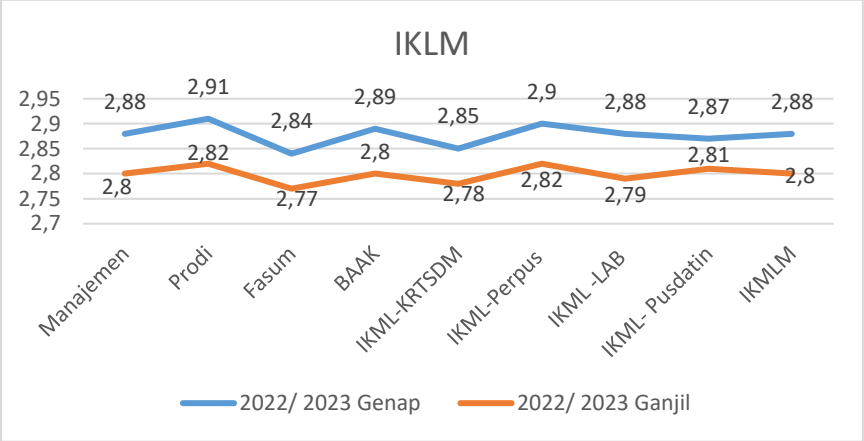

Rerata Indek Kepuasan Mahasiswa atas layanan FTID pada semester genap tahun 2022/2023 adalah 2,88. Indek kepuasan mahasiswa dalam 5 semester terakhir tidak lebih baik dari 5 semester sebelumnya (semester ganjil 2018/2019 sampai dengan semester ganjil 2020/2021).

| INDEK KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA | NILAI | | PREDIKAT | MUTU |
|---|---|---|---|---|
| | 2022/ 2023 Genap | 2022/ 2023 Ganjil | | |
| Manajemen | 2,88 | 2,80 | Puas | B |
| Prodi | 2,91 | 2,82 | Puas | B |
| Fasum | 2,84 | 2,77 | Puas | B |
| BAAK | 2,89 | 2,80 | Puas | B |
| IKML-KRTSDM | 2,85 | 2,78 | Puas | B |
| IKML-Perpus | 2,90 | 2,82 | Puas | B |
| IKML -LAB | 2,88 | 2,79 | Puas | B |
| IKML- Pusdatin | 2,87 | 2,81 | Puas | B |
| IKMLM | 2,88 | 2,80 | Puas | B |

Dari tabel di atas, mahasiswa puas dengan seluruh layanan FTID .

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`




Berikut adalah Indek kepuasan mahasiswa terhadap seluruh layanan FTID dalam 5 tahun terakhir .

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2020-2021 | Ganjil 2020-2021 | Genap 2019-2020 | Ganjil 2019-2020 | Ganjil 2018-2019 | Genap 2018-2019 |
| Manajemen | 2,88 | 2,80 | 2,77 | 2,82 | 2,81 | 2,98 | 3.0 | 2.99 | 2.95 | 2.96 |
| Prodi | 2,91 | 2,82 | 2,79 | 2,83 | 2,77 | 2,98 | 2.99 | 3.01 | 2.95 | 2.95 |
| Fasum | 2,84 | 2,77 | 2,73 | 2,80 | 2,36 | 2,98 | 2.99 | 3.04 | 2.83 | 2.86 |
| BAAK | 2,89 | 2,80 | 2,77 | 2,82 | 2,78 | 2, 98 | 3.02 | 3.01 | 3.03 | 2.97 |
| IKML-KRTSDM | 2,85 | 2,78 | 2,74 | 2,80 | 2,79 | 2, 98 | 3.03 | 3.00 | 3.01 | 2.86 |
| IKML-Perpus | 2,90 | 2,82 | 2,76 | 2,82 | 2,79 | 2,98 | 3.00 | 3.01 | 3.11 | 3.03 |
| IKML -LAB | 2,88 | 2,79 | 2,75 | 2,79 | 2,78 | 2,98 | 3.00 | 3.01 | 3.00 | 2.97 |
| IKML- Pusdatin | 2,87 | 2,81 | 2,77 | 2,82 | 2,79 | 2,98 | 3.00 | 3.01 | 2.82 | 2.96 |
| IKML | **2,88** | 2,80 | **2,76** | 2,81 | **2,73** | 2,98 | 3.00 | 3.01 | 2.94 | 3.01 |

Indek kepuasan mahasiswa atas layanan FTID, secara umum, trend kepuasan semester genap dibandingkan dengan semester genap 2 (dua) terakhir mengalami peningkatan berbeda dengan trend kepuasan semester ganjil yang cenderung menurun. Jika dilihat secara keseluruhan data maka terjadi penurunan dari semester ganjil 2020/2021 sampai dengan semester genap 2020/2023 artinya indek kepuasan mahasiswa tertinggi terdapat pada kepuasan mahasiswa semester ganjil 2020/2021 atau indek kepuasan mahasiswa belum mengalami peningkatan dibandingkan dengan indek kepuasan mahasiswa atas pelayanan FTID dari semester ganjil 2020/2021. Namun pada 3 semester terakhir indek kepuasan mahasiwa “sedang mulai rebound” ada potensi kecenderungan meningkat.

Jika dilihat dalam 5 tahun terakhir tersebut di atas, maka FTID perlu meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama terkait dengan fasilitas laboratorium dan ketersedian sistem informasi serta layanan prodi.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

Untuk kepuasan mahasiswa atas layanan masing-masing program studi adalah sebagai berikut:

### j. Indek Layanan Mahasiswa per Program Studi

#### 1) Prodi D3 KA

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2020-2021 | Ganjil 2020-2021 | Ganjil 2019-2020 | Genap 2019-2020 | Ganjil 2018-2019 | Genap 2018-2019 |
| Manajemen | 2.86 | 2,,87 | 2,86 | 2,87 | 2.94 | 2.97 | 3.00 | 3.13 | 2.95 | 2.96 |
| Prodi | 2.91 | 2,91 | 2,91 | 2,91 | 2.94 | 2.99 | 2.99 | 3.13 | 2.95 | 2.95 |
| Fasum | 2.89 | 2.89 | 2,89 | 2,89 | 2.94 | 2.97 | 2.99 | 3.07 | 2.83 | 2.86 |
| BAAK | 2.89 | 2,90 | 2,89 | 2,89 | 2.94 | 3.00 | 3.02 | 3.24 | 3.03 | 2.97 |
| IKML-KRTSDM | 2.98 | 2,98 | 2,89 | 2,89 | 2.94 | 3.01 | 3.03 | 3.11 | 3.01 | 2.86 |
| IKML-Perpus | 2.89 | 2.89 | 2,98 | 2,98 | 2.94 | 3.03 | 3.00 | 3.13 | 3.11 | 3.08 |
| IKML -LAB | 2.91 | 2,91 | 2,91 | 2,91 | 2.94 | 3.04 | 3.00 | 3.13 | 3.00 | 2.96 |
| IKML- Pusdatin | 2.97 | 2,96 | 2,97 | 2,97 | 2.94 | 3.01 | 3.00 | 3.13 | 2.82 | 2.92 |
| IKML | 2.91 | 2,92 | 2,91 | 2,92 | 2.94 | 3.00 | 3.00 | 3.09 | 2.94 | 2.93 |

Secara rata rata- indek kepuasan mahasiswa atas layanan Prodi KA semester genap tahun 2022/3023 adalah 2,91, turun 01 poin dibandingkan dengan indek pada semester ganjil 2022/2023. Jika dibandingkan secara year on year dengan indek kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2021/ 2022, kepuasan mahasiswa di semester genap tahun 2022/2023 dan 2021/2022 “sama”. Namun masih jauh lebih kecil dibandingkan kepuasan mahasiswa pada semester semester sebelumnya dari 2018/2019 sampai dengan 2021/2022.

#### 2) Prodi D3 MI

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2020-2021 | Ganjil 2020-2021 |
| Manajemen | 2,87 | 2,90 | 2,87 | 2,87 | 2.82 | 2.97 |
| Prodi | 2,91 | 2,92 | 2,91 | 2,91 | 2.82 | 2.98 |
| Fasum | 2,87 | 2,89 | 2,89 | 2,89 | 2.80 | 2.98 |
| BAAK | 2,90 | 2,90 | 2,89 | 2,89 | 2.84 | 3.04 |
| IKML-KRTSDM | 2,90 | 2,90 | 2,92 | 2,92 | 2.85 | 3.00 |
| IKML-Perpus | 2,94 | 2,91 | 2,90 | 2,90 | 2.85 | 3.04 |
| IKML -LAB | 2,90 | 2,90 | 2,90 | 2,90 | 2.85 | 3.04 |

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2020-2021 | Ganjil 2020-2021 |
| IKML- Pusdatin | 2,89 | 2,91 | 2,87 | 2,87 | 2.85 | 3.02 |
| IKML | 2,90 | 2,90 | 2.89 | 2,89 | 2.84 | 3.01 |

Pada semester genap tahun 2022-2023, Indek kepuasan layanan Mahasiswa (IKML) Prodi MI sama dengan indek kepuasan mahasiswa pada semester ganjil yaitu 2,90. Namun jika dibandingkan dengan indek kepuasan layanan mahasiswa secara year-on-year, semester genap 2020/2021, mempunyai tingkat kepuasan yang relatif lebih baik, dengan selisih 0,01, dan dari semua unsur layanan, yang mengalami penurunan yang cukup nyata yaitu layanan perpustakaan sebesar 0,03. Jika dibandingkan dengan semester genap 2020/2021 terjadi penurunan yang nyata sebesar 0,11. Komponen terbesar penurunan tersebut adalah layanan dekanlayanan Prodi. Demikian juga, jika kepuasan mahasiswa atas layanan di Lingkungan FTID, untuk prodi MI, terjadi penurunan tingkat kepuasan yang cukup signifikan sebesar 0,11, Penurunan terjadi pada kepuasan Fakultas, pimpinan Prodi dan ketersedian fasilitas umum.

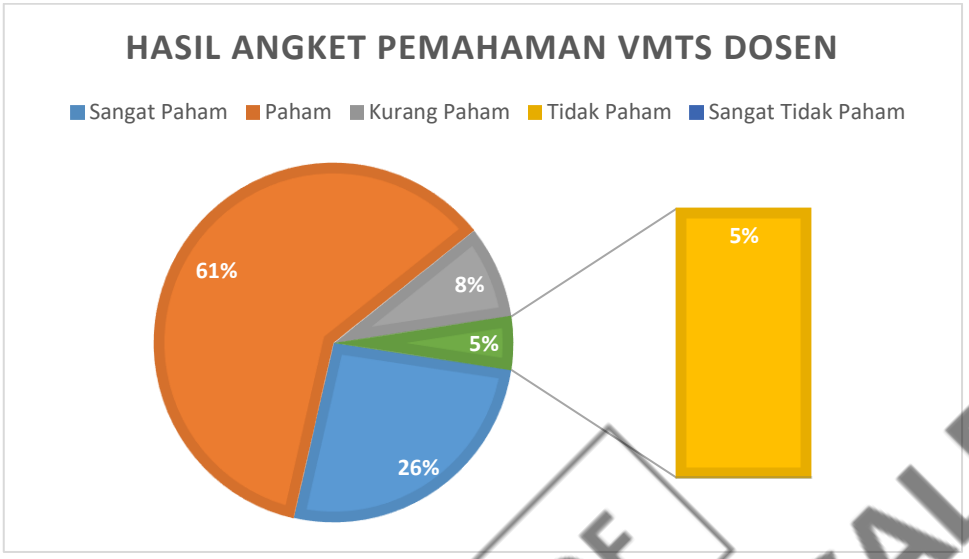
Dengan melihat indek tersebut maka, FTID Universitas Bani Saleh harus senantiasa memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama pelayanan manajemen (pimpinan FTID), Prodi, Laboratorium ketersediaan fasilitas dan Pusdatin (ketersedian sistem informasi)

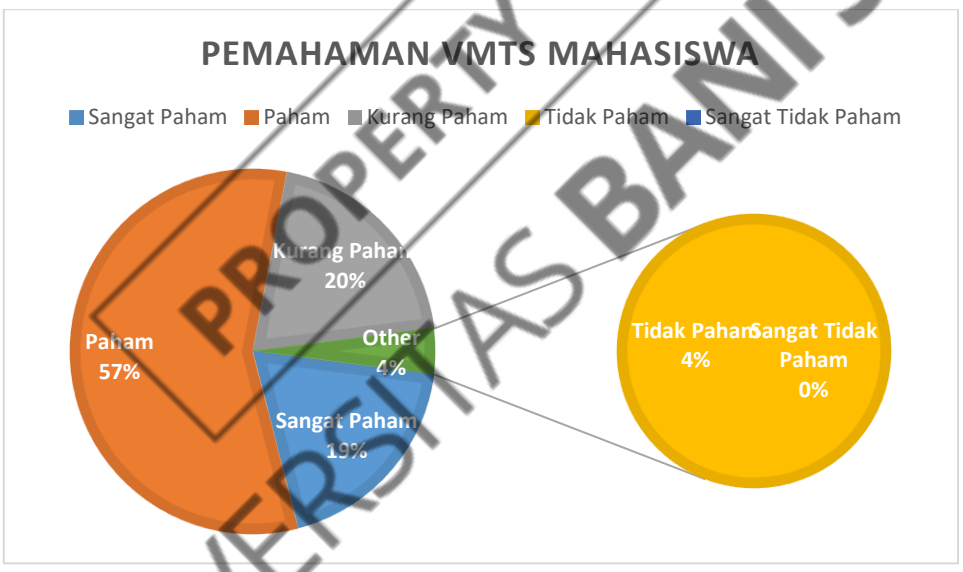
Dengan melihat indek tersebut maka, FTID Universitas Bani Saleh harus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama penyediaan fasilitas umum, layanan manajemen dan dan layanan Pusdatin.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## C.1 Survei pemahaman dosen, tendik dan mahasiswa terhadap VMTS UPPS dan PS

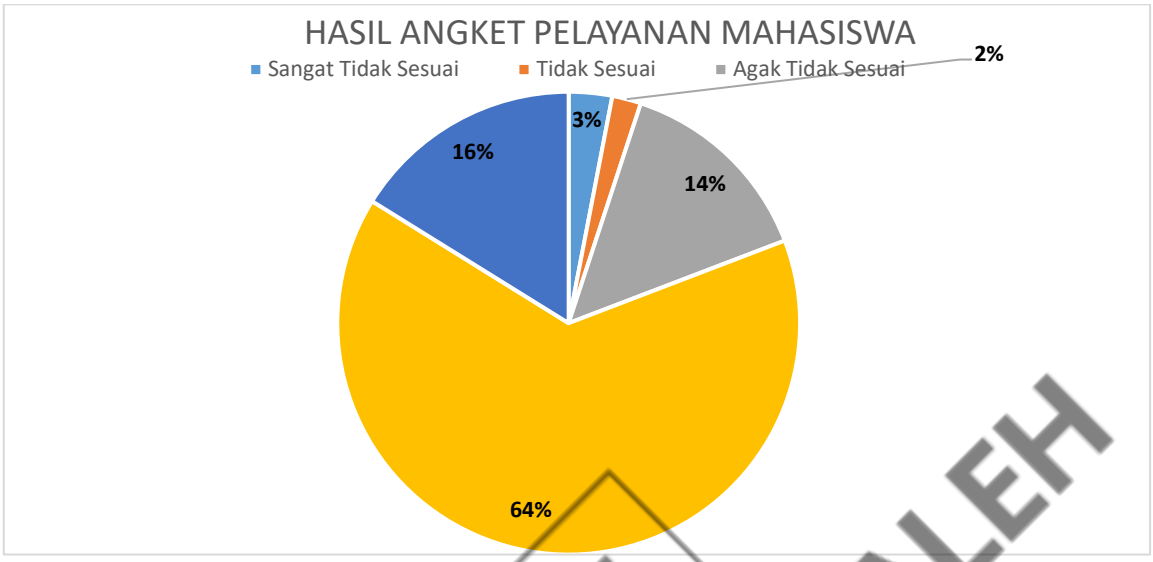


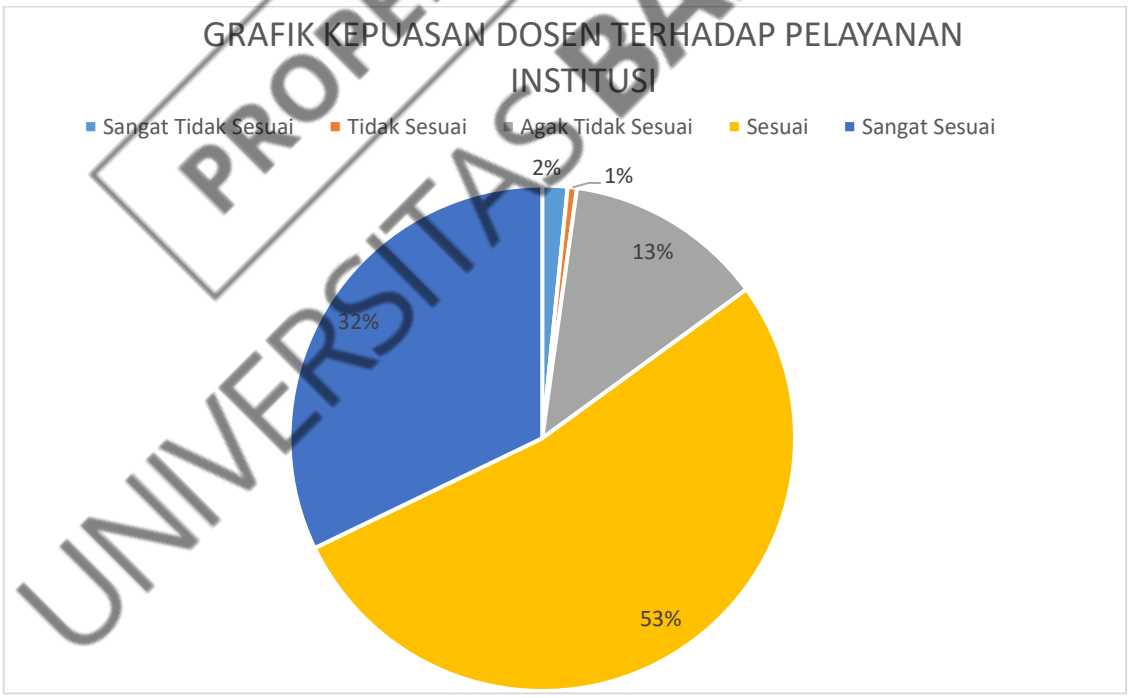

PROPERTY OF
UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## C.3 Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa



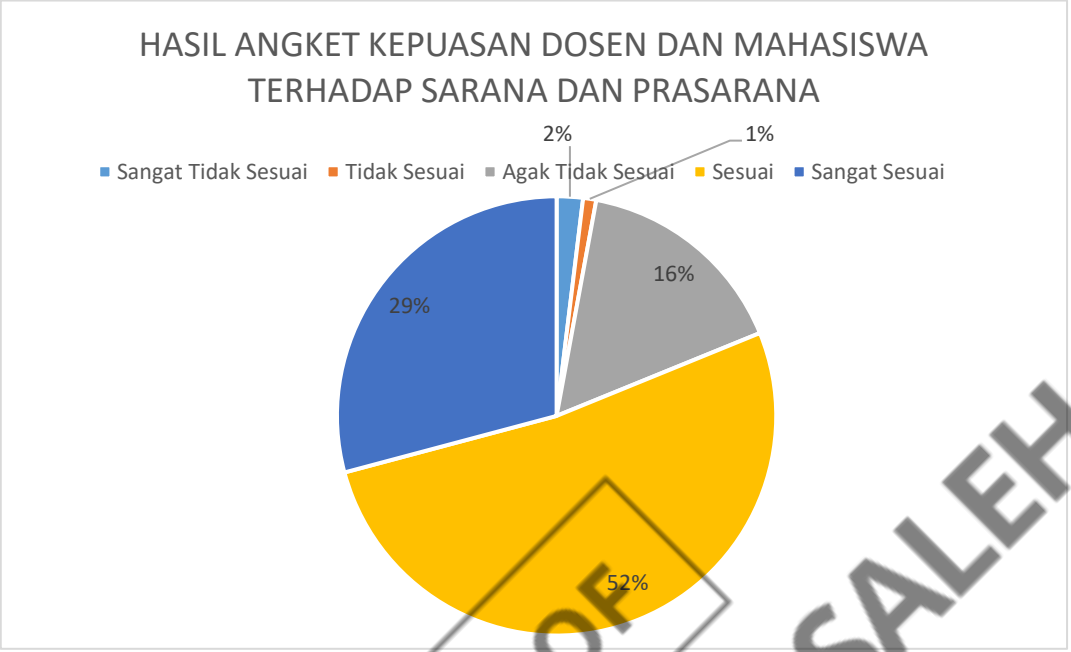

## C.4 Evaluasi tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem pengelolaan SDM



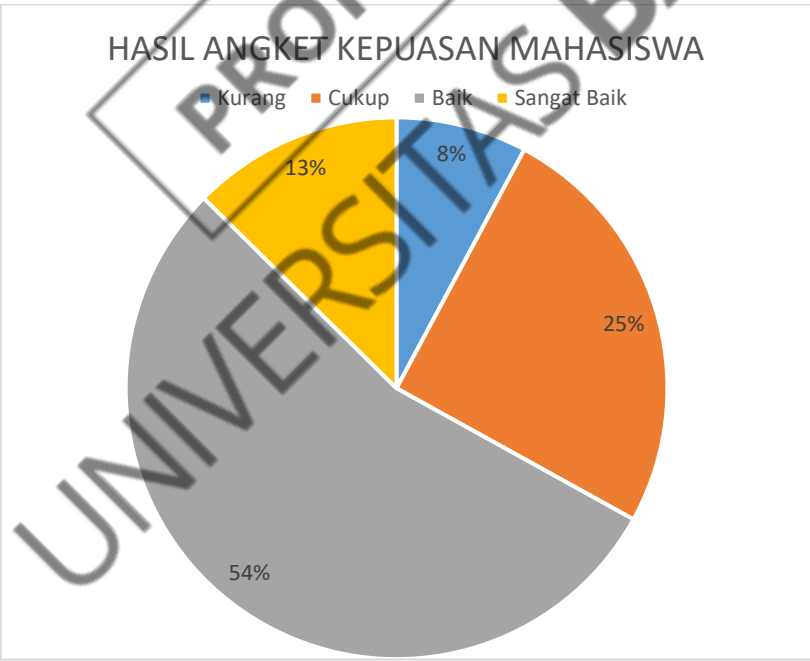

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## C.5 Evaluasi kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa terhadap ketersediaan dan keteraksesan sarana prasarana



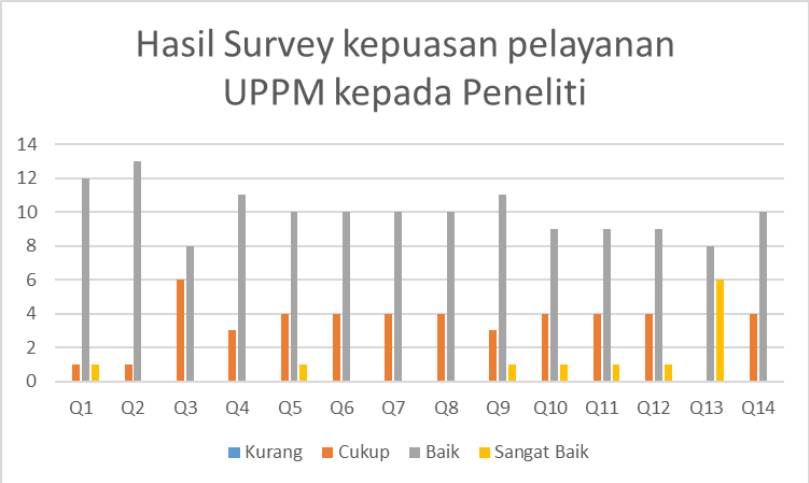

## C.6 Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## C.7 Survei kepuasan DTPR terhadap pengelolaan kegiatan penelitian




### 3) Prodi D3-TK

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2020-2021 | Ganjil 2020-2021 |
| Manajemen | 2,76 | 2,86 | 2,76 | 2,76 | 3.00 | 2.83 |
| Prodi | 2,78 | 2,87 | 2,78 | 2,78 | 3.00 | 2.90 |
| Fasum | 2,80 | 2,89 | 2,81 | 2,81 | 3.00 | 2.85 |
| BAAK | 2,83 | 2,91 | 2,83 | 2,83 | 3.00 | 2.87 |
| IKML-KRTSDM | 2,82 | 2,89 | 2,82 | 2,82 | 3.00 | 2.88 |
| IKML-Perpus | 2,81 | 2,89 | 2,81 | 2,81 | 3.00 | 2.88 |
| IKML -LAB | 2,80 | 2,87 | 2,80 | 2,80 | 3.00 | 2.90 |
| IKML- Pusdatin | 2,82 | 2,89 | 2,81 | 2,81 | 3.00 | 2.89 |
| IKML | 2,80 | 2,89 | 2,80 | 2,80 | 3.00 | 2.88 |

Rata-rata kepuasan mahasiswa d3 TK pada semester genap 2022-2023 jika dibandingkan dengan semester ganjil TK tahun 2022-2023, mengalami kenaikan secara signifikan, sebesar 0,09 poin dan kenaikan terjadi pada semua unsur layanan, dalam kisaran 0,07 -0,10 poin. Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan mahasiswa d3 TK pada semester genap tahun 2019/2020 dan 2018/2019, tingkat kepuasan mahasiswa pada semester genap tahun 2022/2023 masih di bawah dari tingkat kepuasan tahun 2018/2019 dan 2019/ 2020 pada semua unsur layanan. Oleh karena itu Prodi D3 TK harus bekerja keras untuk meningkatakn dan mengembangkan Prodi TK khusunyaterkait dengan laboratorium Teknik Komputer.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

**4) Prodi SI-S1 (2020/2021 semester Genap)**

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Ganjil 2022-2023 | Genap 2022-2023 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2020-2021 | Genap 2020-2021 |
| Manajemen | 2,78 | 2,83 | 2.99 | 2.61 | 2.96 | 2.99 |
| Prodi | 2,79 | 2,85 | 2.99 | 2.65 | 2.96 | 3.01 |
| Fasum | 2,73 | 2,75 | 2.99 | 2.58 | 2.97 | 3.01 |
| BAAK | 2,76 | 2,82 | 2.99 | 2.65 | 2.96 | 3.01 |
| IKML-KRTSDM | 2,73 | 2,77 | 2.99 | 2.65 | 2.97 | 3.00 |
| IKML-Perpus | 2,77 | 2,81 | 2.99 | 2.67 | 2.97 | 3.01 |
| IKML -LAB | 2,74 | 2,80 | 2.99 | 2.66 | 2.97 | 3.01 |
| IKML- Pusdatin | 2,77 | 2,76 | 2.99 | 2.65 | 2.98 | 3.01 |
| IKML | 2,75 | 2,80 | 2.99 | 2.63 | 2.97 | 3.01 |

Rata-rata kepuasan mahasiswa semester genap tahun 2022/2023 adalah sebesar 2,80, mengalami peningkatan 0,5 poin dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa atas layanan Prodi SI pada semester ganjil 2022/2023. Jika dibandingkan secara year on year semeter, kepuasan genap tahun 2023/ 2022 mahasiswa prodi SI lebih baik dibandingkan kepuasan mahasiswa pada semester genap 2021/2022. Namun masih lebih kecil dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa pada semester ganjil 2020/2021 dan tahun akademik 2019/2020 serta 2018/2019.

Dengan melihat indek pada teabel tersebut maka FTID terutama Manajemen (pimpinan) dan Kepala Program Studi SI tetap harus melakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya dalam pelayanan Fasilitas. Prodi SI harus memperhatikan peningkatan kualitas Fasilitas, Laboratorium dan Sistem Informais. Kaprodi dan dekan harus melakukan pengawasan yang ketat terhadap layanan kepada mahasiswa, agar tingkat kepuasan dapat terus meningkat dan melampaui tingkat kepuasan 2019/2020 dan 2018/ 2019.

**5) Prodi S1-TI - (2020/2021 semester Genap)**

Pada genap tahun 2022/2023, kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,05 jika dibandingkan dengan kepuasan pada semester ganjil tahun 2022/2023 dari 2,85 menjadi 2,90. Demikian juga jika dibandingkan secara year on year

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

dengan semester genap tahun 2021/2020, kepuasan semester genap tahun 2022/2023 lebih baik dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa pada semester genap 2021/2022.

Namum dibandingkan dengan kepuasan tahun 2019/2020 dan 2018/2019, kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTID masih di bawah kepuasan tahun 2019/2020 dan tahun 2018/2019.

FTID dan prodi Teknik Informatika harus meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, terutama terkait dengan penyediaan fasilitas umum, peningkatan pelayanan kepada mahasiswa oleh manajemen (pimpinan), program studi, BAAK, perpustakaan, Laboratorium dan Pusdatin.

**Tabel Perbandingan Indek Kepuasan Mahasiswa TI**

| Indek Kepuasan Layanan Mahasiswa (IKLM) | Semester | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2020-2021 | Genap 2020-2021 |
| Manajemen | 2,85 | 2,84 | 2,85 | 2,85 | 3.01 | 2.75 |
| Prodi | 2,85 | 2,88 | 2,85 | 2,85 | 3.01 | 2.76 |
| Fasum | 2,79 | 2,85 | 2,80 | 2,80 | 3.01 | 2.71 |
| BAAK | 2,84 | 2,88 | 2,84 | 2,84 | 3.01 | 2.76 |
| IKML-KRTSDM | 2,82 | 2,85 | 2,83 | 2,83 | 3.01 | 2.78 |
| IKML-Perpus | 2,8 | 2,88 | 2,82 | 2,82 | 3.01 | 2.77 |
| IKML -LAB | 2,83 | 2,86 | 2,81 | 2,81 | 3.01 | 2.76 |
| IKML- Pusdatin | 2,83 | 2,91 | 2,82 | 2,82 | 3.01 | 2.78 |
| IKMLM | 2,85 | 2,90 | 2,83 | 2,83 | 3.01 | 2.76 |

## II. Hasil Survei Kepuasan Dosen

### a. Indek Kepuasan Dosen atas layanan (IKDL)

Tabel berikut merupakan table hasil perhitungan IKDL sebagaimana disebutkan pada Bab II petunjuk teknis Perhitungan Indek Kepuasan Dosen Atas layanan (IKDL) FTID. Seluruh Indek di pada grafik berikut menunjukan bahwa Kepuasan dosen terhadap sikap Manajemen, terhadap Prodi, terhadap Fasilitas, terhadap pelayanan dari berbagai unit kerja di FTID (Administrasi Akademik, Keuangan-SDM-RT, Perpustakaan, Laboratorium Komputer dan Pusdatin) lebih besar dari 2.86 artinya “Puas” atau dengan predikat B. Indek Kepuasan Dosen sebagai

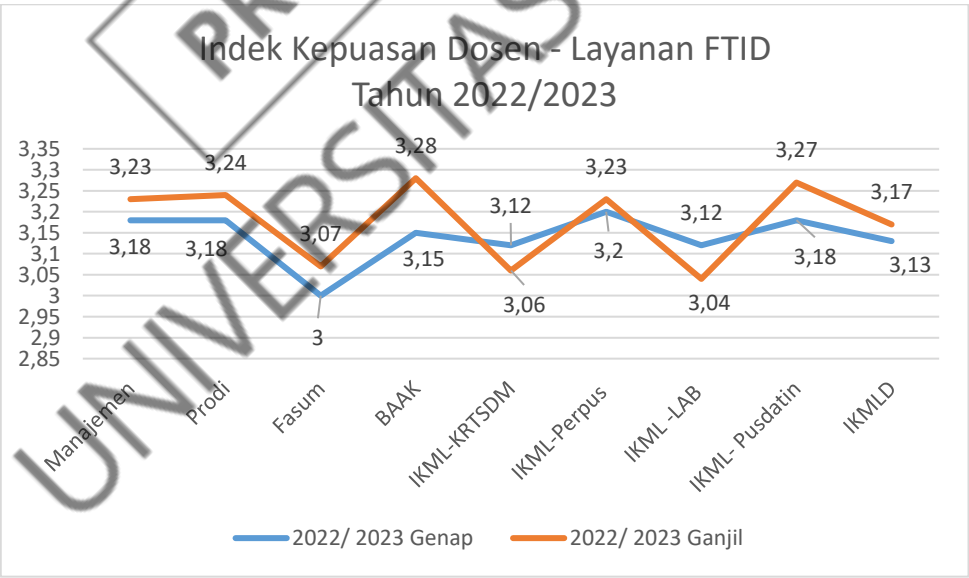
PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

indek total dari keseluruhan indek tersebut di atas adalah 3.00 atau B (Puas). Indek kepuasan mahasiswa atas layanan FTID pada semester genap tahun 2022/2023 menurun dibandingkan dengan kepuasan pada semester ganjil ganil 2022/2023 sebesar 3%. Untuk melihat kecenderungan naik (positif) atau turun (negatif) disajikan perbandingan IKDL dari 5 tahun terakhir, yang disajikan pada table perbandingan Indek Kepuasan Dosen atas Layanan (IKDL).

**Tabel Indek Kepuasan Dosen Atas Layanan (IKDL) FTID tahun 2022/2023**

| INDEK KEPUASAN LAYANAN DOSEN | NILAI | | PREDIKAT | MUTU |
|---|---|---|---|---|
| | 2021/ 2022 Genap | 2021/ 2022 Ganjil | | |
| Manajemen | 3,18 | 3,23 | Puas | Baik |
| Prodi | 3,18 | 3,24 | Puas | Baik |
| Fasum | 3,00 | 3,07 | Puas | Baik |
| BAAK | 3,15 | 3,28 | Puas | Baik |
| IKML-KRTSDM | 3,12 | 3,06 | Puas | Baik |
| IKML-Perpus | 3,20 | 3,23 | Puas | Baik |
| IKML -LAB | 3,12 | 3,04 | Puas | Baik |
| IKML- Pusdatin | 3,18 | 3,27 | Puas | Baik |
| IKMLD | 3,13 | 3,17 | Puas | Baik |




Walaupun kepuasan dosen pada semester genap tahun 2022/2023 ”Baik” sama dengan kepuasan pada semester genajil 2022/2023. Namun terjadi penuuan hampir pada semua unsur layanan kepada dosen, kecuali pelayanan

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

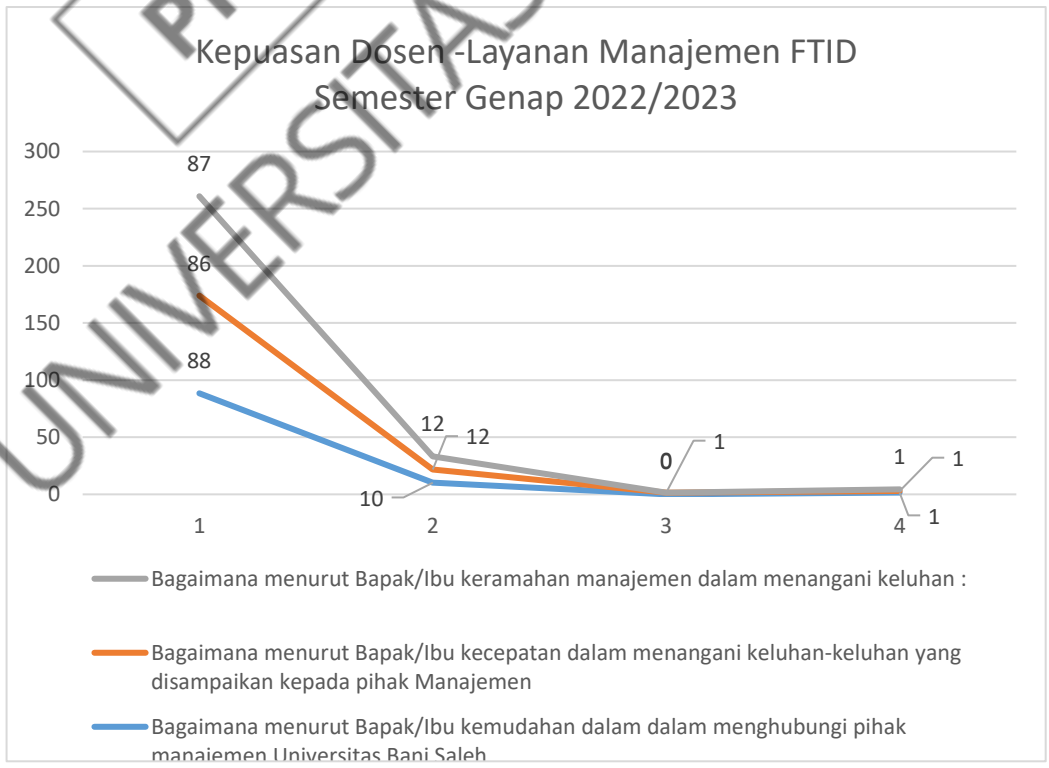
yang dibeikan Keuangan, Sarana-Prasarna dan SDM dan indek kepuasan atas layanan Laboratorium kepada dosen. Berikut adalah tabel perbandingan Indek kepuasan dosen atas layanan FTID untuk 5 tahun terakhir

**Tabel Perbandingan Indek Kepuasan Dosen**

| Indek Kepuasan Layanan Dosen (IKLD) | Semester | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Genap 2022-2023 | Ganjil 2022-2023 | Genap 2021-2022 | Ganjil 2021-2022 | Genap 2020-2021 | Ganjil 2020-2021 |
| Manajemen | 3,18 | 3,23 | 3,08 | 3,23 | 3.00 | 2.83 |
| Prodi | 3,18 | 3,24 | 3,06 | 3,24 | 3.00 | 2.90 |
| Fasum | 3,00 | 3,07 | 2,92 | 3,07 | 3.00 | 2.85 |
| BAAK | 3,15 | 3,28 | 3,12 | 3,28 | 3.00 | 2.87 |
| IKML-KRTSDM | 3,12 | 3,06 | 2,95 | 3,06 | 3.00 | 2.88 |
| IKML-Perpus | 3,20 | 3,23 | 3,12 | 3,23 | 3.00 | 2.88 |
| IKML -LAB | 3,12 | 3,04 | 3,04 | 3,04 | 3.00 | 2.90 |
| IKML- Pusdatin | 3,18 | 3,27 | 3,20 | 3,27 | 3.00 | 2.89 |
| IKMLD | 3,13 | 3,17 | 3,06 | 3,17 | 3.00 | 2.88 |

**Tingkat Kepuasan Dosen**

**1) Kepuasan Dosen Terhadap Sikap Manajemen**




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

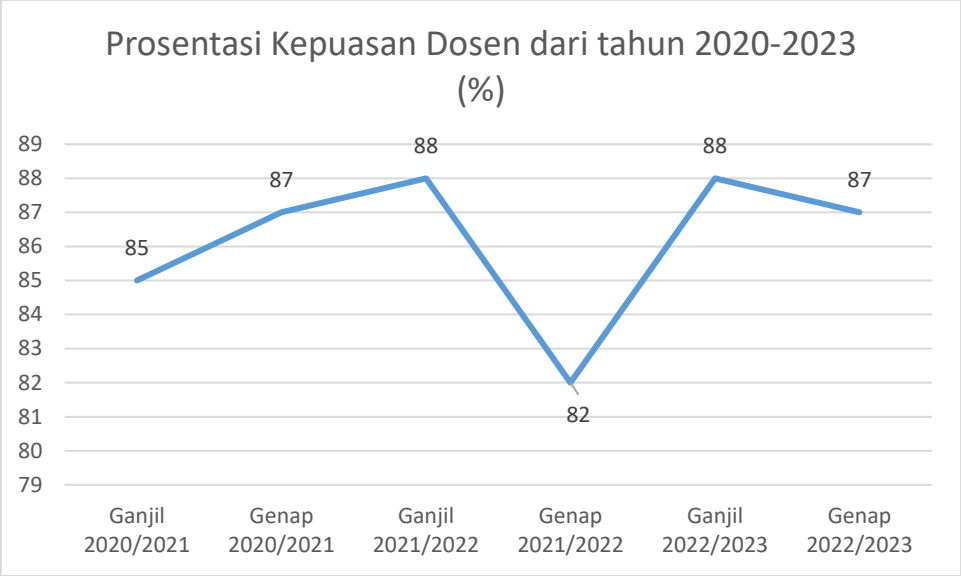
Dari data pada Grafik di atas, kepuasan dosen pada semester genap tahun akademik 2022/ 2023, secara umum dapat dikatakan bahwa dosen puas dengan layanan Manajemen. Prosentase tingkat kepuasan dalam kemudahan menghubungi Manajemen mencapai 88%. artinya bahwa sangat mudah dosen untuk menghubungi Manajemen dan mengalami kenaikan sebesar 2% jika dibandingkan secara year-on-year semester genap tahun 2021/2022 yaitu sebesar 86%, namun lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasan dosen dalam menghubungi manajemen pada semester genap tahun 2020/2021 yang mencapai sebesar 92%.

Demkian juga, dosen merasa puas dengan keramahan manajemen yang mencapai tingkat kepuasan sebesar 87% dan secara year-on-year mengalami peningkatan sebesar 6% dibandingkan dengan kepuasan dosen atas keramahan FTID dalam melayani dosen yang pada semester genap 2021/2022 namun masih lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kepuasan dosen atas keramahan manajaemen pada semester genap tahun 2020/2021 yang mencapai 89%.

Sedangkan untuk menangani keluhan dosen, tingkat kepuasan dosen atas kecepatan penangan keluhan dosen mencapai 86%. Secara year on year kepuasan dosen atas kecepatan manajemen menangan keluhan dosen telah meningkat cukup signifikan dibandingkan dengan kepuasan dosen pada semester genap tahun 2021/2022 sebesar 78% dan juga lebih besar dibandingkan dengan capaian tingkat kepuasan dosen atas layanan kecepatan penanganan keluhan dosen oleh manajemen yang hanya mencapai 78%. Namun demikian, dalam kondisi awal UBS, Pimpinan Fakultas tetap perlu lebih cepat lagi dalam menjawab dan mengatasi keluhan dosen, walaupun Pimpinan FTID tentu dalam merespon keluhan terkadang perlu melakukan penelaahan seksama sebelum membuat keputusan menjawab keluhan tersebut kecuali hal-hal yang relative tidak memerlukan konsultasi atau koordinasi dengan pihak-pihak internal khususnya Rektor dan Wakil Rektor

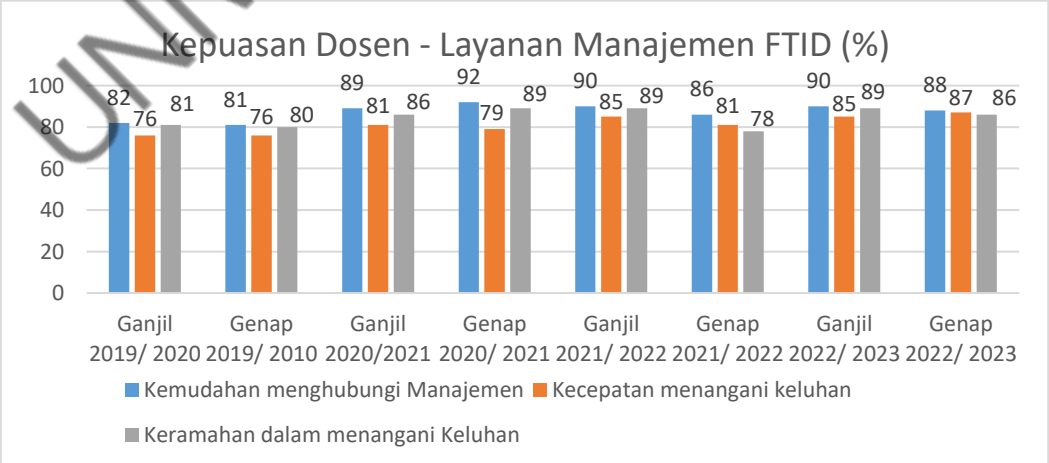
Secara umum prosentase tingkat kepuasan terhadap Manajemen pada 3 tahun terakhir sebagai berikut:

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH




Tingkat kepuasan dosen tahun 2022/2023 sama dengan tingkat kepuasan dosen pada tahun 2020/2021. Kepuasan dosen pada semester genap 2022/2023 sama dengan tingkat kepuasan 2020/2021 dan kepuasan dosen pada semester ganil 2022/2023 sama dengan kepuasan dosen pada semester ganjil 2020/2021. Tingkat kepuasan dosen pada semester genap tahun 2021/2022 merupakan titik terendah dari kepuassan dosen antara 2020/2021-2022/2023, dapat dikatakan menjadi titik seimetris dari kepuasan dosen 5 semester terakhir. Jika dilihat kencenderungan maka jika tidak dilakukan perbaikan terhadap layanan kepada dosen oleh FTID, pada semester ganjil 2023/2024 akan mengalami "penurunan" Oleh karena itu, Pimpinan FTID harus segera mengambil langkah-langkah peningkatan layanan kepada dosen.

Kepuasan dosen terhadap layanan manajemen untuk per komponen layanan dalam 4 tahun sebagai berikut:




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

Tingkat kepuasan atas kemudahan dalam menghubungi manajemen (Pimpinan) FTID selalu merupakan yang tertinggi dari komponen layanan lainnya dari Pimpinan. Keramahan pimpinan dan kecepatan dalam menangani keluhan dalam 2 (dua) tahun terakhir mengalami naik-turun. Perlu mendapatkan perhatian Pimpinan Fakultas untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik, agar lebih ramah dan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan dosen.

**2) Kepuasan Dosen Terhadap Sikap Prodi**

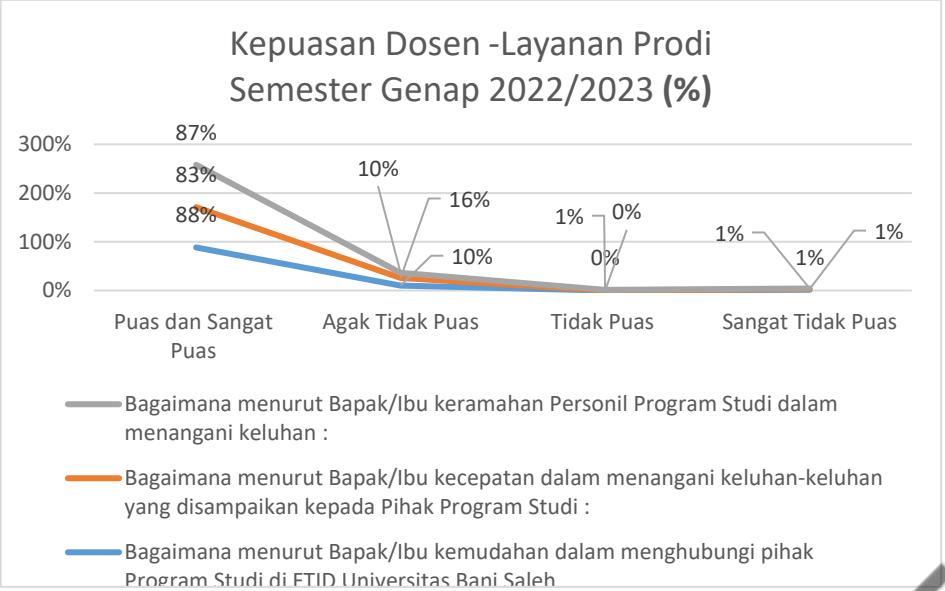
Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan prodi, pada semester genap 2022/2023 mengalami penurunan sebesar 2 point atau 2%. Dari grafik di atas terjaa siklus yang menaik dan turun sejak genap 2019/2020 sampai dengan 2022/2023. Kepuasan pada semester ganjil selalu lebih tinggi dari kepuasan pada semester genap.




Kepuasan dosen atas kemudahan layanan Prodi menempati urutan tertinggi di-bandingkan dengan kepuasan atas keramahan dan kecepatan dalam menangani masalah, sebagaimana data yang disajikan pada grafik kepuasan dari setiap unsur layanan dari Prodi kepada dosen.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`



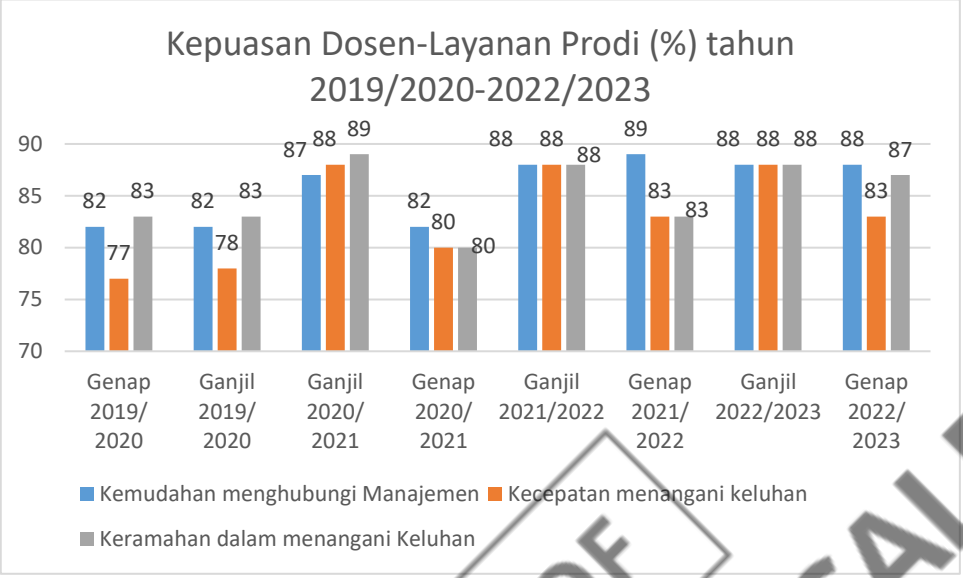

Dari grafik berikut, tingkat kepuasan dosen dalam 4 tahun terhadap layanan Podi menunjukan bahwa Prosentase tingkat kepuasan dalam menghubungi Prodi dalam 2 (dua) tahun terakhir merupakan komponen layanan Pimpinan FTID yang tetap stabil dan senantiasa lebih tinggi dibandingkan dengan komponen layanan lainnya, kecepatan dalam menangani masalah dosen dan keramahan dalam melayani dosen. Kemudahan menghubungi Prodi merupakan layanan yang tingkat kepuasannya meningkat sejak semester ganjil 2019/2020 sampai dengan 2022/2023.

Pada grafik yang sama, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan dosen atas layanan kecepatan Prodi dalam menangani keluhan, merupakan tingkat kepuasan yang terkecil dibandinkan dengan tingkat kepuasan keramahan dalam memberikan layanan kepada dosen dan kemudahan dihubungi oleh dosen. Prodi harus meningkatkan pelayanan kepada dosen terutama terkait dengan kecepatan penanganan masalah dosen.

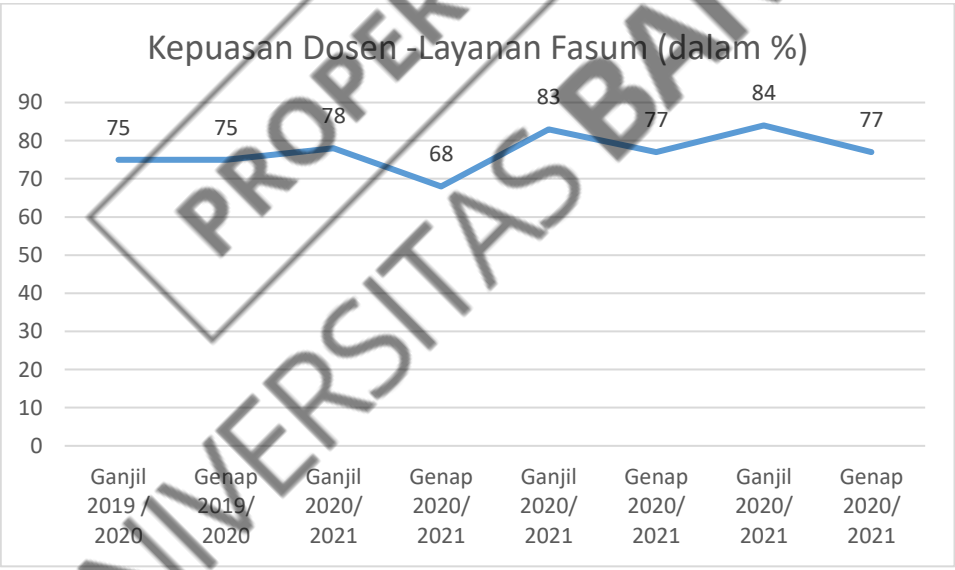
Kepuasan atas keramahan Prodi dalam memberikan layanan kepada dosen mendapatkan apresiasi dosen, tertinggi dari kepuasan dosen untuk unsur yang layanan Prodi lainnya, yaitu 89% terjadi pada semester ganjil 2020/2021, setelah itu menurun dengan sangat drasstis pada semester genap tahun 2020/2021 dan senantiasa kepuasan disemester genap selalu lebih kecil dari kepuasan dosen atas keramahan Prodi dalam memberikan layanan kepada dosen. Prodi harus

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

tetap memperhatkan dan meningkatkan keramahan Prodi dalam melayani dosen agar kepuasan pada semester ganjil 2023/2024 meningkat dan atau tidak terjadi penurunan yang berkelanjutan.




**3) Kepuasan Dosen Terhadap Fasilitas**



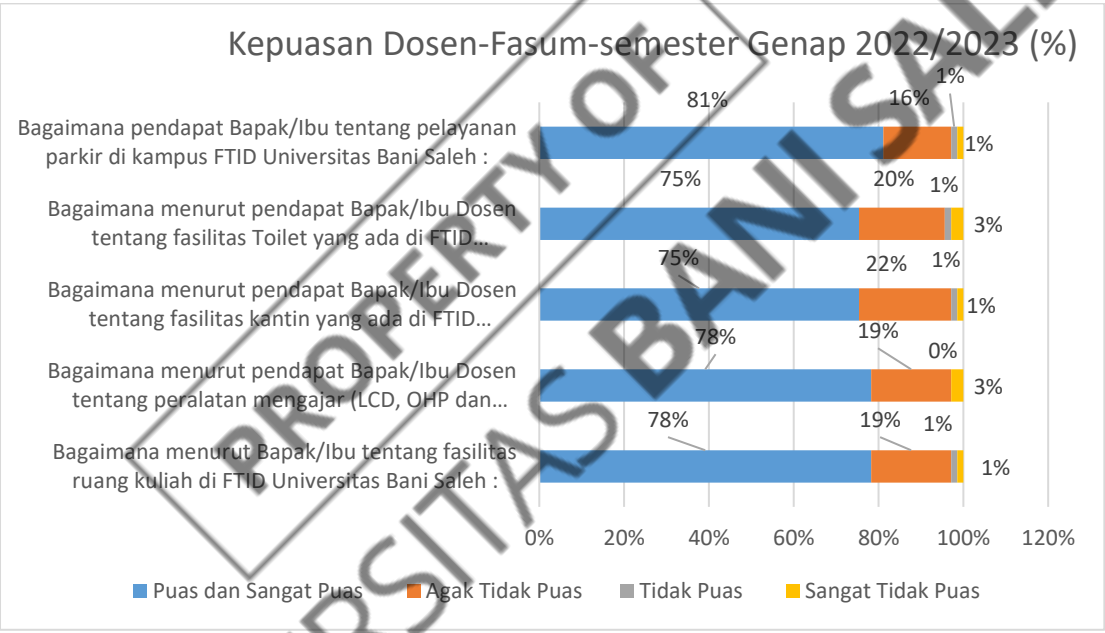

Dari data pada Grafik di atas, tingkat kepuasan dosen pada semester genap tahun akademik 2022/ 2023 sebesar 77%, atau dengan kata lain dosen puas dengan layanan fasilitas atau ketersedian fasilitas umum (fasum). Prosentase tingkat kepuasan dosen atas layanan fasum semester genap tahun 2022/2023 menurun drastis dari kepuasan yang sama pada semester ganjil tahun 2021/2022. Tingkat kepuasan dosen atas layanan fasum dalam 4 tahun

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

terakhir, terlihat bahwa kepuasan pada semester genap lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan pada semester ganjil.

Jika dilihat dari data indek kepuasan dosen atas layanan fasum, indek kepuasan layanan fasum merupakan yang terendah yaitu 3,00 dibandingkan dengan indek kepuasan layanan lainnya. Indek kepuasan layanan fasum di bawah nilai indek rata-rata atau indek kepuasan layanan terhadap dosen (IKLD) dan selisihnya dengan 0,13 poin di bawah rata-rata indek kepuasan dosen. Rata-rata Kepuasan dosen atas layanan ketersedian fasilitas umum pada semester genap 2022/2023, sebagaiana pada grafik adalah 77% dengan indek kepuasan dosen atas layanan ketersedian fasilitas umum adalah 3.00.

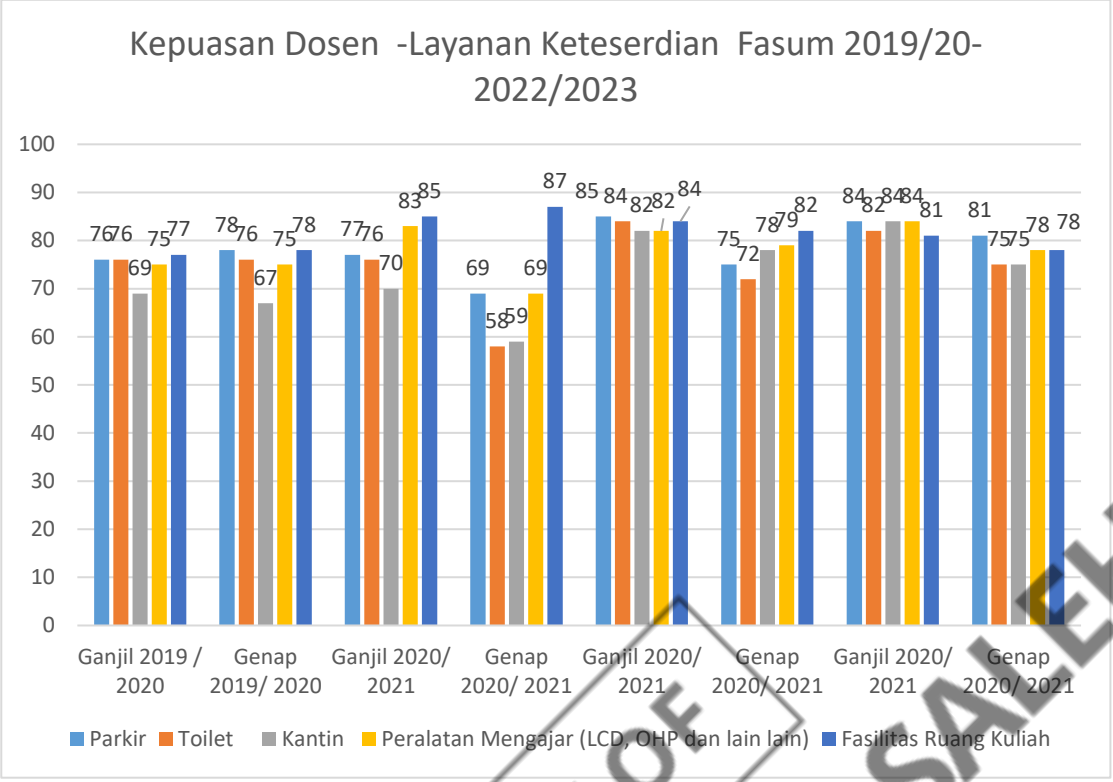
Kepuasan dosen atas setiap komponen atau unsur layanan adalah sebagaimana pada grafik berikut.




Kepuasan dosen atas Fasilitas Toilet dan Kantin pada semester genap tahun 2022/2023 merupakan yang terendah yaitu 75% dibandingkan dengan unsur yang lainya.

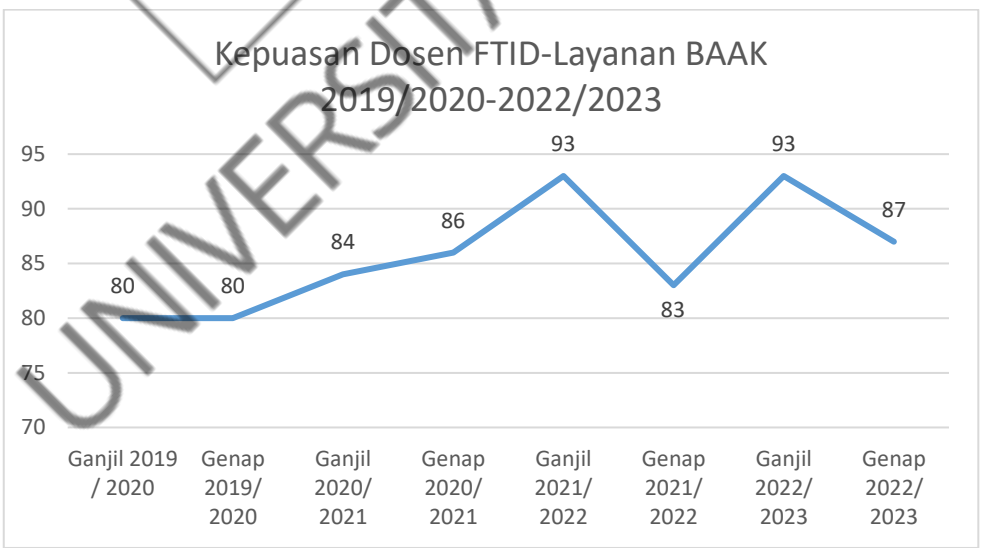
Secara umum perbandingan prosentase tingkat kepuasan terhadap ketersedian atau layanan fasilitas pada Semester Genap 2018/2019, semester Ganjil 2019/2020, semester Ganjil 2020/2021 semester genap 2020/ 2021 dan semester ganjil 2021/2022 dan semester genap 2021/2022 dapat dilihat pada grafik perbandingan kepuasan atas ketersedian fasilitas, sebagai berikut:

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH




Kepuasan terhadap kantin dan toilet merupakan yang terendah dibandingkan dengan kepuasan atas ketersedian fasilitas umum lainnya

**4) Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)**



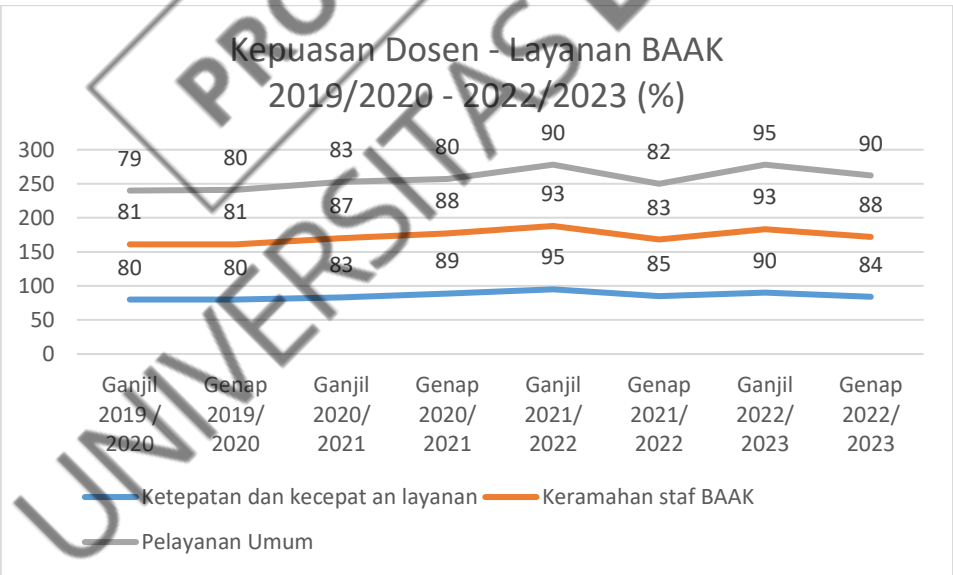

PROPERTY OF UNIVERSITAS BAWI SALEH

`

Kepuasan dosen atas layanan BAAK pada semester genap tahun 2022/2023 menurun dibandingkan dengan semester ganjil 2022/2023. Penurunan tingkat kepuasan cukup signifikan, sebesar 6% dari 93% puas menjadi 87%.




Kepuasan dosen atas layanaan BAAK, yang terendah adalah ketepatan dan kecepatan dalam penanganan keluhandan yang tertinggi adalah pelayanan umum BAAK.



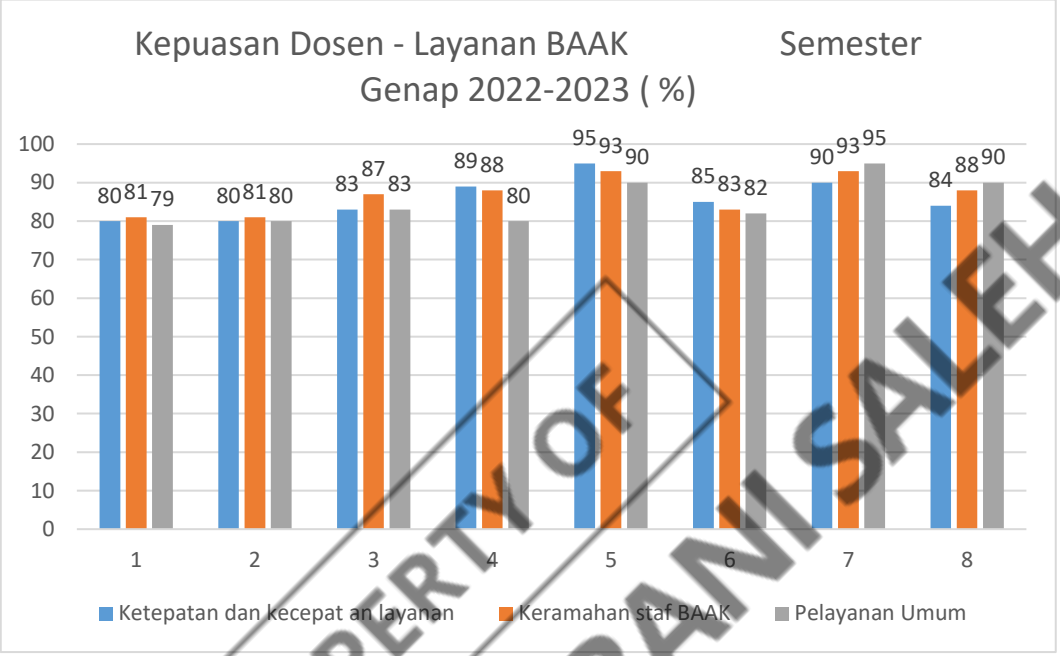

Dari data pada Grafik di atas, kepuasan dosen pada semester genap tahun akademik 2022/ 2023, secara umum dapat dikatakan bahwa dosen **"Puas"** dengan layanan BAAK. Secara Rata-rata tingkat kepuasan BAAK mencapai 87%, Secara year on year, dibandingkan dengan semester genap tahun

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANII SALEH

`

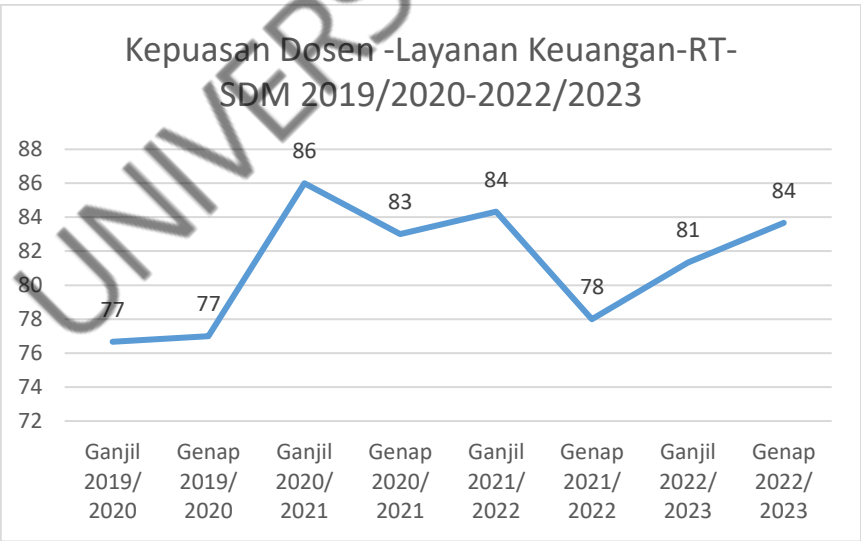
2021/2022 mengalami kenaikan hampir sebesar 2%. Namun dalam penangan keluhan dosen, kepuasan dosen atas kecepatan dan ketepatan dalam penanganan keluhan menurun sebesar 1%.

Berikut perbandingan Indek kepuasan dosen atas layanan BAAK dibandingkan dengan indek kepuasan dosen untuk semester sebelumnya.




Dari tabel di atas, jelas bahwa bagian BAAK perlu meningkatkan pelayanan kepada dosen terutama dalam penangan keluhan dosen.

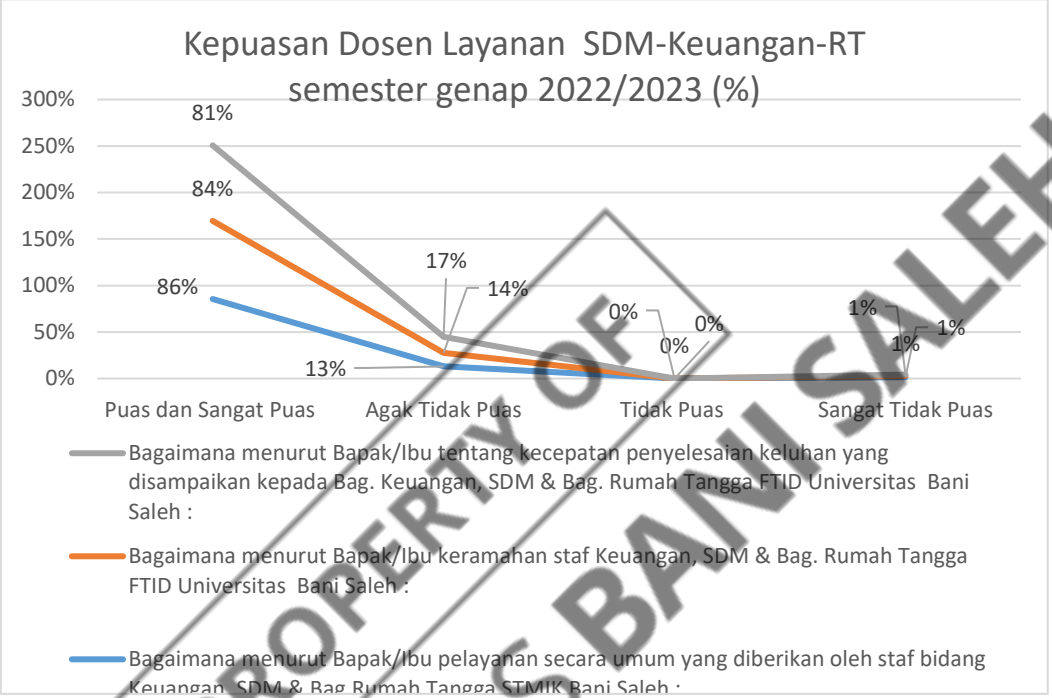
**5) Pelayanan Bidang Keuangan, SDM dan RT**




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

Pada grafik di atas tampak bahwa kepuasan dosen terhadap layanan keuangan, SDM, dan Rumah Tangga, mengalami peningkatan dibandingkan dengan semester ganjil 2022/2023 dan year on year dengan kepuasan dosen pada semester genap 2021/2022, masing masing sebsar 3 % dan 6%. Untuk setiap unsur layanan kepuasan dosen pada semester genap tahun 2022/2023 dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

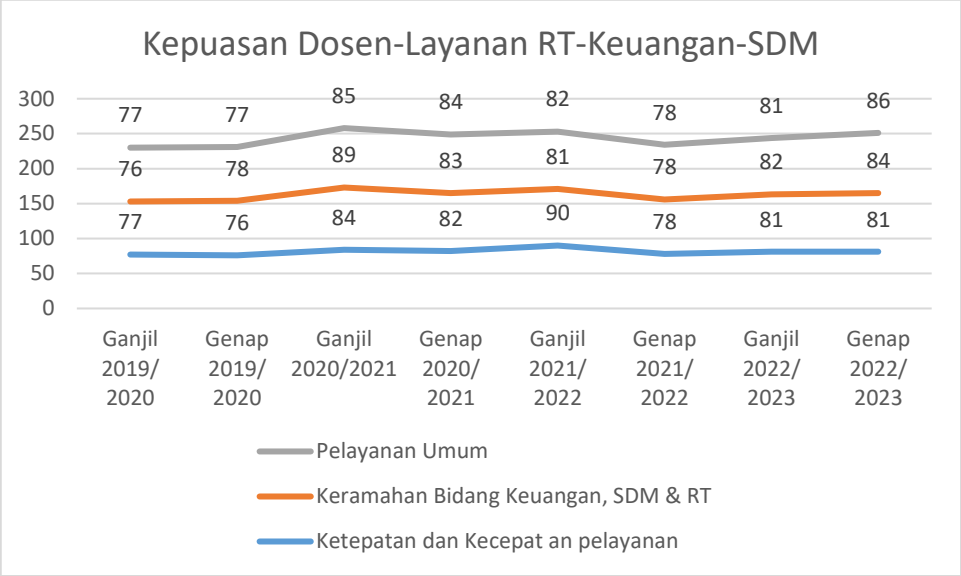



PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

Tingkat kepuasan dosen atas kecepatan penanganan atau penyelesaian keluhan merupakan tingkat kepuasan yang terendah dibandingkan dengan yang lain.

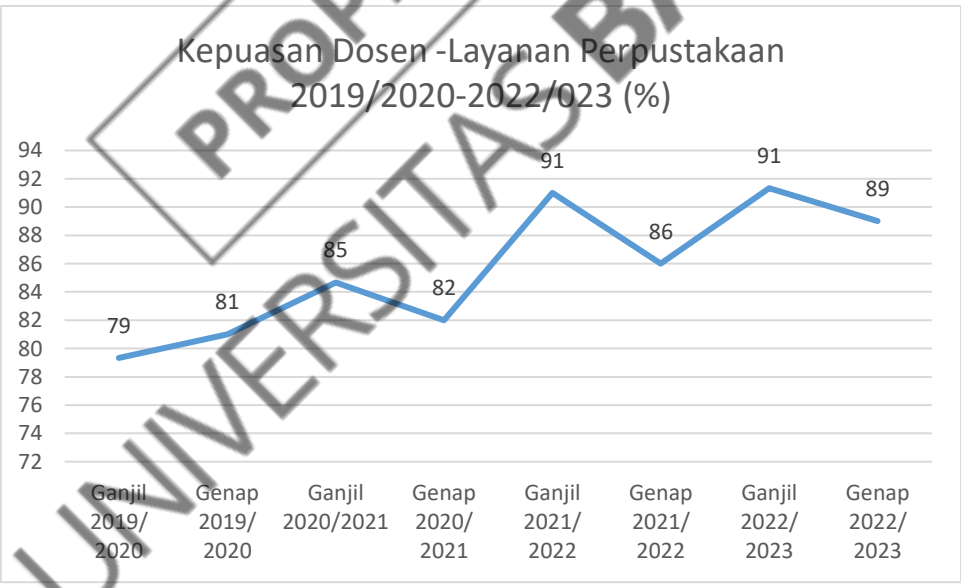
Berikut adalah grafik perbandingan tingkat kepuasan dosen atas semua unsur layanan SDM-Keuangan dan Rumah Tangga. Terlihat jelas bahwa kepuasan layanan SDM-Keuangan-Rumah Tangga dalam penanganan keluhan merupakan tingkat kepuasan yang terendah dalam kurun waktu 2019/2020-2022/2023 dibandingkan dengan tingkat kepuasan dosen atas unsur layanan lainnya.

`



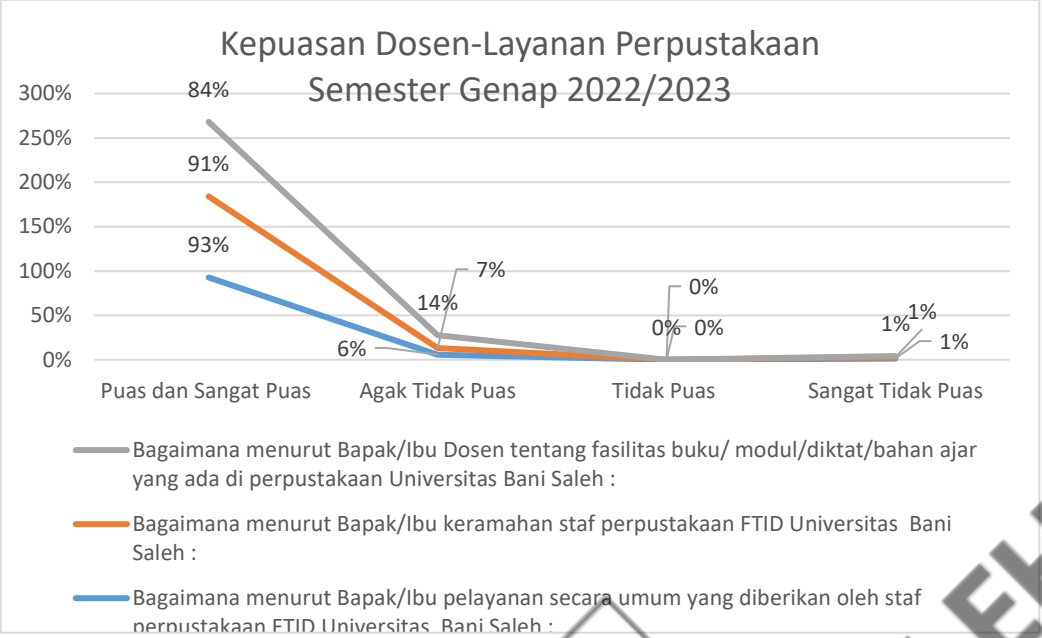

FTID harus meningkatkan pelayanan kepda dosen dalam pelayanan bidang Keuangan, SDM dan RT agar capaian indek kepuasan tersebut meningkat. Berikut perbandingan Indek kepuasan dosen atas layanan Bidang Keuangan, SDM, RT dengan capaian semester-semester sebelumnya.

**6) Pelayanan Perpustakaan**

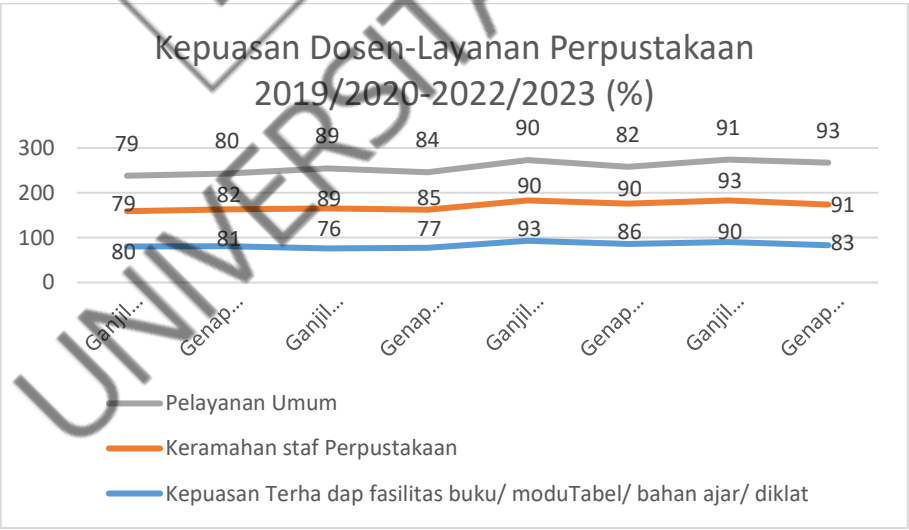



Dari data pada Grafik diatas, kepuasan dosen pada semester PUAS dengan layanan Perpustakaan, dengan tingkat kepuasan 89%. Namun menurun sebesar 2% dari kepuasan pada semester ganjil 2022/2023 dan mengalami kenaikan 3% dibandingkan secara year-on-year kepuasan pada semester genap 2021/2022. Berikut grafik kepuasan dosen atas semua unsur layanan Perpustakaan.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH




Kepuasan dosen atas ketersediaan literatur: buku, jurnal, modul, diktat dan bahan ajar di Perpustakaan merupakan tingkat kepuasan yang terendah dari tingkat kepuasan dosen atas layanan Perpustakaan pada semester genap 2022/2023. Grafik di bawah mempertegas bahwa kepuasan dosen atas ketersedian literatur, buku dan sebagainya di Perpustakaan pada semester genap 2022/3023 merupakan tingkat kepuasan yang relatif terendah dalam 2 tahun terakhir.



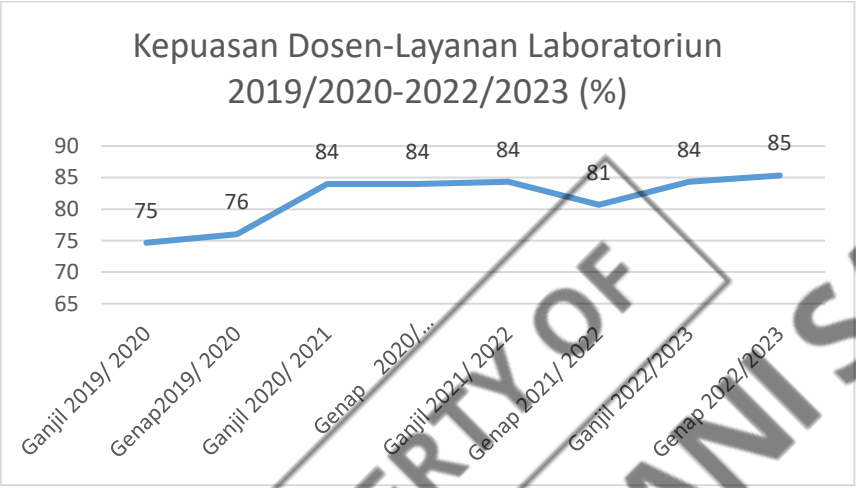

Layanan Perpustakaan harus ditingkatkan, terutama ketersedian buku, modul, bahan ajar dan lain-lain yang terkait dan relevan dengan FTID.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

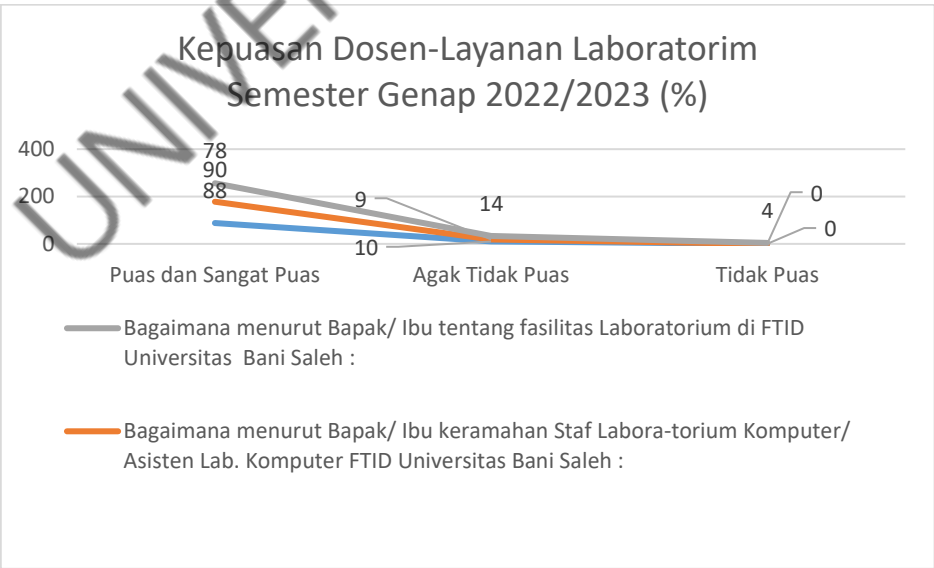
`

7) Pelayanan Laboratorium

Dari data pada Grafik berikut di bawah ini, kepuasan dosen pada semester genap tahun akademik 2021/2022, secara umum dapat dikatakan bahwa dosen **"Puas**" dengan layanan Laboratorium. Tingkao kepuasan dosen atas layanan Laboratorium pada semester genap tahun 2022/ 2023 merupakan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dengan kepuasana dari tahun 2019/2020 sampai dengan 2022/2023.

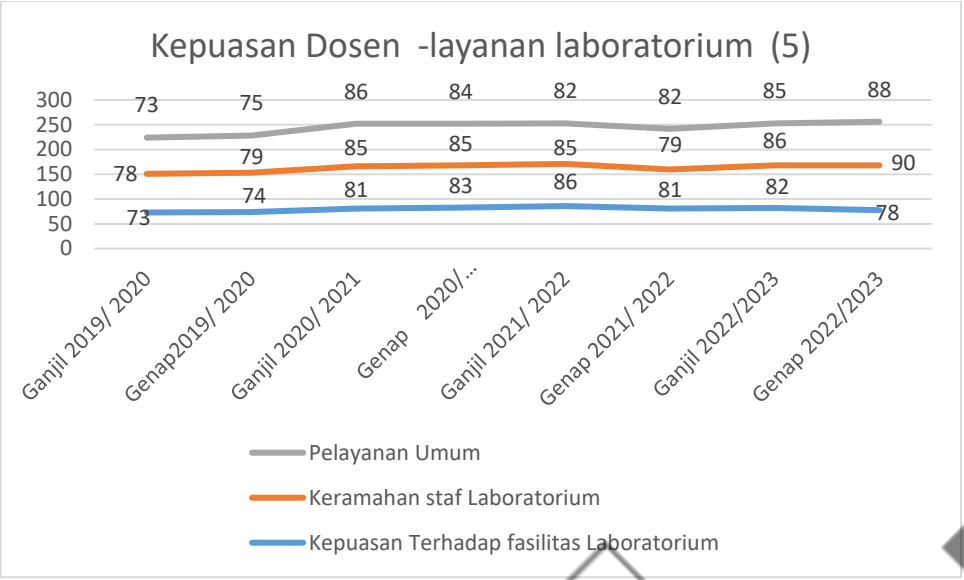



Pada semester Genap tahun 2022/2023, tingkat kepuasan dosen atas unsur unsur layanan dari laboratoium terhadap dosen, kepuasan terhadap ketersedian fasilitas laboratorium merupakan yang terendah 78% dibandingkan dengan kepuasan dosen atas keramahan petugas Laboratorium dalam memberikan layanan kepada dosen yang mencapai 90% dan kepuasan atas layanan umum sebesar 88%.




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`



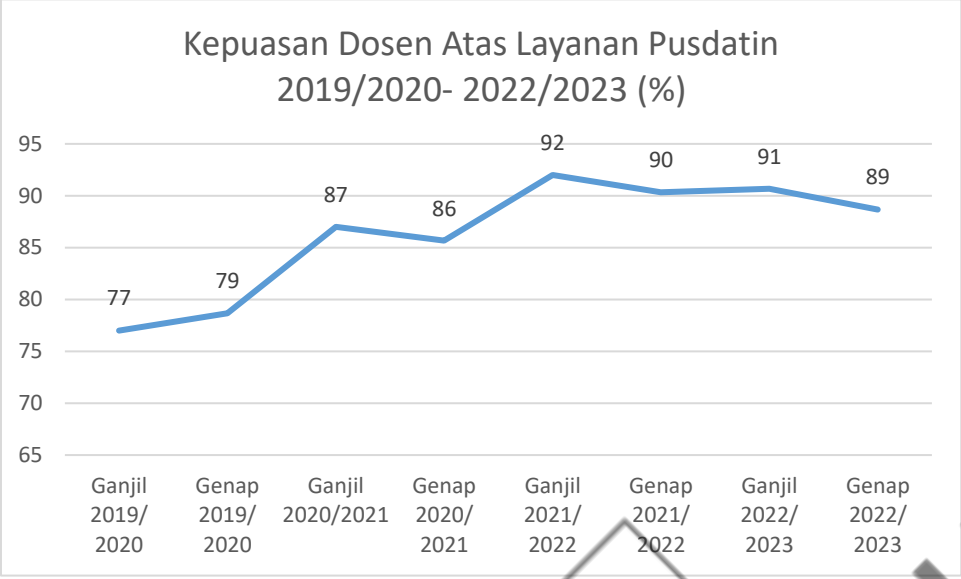

Prosentase tingkat kepuasan dosen atas ketersedian fasilitas di Laboratorium merupakan tingkat kepuasan yang menurun setiap semester sejak tahun 2021/2022.

Fasilitas Laboratorium, secara fisik sejak 2018, secara bertahap ditingkat terus, dari sisi jumlah dan kualitas dari komputer serta saran labororium lainnya untuk mendukung pembelajaran mencapai komptensi lulusan yang unggul dan berdaya saing di bidang pengembangan perangkat lunak dan jaringan. Namun sejak semester ganjil 2022, keterseidan fasilitas tidak mengalami peningkatan, sehingga tingkat kepuasan dosen atas ketersediaan fasilitas menurun. Oleh karena itu, FTID harus segera meningkatkan kapasitas fasilitas yang ada dengan mengupgrade atau melakukan peremajaan (penggantian) dengan fasilitas dan spesifikasi terbaru sehingga dapat dipakai tidak hanya untuk pembelajaran semata tapi juga untuk mendukung penelitian, pengabdian kepada masyarakat termasuk pelayanan kepada masyarakat

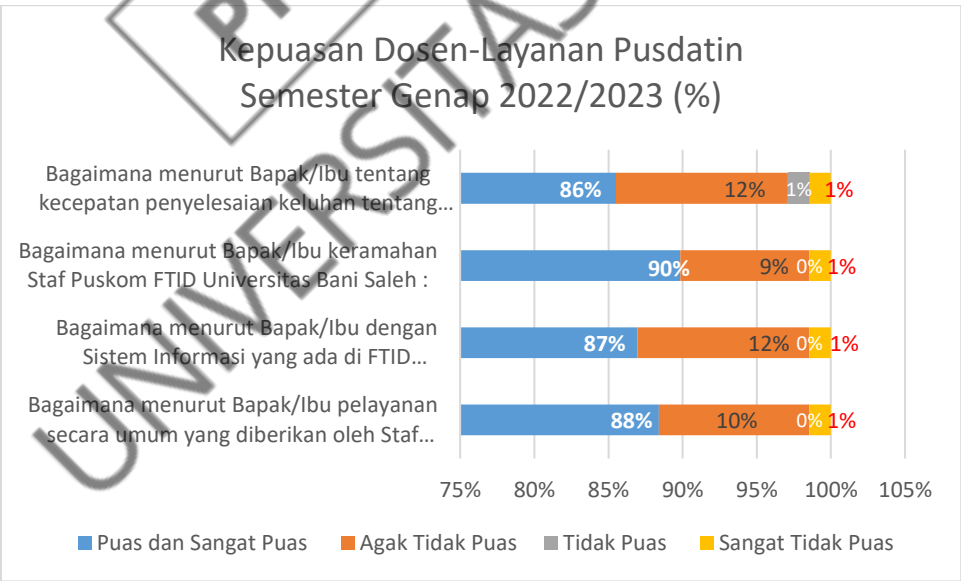
PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

8) Pelayanan Pusat Data dan  Informasi (Pusdatin )



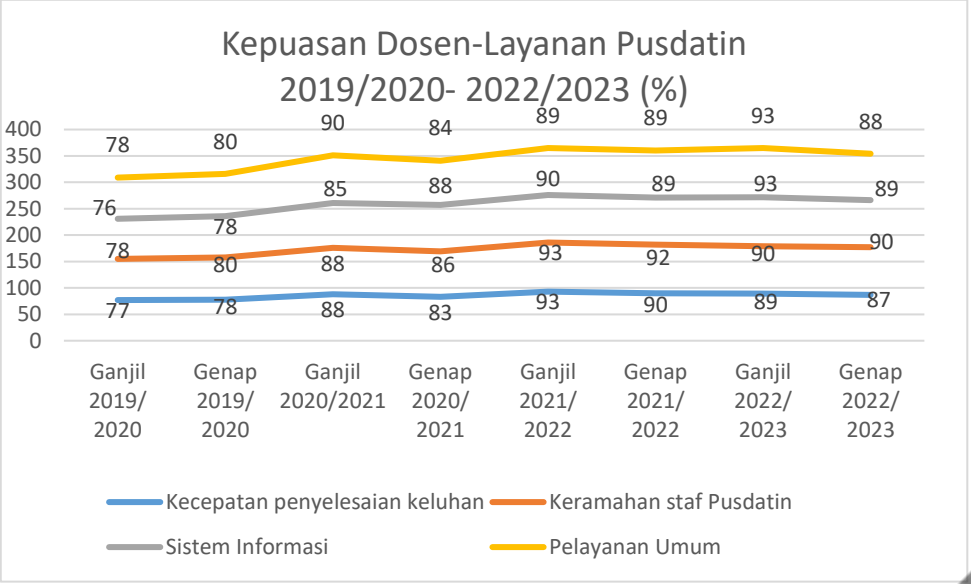

Dari grafik di atas, tingkat kepuasan atas layanan Pusdatin mengalami penurungan sebesar 2% dari 91% pada semester ganjil menjadi 89% pada semester genap tahun 2022/2023, dan merupakan tingkat kepuasan dalam 2 tahun terakhir (2020/ 2021-2022/2023). Grafik berikut menunjukan bahwa tingkat kepuasan terendah dari layanan Pusdatin kepada dosen adalah kecepatan dalam penyelesaian keluhan dosen (86%) dan ketersedian sistem informasi yang ada atau dimiliki FTID.




Perbandingan kepuasan dosen atas semua unsur layanan dari Pusdatin sejak 2019/2020-2022/2023 disajikan dalam grafik berikut:

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`




Dari data pada Grafik di atas, sejak tahun 2020/2021, kepuasan dosen atas layanan Pusdatin pada semester genap tahun 2022/2023 merupakan yang terendah untuk semua unsur layanan. Pusdatin perlu meningkatan pelayanan terutama dalam penganangan keluhan dosen dan ketersedian sistem informasi yang relevan, akademik dan non akademik yang dibutuhkan FTID, terutama untuk penguatan pembelajaran.

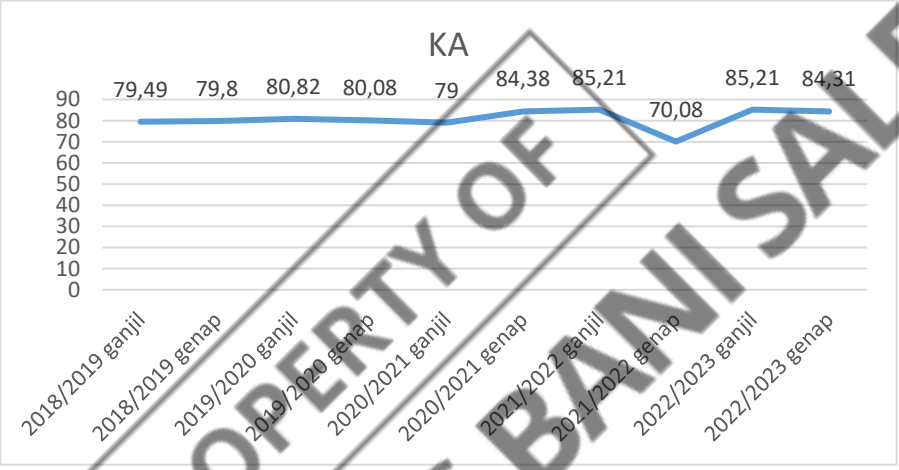
PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## III. EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA (EDOM)

Evaluasi dosen oleh mahasiswa dilakukan setelah Ujian Akhir Semester (UAS) Ketika mahasiswa akan melihat nilai atau hasil UAS. Berikut Mahasiswa memberikan penilaian kepada dosen pengampu mata kuliah melalui SIAKAD (Sistem Akademik) FTID Universitas Bani Saleh ketika mahasiswa akan melihat hasil UAS dan atau nilai akhir. Jadi sebelum mahasiswa melihat nilai tersebut mahasiswa harus terlebih dahulu memberikan evaluasi untuk tiap dosen. Berikut adalah EDoM tiap prodi sejak tahun 2018/2019 sampai dengan 2022/2023

### a. Prodi d3 KA

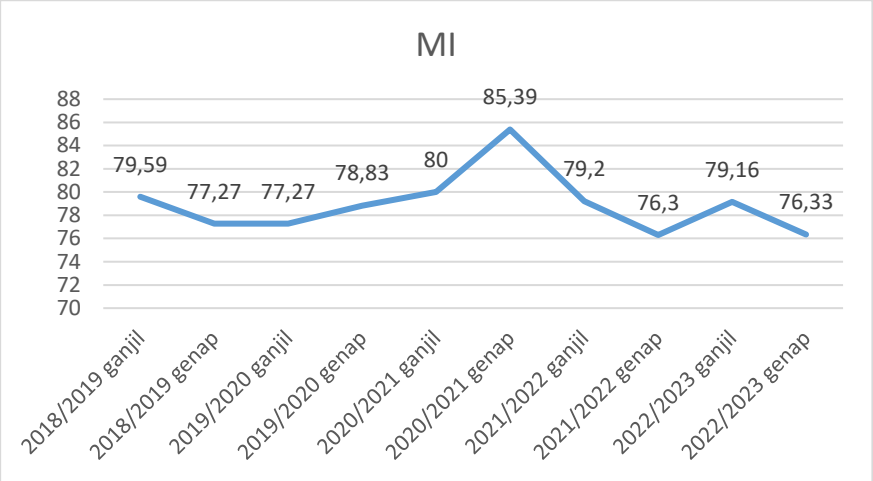



Terjadi penurunan penilaian dosen oleh mahasiswa (EdoM) pada semester genap tahun 2022/2023 dibandingkan dengan EDoM semester ganjil 2022/2023. Dibandingkan EDoM semester genap 2020/2021 dan ganjil 2021/2022, EDoM semester genap 2022/2023 lebih kecil. Dosen KA harus meningkatkan kapasitas pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pembelajaran kepada mahasiswa, agar dapat memberikan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

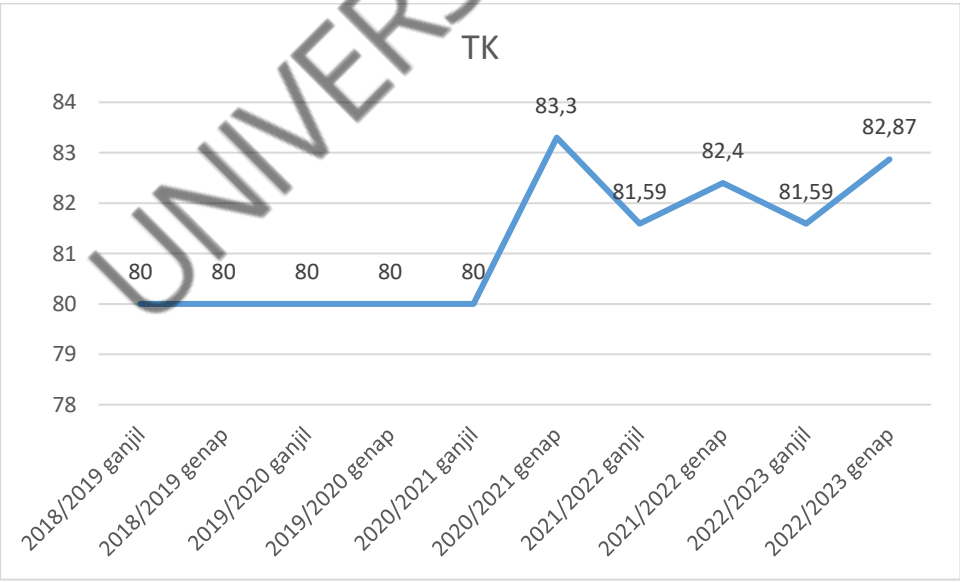
`

**b. Prodi d3 MI**




Terjadi penurunan penilaian dosen oleh mahasiswa (EdoM) pada semester genap tahun 2022/2023 dibandingkan dengan EDoM semester ganjil 2022/2023. Dibandingkan EDoM secara year-on-year atau dengan semester genap 2021/2022, relatif sama. Jika dibandingkan dengan EDOM dari tahun 2019/2020 EDoM semester genap 2022/2023 dan semester genap 2021/2022 merupakan nilai EDoM terkecil. Dari data tersebut, dosen harus merubah layanan kepada mahasiswa dalam memberikan pembelajaran dan harus senantiasa menambah atau memperkaya matari ajar.

**c. Prodi d3 TK**

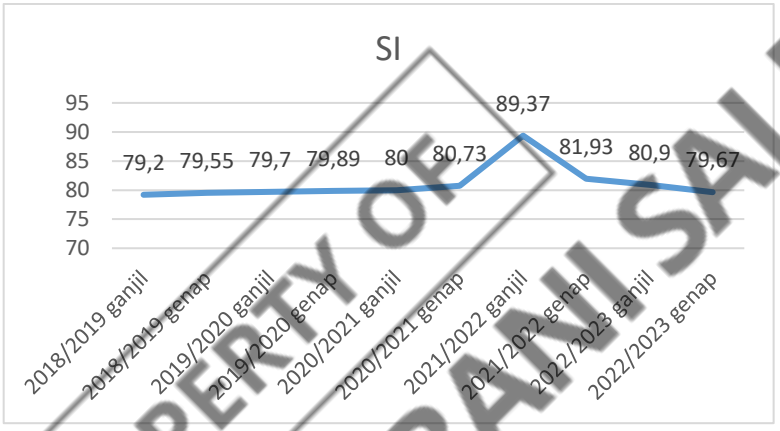



PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

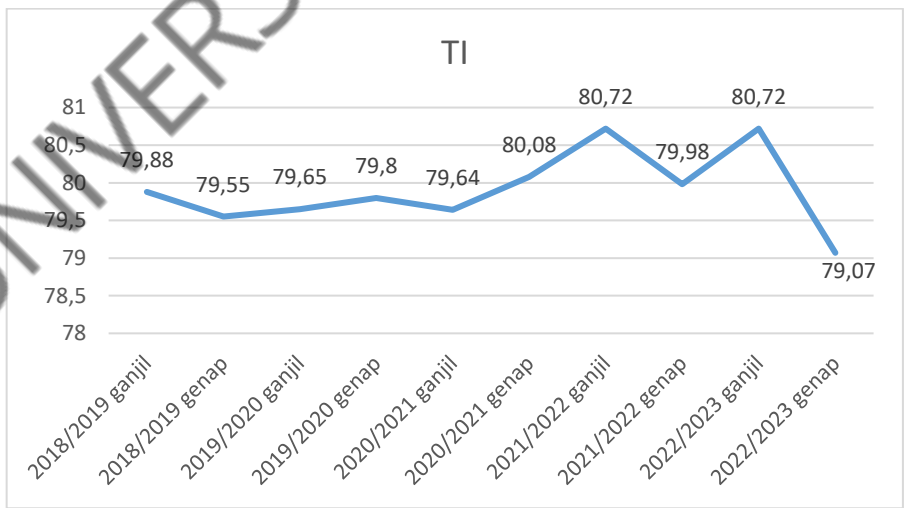
EDoM Prodi TK pada semester genap tahun 2022/2023 mengalami kenaikan dibandingkan dengan EDoM pada semester ganjil 2022/2023, demikian juga lebih baik jika dibandingkan secara year-on-year dengan EDoM semester genap tahun 2021/2022. EDoM semester genap tahun 2022/2023 merupakan EDoM dengan nilai tertinggi ke dua setelah EDoM genap tahun 2020/2021. Dosen di Prodi d3 TK harus meningkatkan pelayanan dan kepuasan mahasiswa atas layanan pembelajaran oleh dosen.

**d. Prodi S1-SI**




EDoM Prodi SI mengalami penurunan terus dalam 2 tahun terakhir, dan merupakan nilai EDoM ke tiga terkecil sejak tahun 2018-2019.

**e. Prodi S1-TI**




PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

Nilai EDoM prodi TI, semester genap tahun 2022/2023 merupakan nilai EDoM terkecil dalam 5 tahun terakhir. Dosen Prodi TI, harus meningkatkan kinerja pemberian layanan pembelajaran kepada mahasiswa.

**f. Rerata EDOM FTID untuk masing masing Prodi dalam 5 tahun terakhir**

Jika disandingkan dengan hasil EDoM 8 semester sebelumnya adalah sebagai berikut

| EDoM Prodi | 2018-2019 ganjil | 2018-2019 genap | 2019-2020 ganjil | 2019-2020 genap | 2020-2021 ganjil | 2020-2021 genap | 2021-2022-ganjil | 2021-2022 genap | 2022-2023 ganjil | 2022-2023 genap | Rata-rata |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KA | 79,49 | 79,8 | 80,82 | 80,08 | 79 | 84,38 | 85,21 | 70,08 | 85,21 | 84,31 | 80,38 |
| MI | 79,59 | 77,27 | 77,27 | 78,83 | 80 | 85,39 | 79,2 | 76,3 | 79,16 | 76,33 | 79,23 |
| TK | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 83,3 | 81,59 | 82,4 | 81,59 | 82,87 | 80,91 |
| SI | 79,2 | 79,55 | 79,7 | 79,89 | 80 | 80,73 | 89,37 | 81,93 | 80,9 | 79,67 | 81,3 |
| TI | 79,88 | 79,55 | 79,65 | 79,8 | 79,64 | 80,08 | 80,72 | 79,98 | 80,72 | 79,07 | 79,91 |
| Rerata | 79,63 | 79,23 | 79,49 | 79,72 | 79,73 | 82,78 | 83,22 | 78,14 | 81,52 | 80,45 | 80,39 |

Rerata EdoM semester ganjil 2021/2022 merupakan nilai yang tertingg dan yang terendah adalah nilai EDom pada semester genap tahun 2021/2022. Rerata EdOM Prodi Mi merupakan nilai rerata EDoM yang terkecil dibandingkan denggan nilai rerata prodi lainnya dalam 5 tahun terakhir. Nilai rerata EDoM Prodi S1 SI dalam 5 tahun merupakan nilai rerata EDoM tertinggi dibandingkan dengan nilai EDoM Prodi lainnya. Rerata EDoM tahun akademik 2022/2023 semester genap lebihkecil dibandingkan dengan rerata EDoM semester ganjil tahun akademik yang sama.

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH

`

## IV. PENUTUP

1. Survei kepuasan mahasiswa dan kepuasan dosen dilakukan dalam rangka mengukur indek kepuasan mahasiswa dan dosen atas layanan Manajemen atau Pimpinan (IKML-Man), layanan Prodi (IKML-Prodi), layanan Fasilitas ketesedian dan aksesibilitas (IKLF), layanan BAAK (IKML-BAAK), Bagian Keuangan-SDM-Rumah Tangga (IKML-Keu-SDM-RT), Layanan Perpustakaan (IKML-Perpus), layanan Laboratorium (IKML-Lab), dan Pusdatin.
2. Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM) Layanan FTID pada semester genap tahun 2022-2023 adalah 2,88, naik dibandingkan dengan indek kepuasan mahasiswa pada semester ganjil 2022/2023 yang mencapai 2,80 dan secara year on year juga mengalami kenaikan, dimana indek kepuasan mahasiswa semester genap 2021/2022 sebesar 2.75. IKM genap 2022/2023 sebesar 2,88 dengan status mutu Baik (B).
3. Pada semester genap tahun 2022-2023, semua Indek pelayanan Mahasiswa Prodi S1, SI mengalami kenaikan pada semua unsur dibandingkan dengan semester ganjil 2022/ 2023. Namun tidak demikian dengan Prodi TI. FTID dan Prodi SI-S1 dan TI-S1 harus memperbaiki meningkatkan semua unsur dan aspek dari layanan FTID Universitas Bani Saleh.
4. Untuk seluruh prodi D3, nilai indek kepuasan mahasiswa dibandingkan indek dalam 4 semester terakhir merupakan nilai yang terendah.
5. Sebaliknya kepuasan dosen, untuk semua unsur kepuasan pada semester genap tahun akademik 2021/2022 semester genap mempunyai nilai indek tertinggi.
6. Rerata EDoM tahun akademik 2022/2023 semester genap lebihkecil dibandingkan dengan rerata EDoM semester ganjil tahun akademik yang sama.
7. Rerata EDoM Prodi S1 SI dalam 5 tahun merupakan nilai rerata EDoM tertinggi dibandingkan dengan nilai EDoM Prodi lainnya

PROPERTY OF UNIVERSITAS BANI SALEH