

HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP

**LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI**



**OLEH :
TIM PRODI SI**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS MULAWARMAN
2021**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dapat diselesaikan. Laporan hasil evaluasi ini merupakan upaya yang dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai ketercapaian pelaksanaan tata kelola manajemen layanan terhadap mahasiswa yang dilakukan melalui pengkajian dan analisis yang dilakukan oleh program studi sistem informasi. Pengkajian dan analisis dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan pengetahuan, pemahaman, data dan informasi dari mahasiswa prodi sistem informasi.

Dengan selesainya penyusunan laporan hasil analisis dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen prodi Sistem Mahasiswa diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang ketercapaian kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi fakultas teknik unmul saat ini kepada mahasiswa yang pada akhirnya menjelaskan segala potensi dan keunggulan prodi sistem informasi dapat dimanfaatkan sekaligus memberikan dukungan yang lebih besar terhadap upaya pengembangan prodi dalam mencapai visi dan misi serta mendukung capaian indikator kinerja utama baik di tingkat Fakultas Teknik maupun Universitas Mulawarman. Akhirnya, semoga apa yang telah kami dilakukan ini mendapat ridha dari Tuhan Yang Maha Esa. Amiin.

Samarinda, 06 Juli 2021

TIM Penyusun

TIM PENYUSUN**Penanggung Jawab**

Islamiyah, S.Kom., M.Kom

Koordinator Prodi Sistem Informasi

Penyusun Hasil Evaluasi

1. Putut Pamilih Widagdo, S.Kom., M.Kom
2. Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom
3. Dyna Marisa Khairina, S.Kom., M.Kom
4. Septya Maharani, S.Kom., M.Kom
5. Vina Zahrotun Kamila, S.Kom., M.Kom

Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi
Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi
Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi
Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi
Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi

Staf Administrasi dan Layanan

1. Didik Wana Putra, S.Pd
2. Dhesy Nurtafianty, SE

Staf Prodi Sistem Informasi
Staf Prodi Sistem Informasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Manfaat.....	2
BAB II ANALISIS DAN REVIEW HASIL PENGUKURAN.....	3
2.1. Deskripsi Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Program Studi	3
2.2. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Prodi	3
2.3. Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Studi Sistem Informasi (Prodi SI) berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia dengan Nomor 859/KPT/I/2018 Tertanggal 09 Oktober 2018. Masih minimnya sumber daya manusia di bidang sistem informasi khusus di Kalimantan Timur menjadi urgensi dan latar belakang berdirinya prodi Sistem Informasi di Universitas Mulawarman mengingat lulusan yang ada di bidang teknologi lebih banyak berfokus pada teknik pembuatan aplikasi namun tidak sampai pada tahap manajemen dan tata kelola teknologi informasi yang berakibat investasi IT yang dilakukan di Organisasi dan Perusahaan sering mengalami kerugian atau kegagalan dikarenakan tidak mampu mengelola sumber daya IT yang tersedia. Hal ini juga yang menjadi tanggung jawab sekaligus tantangan bagi Fakultas Teknik Unmul sebagai Fakultas yang berfokus di bidang ilmu keteknikan untuk menghasilkan lulusan sistem informasi yang unggul khususnya di Kalimantan Timur.

Manajemen dalam layanan fasilitas kepada mahasiswa, Fakultas Teknik bekerjasama dengan Universitas Mulawarman menyediakan berbagai layanan kemahasiswaan seperti layanan akademik, layanan beasiswa, layanan kesehatan, dan layanan pengembangan minat dan bakat melalui terbentuknya Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). Layanan bimbingan & konseling disediakan oleh Prodi SI dengan adanya dosen pembimbing akademik untuk masing-masing mahasiswa. Menghasilkan kualitas lulusan yang baik, Prodi SI memberikan berbagai layanan kemahasiswaan baik berupa akademik dan non akademik. Kegiatan akademik meliputi mengikuti kurikulum yang berlaku, pelatihan, workshop, seminar. Kegiatan non akademik meliputi: pembimbingan kecakapan hidup (*life skill*) & pembimbingan yang menyangkut bakat (seni, olahraga) serta membangun jiwa entrepreneur.

Proses layanan kegiatan mahasiswa telah mampu diakomodir oleh SIPLO dimana kegiatan non akademik tercatat dan dapat dipergunakan nantinya untuk menjadi transkrip non akademik yang dapat digunakan sebagai pendamping ijazah. Saat ini kegiatan di prodi SI berupaya untuk berbasis pada layanan IT sehingga diharapkan akan mewujudkan prodi menjadi Eco Green dalam penggunaan kertas dan ATK. Dosen prodi SI selalu aktif memonitoring mahasiswa bimbingan akademik yang memiliki permasalahan sehingga bimbingan konseling bisa dilakukan lebih

optimal. Proses bimbingan dapat dilakukan dengan flexible dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti zoom meeting/ whatsapp.

1.2. Tujuan

Tujuan evaluasi ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Sistem Informasi untuk kemudian dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang rutin dilakukan sebagai bentuk monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan manajemen kemahasiswaan di Prodi Sistem Informasi.

1.3. Manfaat

Adapun manfaat dari pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman :

1. Mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman.
2. Sebagai monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman yang dipublikasikan dan mudah di akses oleh para stakeholder.
3. Hasil pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala terhadap layanan manajemen Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman.

BAB II

ANALISIS DAN REVIEW HASIL PENGUKURAN

2.1. Deskripsi Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Program Studi

kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan melalui pengisian kuisisioner di sistem yang dikembangkan oleh prodi (<http://si.ft.unmul.ac.id>). kuisisioner hanya dapat di isi oleh Mahasiswa secara internal prodi SI dengan menggunakan akun SIA. Bukti pengukuran dapat diakses langsung melalui sistem/ aplikasi SIPLA (Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi) http://si.ft.unmul.ac.id/kepuasan_pengguna. Pengambilan data kepuasan Mahasiswa terhadap layanan prodi sistem informasi dilaksanakan secara berkala setiap semester yang kemudian data tersebut diolah secara menyeluruh sesuai kebutuhan informasi. Responden pengukuran ini adalah para pemangku kepentingan seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan. Pengukuran hasil pengolahan data kepuasan Mahasiswa terhadap layanan prodi sistem informasi yang dilakukan berdasarkan Tahun Akademik Penuh (TS) sebagai berikut :

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.

Berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang memenuhi aspek-aspek berikut:

- a) Kejelasan instrumen yang digunakan, metoda, pelaksanaan, perekaman, dan analisis datanya.
- b) Ketersediaan bukti yang sah tentang hasil pengukuran kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan secara konsisten, ditindaklanjuti secara berkala, dan tersistem.

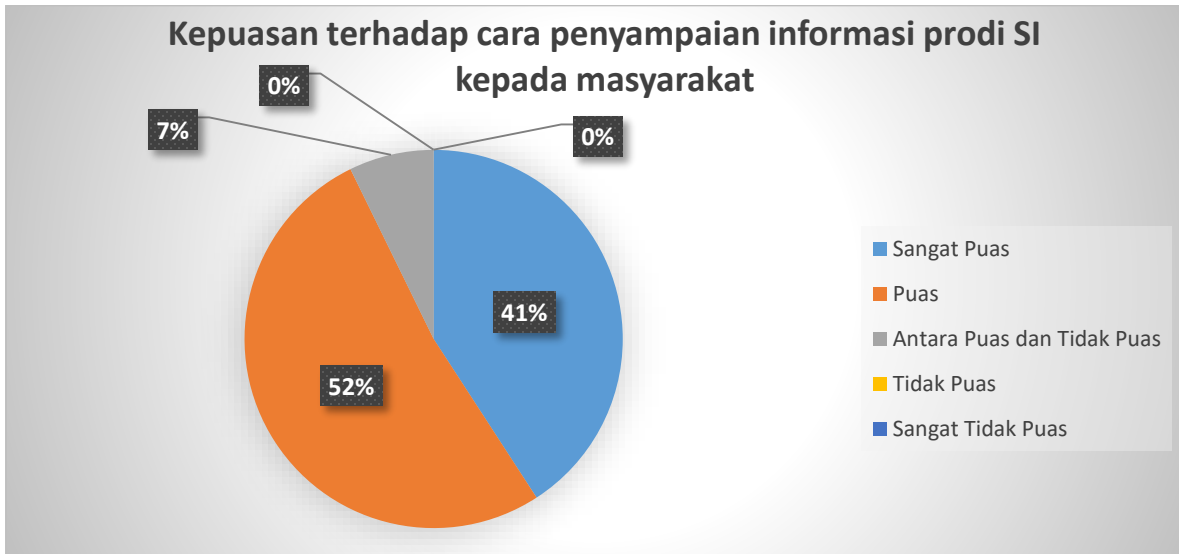
2.2. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Prodi

Hasil pengukuran didapatkan 262 responden mahasiswa prodi SI yang mengisi kuisisioner untuk kepuasan layanan akademik dari tahun akademik 2019/2020 hingga 2020/2021.

1. Kepuasan terhadap penyampaian Informasi Prodi SI kepada Masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan terhadap penyampaian informasi prodi kepada masyarakat dengan dari hasil responden dengan Mahasiswa prodi SI informasi diketahui 41% Sangat Puas dengan penyampaian informasi yang didapatkan, 52% Puas atas penyampaian informasi, dan

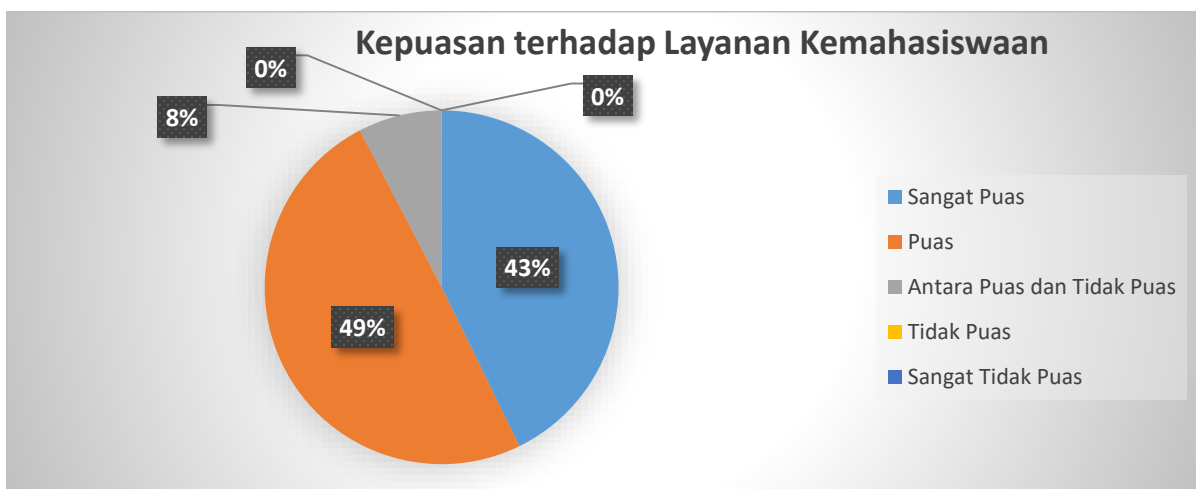
jumlah 7% milih netral. Maka dapat disimpulkan penyampaian informasi terkait kegiatan prodi SI kepada masyarakat memuaskan.



Gambar. 1. Kepuasan Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat.

2. Kepuasan Layanan terhadap Kemahasiswaan

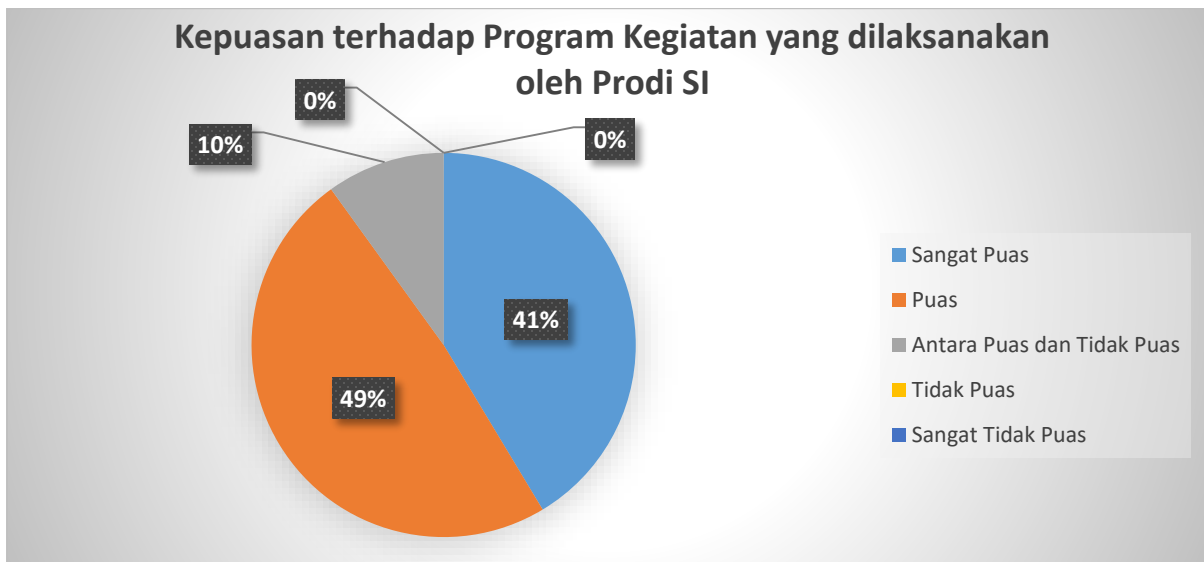
Berdasarkan hasil pengukuran evaluasi terhadap kepuasan layanan terhadap kemahasiswaan telah dihasilkan 122 Mahasiswa (43% Sangat Puas), 130 Mahasiswa (49% Puas), dan 20 (8% Netral). Maka dapat penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan mahasiswa merasa puas terhadap layanan kemahasiswaan.



Gambar 2. Kepuasan Layanan Terhadap Kemahasiswaan

3. Kepuasan Terhadap Program Kegiatan yang Dilaksanakan Program Studi

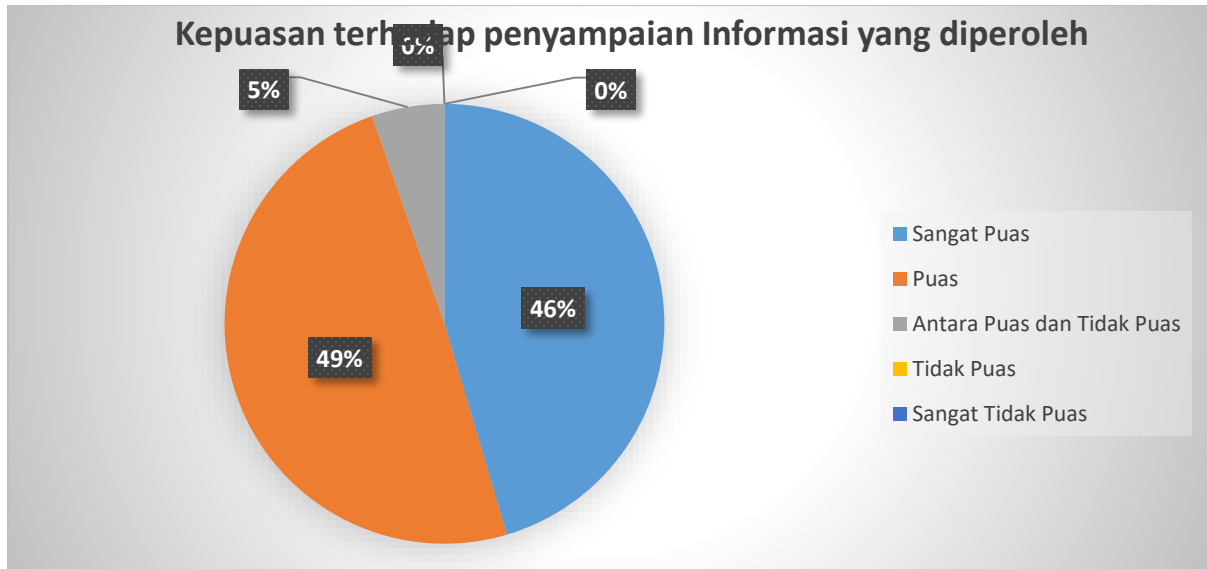
Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan terhadap program kegiatan yang dilaksanakan prodi SI terdapat 49% Mahasiswa merasa sangat puas terhadap kegiatan yang dilaksanakan Prodi, selanjutnya 41% merasa puas dengan Program kegiatan yang disediakan oleh Prodi dan 10% Mahasiswa memilih netral. Maka dapat disimpulkan program kegiatan yang telah dilaksanakan prodi SI telah memuaskan kebutuhan sebagai mahasiswa dibidang pengembangan diri dan keilmuan.



Gambar 3. Kepuasan Terhadap Program Kegiatan yang Dilaksanakan oleh Prodi Sistem Informasi

4. Kepuasan Terhadap Penyampaian Informasi ke Mahasiswa.

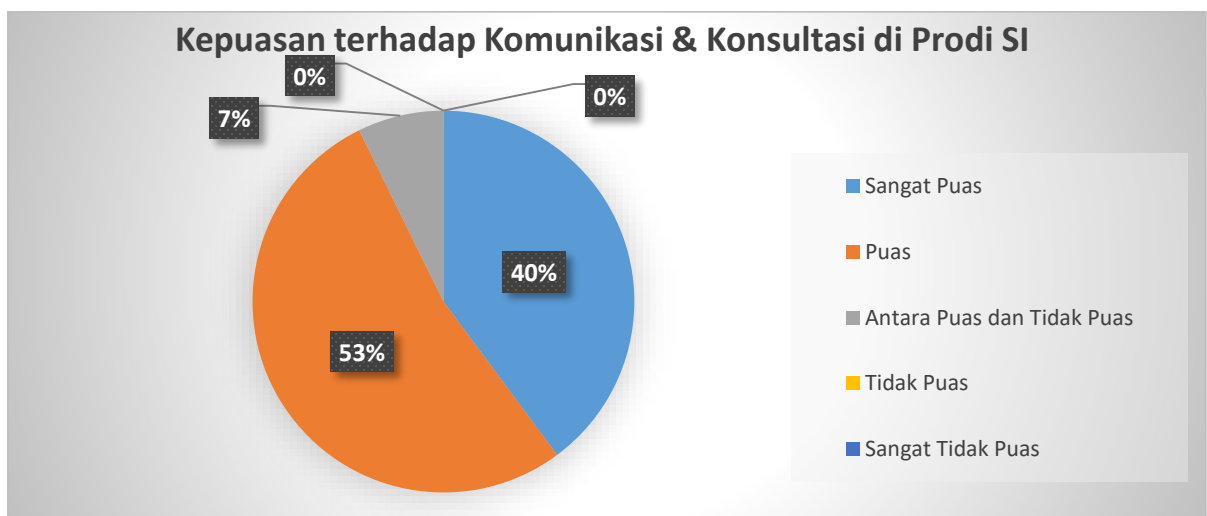
Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan terhadap penyampaian informasi mengenai akademik, pelaksanaan perkuliahan, PKL, KKN dll, 46% Mahasiswa merasa sangat puas, 49% Mahasiswa merasa puas dan 5% Netral terhadap penyampaian Informasi yang diberikan oleh Prodi. Penyampaian informasi yang tepat dan akurat merupakan salah satu cara meningkatkan kualitas mutu layanan pendidikan di Prodi SI baik melalui SIPLO ataupun melalui media sosial official prodi SI.



Gambar 4. Kepuasan Terhadap Penyampaian Informasi yang diperoleh Mahasiswa

5. Kepuasan Terhadap Komunikasi dan Konsultasi di Prodi Sistem Informasi.

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan terhadap komunikasi dan konsultasi yang dilaksanakan di prodi SI terdapat 40% Mahasiswa merasams sangat puas, selanjutnya 53% Mahasiswa merasa puas dan 7% Mahasiswa memilih Netral dengan layanan komunikasi dan konsultasi di Prodi Sistem Informasi. Komunikasi dan kegiatan konsultasi kepada mahasiswa merupakan suatu bentuk layanan berupa motivasi, sharing, serta wujud diskusi yang baik antara manajemen prodi SI dengan mahasiswa. Prodi SI akan terus berupaya meningkatkan kualitas mutu layanan komunikasi dan konsultasi yang interaktif dan menyenangkan.



Gambar 5. Kepuasan Terhadap Komunikasi dan Konsultasi di Prodi SI

6. Kepuasan Terhadap Pengembangan Prodi Sistem Informasi.

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan terhadap perkembangan prodi SI terus dilakukan untuk memenuhi visi dan misi pada Prodi Sistem Informasi . Terdapat 45% Mahasiswa merasa sangat puas), 48% Mahasiswa merasa puas dan 7% Mahasiswa netral terhadap pengembangan Prodi Sistem Informasi.. Prodi SI merupakan prodi yang baru tentunya akan masih membutuhkan banyak masukan dan perbaikan hal ini disadari oleh manajemen prodi SI. Berdasarkan hasil pengukuran mahasiswa SI merasa puas terhadap perkembangan prodi SI dalam proses layanan dan proses pendidikan.

2.3. Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan keseluruhan pemaparan mengenai layanan kemahasiswaan prodi SI maka terdapat program-program atau strategi dalam upaya pengembangan Prodi SI sebagai berikut :

1. Meningkatkan jumlah penerimaan mahasiswa baru melalui jalur seleksi nasional dengan memperhatikan rasio dosen dan mahasiswa.
2. Memfasilitasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik & non akademik terkait perolehan beasiswa & bantuan pengembangan profesi dengan harapan mahasiswa memiliki sertifikasi profesi & kompetensi bidang komputer dan teknologi informasi.
3. Menggiatkan lagi kegiatan-kegiatan himpunan mahasiswa sistem Informasi (INFORSA) agar lebih aktif melaksanakan kegiatan seperti seminar, pelatihan/workshop, upgrading teknologi, webinar, diskusi ilmiah dan lomba-lomba di tingkat Nasional dan Internasional.
4. Membiasakan mahasiswa untuk menggunakan buku digital textbook (e-book) yang banyak dipublikasi di internet sebagai bahan pembelajaran dari sumber yang relevan.
5. Memfasilitasi mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan soft skill sesuai dengan tuntutan kebutuhan hidup.
6. Memfasilitasi mahasiswa dengan kegiatan bimbingan konseling dan kesehatan terkait peningkatan prestasi dan percepatan lulusan. Bimbingan konseling diberikan melalui tersedianya dosen pembimbing akademik dan fasilitas Kesehatan melalui klinik Unmul.
7. Memberikan bantuan beasiswa/keringanan biaya bagi calon mahasiswa yang tidak mampu/kurang mampu yang mempunyai prestasi akademik dan non

akademik yang tinggi. Beasiswa yang ditawarkan oleh Fakultas Teknik berupa beasiswa yang berasal dari Kementerian seperti beasiswa PPA, Beasiswa Unggulan, dan KIP Kuliah; beasiswa yang berasal dari pemerintah daerah seperti Kaltim Tuntas; beasiswa dari instansi lain seperti beasiswa Bank Indonesia; serta bantuan keringanan dan pembebasan UKT bagi mahasiswa terdampak COVID-19 yang diberikan berdasarkan SK Rektor Unmul.

8. Memotivasi dan memfasilitasi mahasiswa yang berprestasi untuk menyelesaikan masa studinya lebih cepat dari waktu studi secara normal.
9. Memfasilitasi mahasiswa meningkatkan kemampuan hard skill & soft skill secara profesional. Fakultas Teknik mengalokasikan 5% dari total pagu Fakultas untuk pendanaan kegiatan kemahasiswaan yang disalurkan ke Himpunan, BEM, dan UKM.
10. Melakukan seleksi penerimaan mahasiswa jalur mandiri (jika harus ada) mempertimbangkan aspek prestasi akademik & non-akademik yang tinggi semasa mengikuti pendidikan di tingkat menengah, disamping aspek kemampuan keuangan.
11. Mewujudkan sistem informasi yang berbasis pada knowledge management dan ICT, serta pengelolaan yang profesional sehingga terwujud jaringan komunikasi yang efektif dan efisien antara FT, alumni, & stakeholder lainnya.