

# **HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA**

**TERHADAP**

**LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN**



**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 dan proses pendidikan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dapat diselesaikan. Laporan hasil evaluasi ini merupakan upaya yang dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai ketercapaian pelaksanaan layanan dan proses pendidikan 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 rekan-rekan sejawat, mahasiswa, stakeholder, pengguna, calon mahasiswa dan lingkungan di Internal dan pihak external prodi sistem informasi.

Dengan selesainya penyusunan laporan hasil analisis dan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang ketercapaian kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi fakultas teknik unmul saat ini kepada seluruh *stakeholder* 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, 04 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 pengguna Terhadap Layanan Manajemen .....	3
2.2. Hasil Pengukuran Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen.....	3
2.3. Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut.....	17

# **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.

Sistem tata pamong yang dibangun dan dilaksanakan di prodi Sistem Informasi mencakup kepemimpinan, pengelolaan, dan penjaminan mutu pendidikan yang didasarkan pada Statuta dan OTK (Organisasi dan Tata Kerja) Universitas Mulawarman yang disahkan melalui Permendiknas Nomor 019/O/2005 dan Permen Kemenristekdikti Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Mulawarman pada Pasal 55 yang menyatakan bahwa Fakultas Teknik dipimpin oleh seorang Dekan dan dibantu oleh dua orang Wakil Dekan. Tata pamong bertujuan untuk menjamin tersedianya dan tegaknya peraturan-peraturan, tata cara pemilihan pimpinan, etika civitas akademika, sistem penghargaan dan sanksi serta tersedianya pedoman dan prosedur layanan (administrasi, perpustakaan, laboratorium) serta menjamin tercapainya visi dan misi dari Universitas Mulawarman.

Organisasi fakultas Teknik terdiri dari unsur pimpinan : Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni, Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Senat Fakultas, Gugus Jaminan Mutu Fakultas. Unsur pelaksana akademik: program studi, laboratorium, mahasiswa, Alumni dan dosen. Unsur pelaksana administratif: bagian tata-usaha dengan dua sub bagian yaitu Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni dan Sub. Bagian Umum dan Keuangan. Untuk menjalankan tata pamong yang efektif dan efisien Fakultas Teknik Unmul

menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tupoksi agar dapat kegiatan akademik dapat dijalankan oleh semua civitas akademika dilingkungan Fakultas Teknik Unmul. Tata Cara pemilihan pejabat di lingkungan Fakultas Teknik Unmul diatur melalui SOP dan SK Dekan tentang tata cara pengangkatan dan pemberhentian ketua jurusan, sekretaris jurusan, koordinator program studi dan kepala laboratorium, untuk menjamin tata pamong yang kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab dan adil.

## **1.2. Tujuan**

Tujuan evaluasi ini dilakukan untuk mengukur layanan dan proses pendidikan Program Studi Sistem Informasi untuk kemudian dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan.

## **1.3. Manfaat**

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

1. Mengetahui tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan dan proses pendidikan Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman
2. Sebagai bentuk transparansi terhadap hasil pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan dan proses pendidikan Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman yang dipublikasikan dan mudah di akses oleh para pemangku kepentingan.
3. Hasil pengukuran ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala terhadap layanan dan proses pendidikan Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman.

## **BAB II**

### **ANALISIS DAN REVIEW HASIL PENGUKURAN**

#### **2.1. Deskripsi Pengukuran Kepuasan pengguna Terhadap Layanan dan Proses Pendidikan**

Instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen prodi sistem informasi merupakan instrument yang sah, handal, mudah digunakan untuk mendapatkan hasil evaluasi pengukuran. Instrument ini dapat mudah diakses secara online pada halaman website resmi di [http://si.ft.unmul.ac.id/kuesioner\\_pengguna](http://si.ft.unmul.ac.id/kuesioner_pengguna). Pengambilan data kepuasan pengguna terhadap layanan dan proses pendidikan 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. Untuk lulusan, pengguna dan mitra belum dapat dilakukan pengukuran karena prodi sistem informasi baru berdiri.

#### **2.2. Hasil Pengukuran Kualitas Pendidikan yang dilaksanakan oleh Mahasiswa**

Pelaksanaan proses pendidikan perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaannya. Kegiatan evaluasi kinerja dosen pengampu mata kuliah dilaksanakan secara tersistem dan berkala setiap semester pada <https://sia.unmul.ac.id/> untuk menilai Kesiapan Mengajar (KM), Materi pengajaran (MP), disiplin mengajar (DM), evaluasi mengajar (EM), kepribadian dosen (KD), dan saran. Instrumen penilaian yang dipergunakan merupakan hasil penyusunan yang telah ditetapkan oleh LP3M Unmul untuk menjamin mutu pembelajaran berjalan baik. Hasil evaluasi ini kemudian dapat di ketahui oleh Prodi SI pada sistem untuk kemudian dilakukan rapat koordinasi untuk perbaikan pembelajaran di semester selanjutnya. Hasil ini dibagikan ke dosen pengampu mata kuliah sebagai bahan intropeksi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan.

☰ [SIA] Sistem Informasi Akademik - UNMUL Ghalda Mellyka

---

Matakuliah : Statistika

Kelas : Kelas A 2020

Semester : 2020/2021 Genap

Dosen Pengampu : Islamiyah,S.Kom, M.Kom

---

Penjelasan    Kesiapan Mengajar    Materi Pengajaran    Disiplin Mengajar    Evaluasi Mengajar    Kepribadian Dosen    Saran

#	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Dosen sangat siap mengajar di kelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	Dosen menyediakan diktat kuliah selain buku teks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Isi SAP sangat jelas dan membantu anda memahami matakuliah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4	Dosen memperlihatkan penguasaan materi matakuliah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Dosen mengajarkan materi dengan metode yang efektif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Dosen selalu memberi contoh konkrit setiap menjelaskan suatu hal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7	Dosen sangat komunikatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 1. Kuesioner Evaluasi Dosen di SIA Unmul

Hasil penilaian oleh mahasiswa ini kemudian dapat didownload untuk kemudian diolah oleh Prodi SI untuk dijadikan bahan evaluasi kinerja dosen dalam mengajar dengan hasil sebagai berikut :

Name	Date modified	Type	Size
SIA Sistem Informasi Akademik - UNMUL ganjil 20192020	07/06/2021 13:01	Microsoft Excel W...	55 KB
SIA Sistem Informasi Akademik - UNMUL ganjil 20202021	07/06/2021 13:32	Microsoft Excel W...	40 KB
SIA Sistem Informasi Akademik - UNMUL genap 20192020	07/06/2021 12:35	Microsoft Excel W...	10 KB
SIA Sistem Informasi Akademik - UNMUL genap 20202021 new	07/06/2021 12:35	Microsoft Excel W...	10 KB

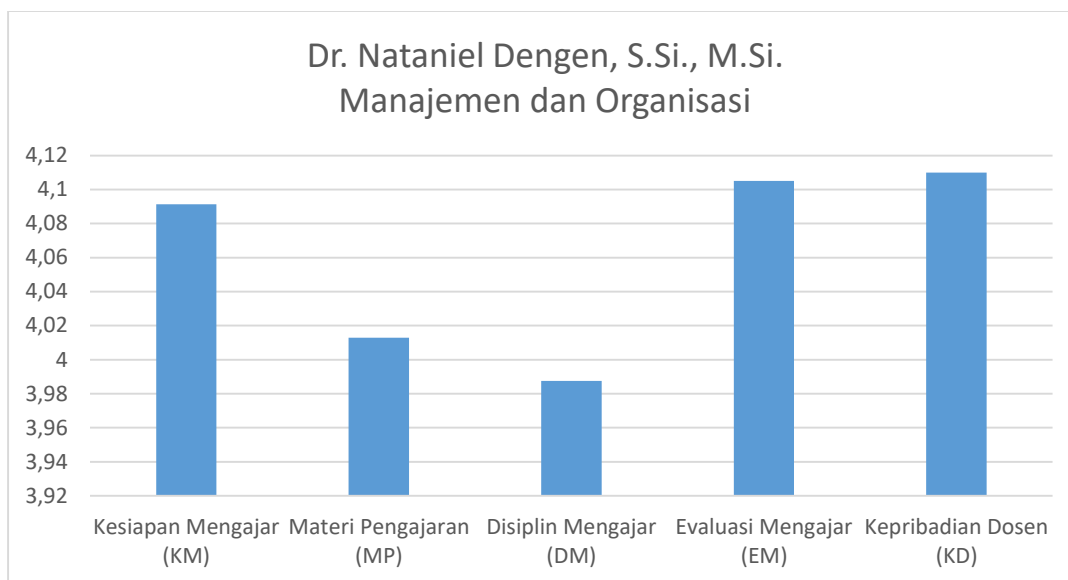
Gambar 2. Hasil Download Pengukuran Instrumen Evaluasi Dosen di SIA



### Penilaian Keseluruhan Evaluasi Dosen Semester Ganjil 2020/2021

	Kesiapan Mengajar (KM)	Materi Pengajaran (MP)	Disiplin Mengajar (DM)	Evaluasi Mengajar (EM)	Kepribadian Dosen (KD)
Dr. Nataniel Degen, S.Si., M.Si. Manajemen dan Organisasi	4,09125	4,012857143	3,9875	4,105	4,11
Dr. Ita Merni Patulak, MM Manajemen dan Organisasi	4,234375	4,142857143	4,305	4,155	4,1675
Dyna Marisa Khairina, S.Kom., M.Kom Interaksi Manusia dan Komputer	4,051875	4,05	4,135	4,0375	4,125
Dyna Marisa Khairina, S.Kom., M.Kom Matematika Diskrit	4,2225	4,205714286	4,45	4,2	4,2175
Septya Maharani, M.Kom Interaksi Manusia dan Komputer	4,105625	4,085714286	4,1575	4,1125	4,1325
Septya Maharani, M.Kom Matematika Diskrit	4,238125	4,165714286	4,41	4,19	4,21
Putut Pamilih Widagdo, S.Kom., M.Kom Dasar-Dasar Pemrograman	4,474375	4,374285714	4,52	4,385	4,3975
Putut Pamilih Widagdo, S.Kom., M.Kom Dasar-Dasar Pengembangan Perangkat Lunak	4,1675	4,155714286	4,2125	4,1725	4,23
Putut Pamilih Widagdo, S.Kom., M.Kom Pemrograman Berorientasi Objek	4,163125	4,127142857	4,2	4,1725	4,205
Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom Dasar-Dasar Pemrograman	4,281875	4,191428571	4,3675	4,2125	4,24
Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom Manajemen Layanan TI	4,043125	4,005714286	4,0825	4,0425	4,1675
Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom Pemrograman Berorientasi Objek	4,123125	4,112857143	4,1275	4,1425	4,1875
Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom Sistem Administrator Open Source	4,21125	4,115714286	4,01	4,115	4,135
Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom Sistem dan teknologi informasi	4,42875	4,27	4,46	4,265	4,285
Islamiyah, S.Kom, M.Kom Dasar-Dasar Pengembangan Perangkat Lunak	3,9575	3,978571429	4,0225	3,9975	4,0725
Islamiyah, S.Kom, M.Kom Riset Operasi	4,01625	3,992857143	4,0075	4,0325	4,0875
Islamiyah, S.Kom, M.Kom Teknik Peramalan	4,008125	3,965714286	3,95	4,0175	4,065
Medi Taruk, S.Kom., M.Cs. Sistem Administrator Open Source	3,918125	4,017142857	3,77	4,01	3,9325
Vina Zahrotun Kamila, S.Kom, M.Kom Manajemen Layanan TI	4,068125	4,058571429	4,1375	4,0675	4,1325
Vina Zahrotun Kamila, S.Kom, M.Kom Riset Operasi	4,151875	4,125714286	4,1675	4,1475	4,185
Vina Zahrotun Kamila, S.Kom, M.Kom Sistem dan teknologi informasi	4,28	4,211428571	4,3475	4,195	4,2325
Famala Eka Sanhadi Rahayu, M.Pd Bahasa Inggris	4,24	4,202857143	4,3675	4,1875	4,2
Eka Pratiwi Sudirman, S.Pd., M.P Bahasa Inggris	4,243125	4,155714286	4,34	4,1975	4,17

Gambar 4. Hasil Pengolahan Kuesioner Evaluasi Dosen Pengajar per-semester



**Gambar 5. Hasil Pengolahan Kuesioner Dosen Secara Individu**

Hasil pengukuran terhadap evaluasi dosen pengajar matakuliah ini kemudian dibahas pada rapat koordinasi dan disampaikan kepada dosen bersangkutan sebagai bahan introspeksi sebagai upaya perbaikan secara berkelanjutan secara terus menerus.

### **2.3. Hasil Pengukuran Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen**

Pengukuran hasil pengolahan data kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi sistem informasi yang dilakukan berdasarkan Tahun Akademik Penuh (TS) sebagai berikut :

#### **A. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan dan Proses Pendidikan Tahun Akademik 2019/2020**

Jumlah responden pada kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi adalah 239. Menggunakan alat bantu *Google Form* dan *Sheet* akhirnya diperoleh persentase pengukuran tiap pertanyaan dalam setiap aspek dari layanan dan proses pendidikan sebagai berikut :

1. Aspek Tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
2. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen)
3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)
4. Aspek Assurance (Jaminan pada mahasiswa)
5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Berikut ini penjabaran dari masing-masing aspek :

### 1) Aspek Tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

1. Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi

239 jawaban

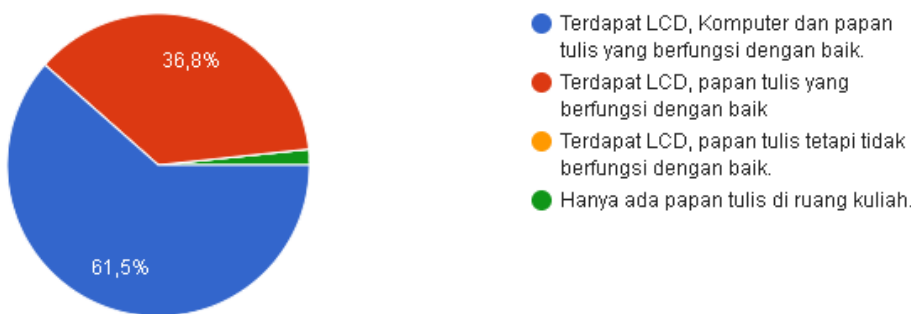


Gambar 1. Layanan ruang kuliah

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 1) diketahui 92.1% pengguna menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan ruang kuliah prodi sistem informasi memiliki ‘Lantai bersih, ventilasi cukup, atap bocor dan be-AC’.

2. Sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.

239 jawaban

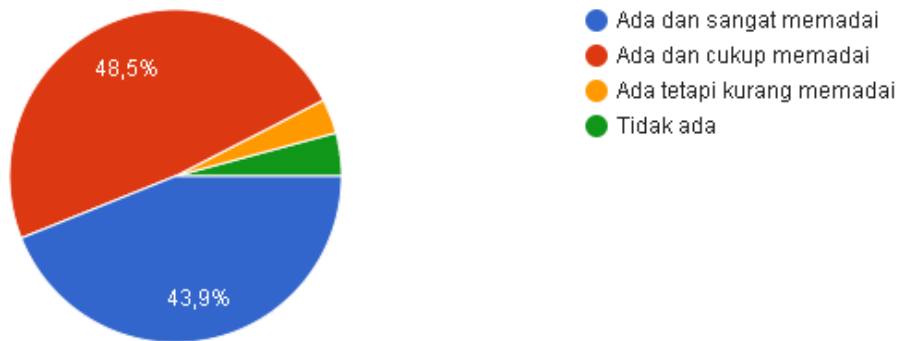


Gambar 2. Layanan sarana pembelajaran di ruang kuliah

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 2) diketahui 61.5% pengguna menyatakan bahwa kualitas layanan ruang kuliah prodi sistem informasi memiliki sarana pembelajaran yang memadai berupa ‘LCD, komputer dan papan tulis yang berfungsi dengan baik’. Sedangkan 36.8% berpendapat bahwa ruang kuliah prodi sistem informasi memiliki sarana pembelajaran yang memadai berupa ‘LCD dan papan tulis yang berfungsi dengan baik’, hal ini dikarenakan beberapa fasilitas komputer, bahkan LCD dan Wifi kelas, terkadang dalam perbaikan dan di kelas hanya terlihat papan tulis.

3. Terdapat buku di perpustakaan yang mendukung mata kuliah

239 jawaban

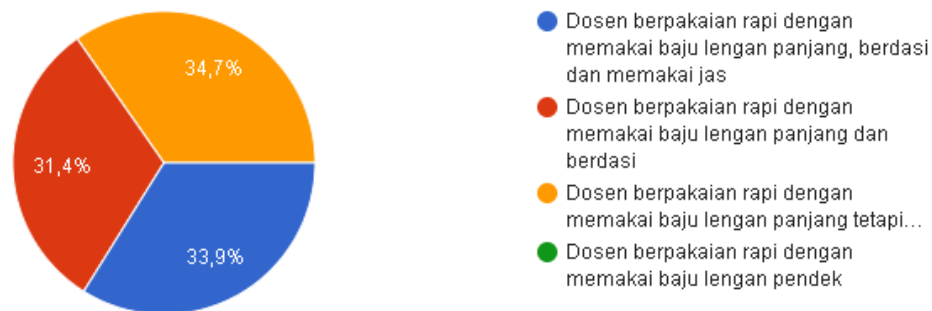


Gambar 3. Layanan buku di perpustakaan

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 3) diketahui 43.9% pengguna menyatakan bahwa buku perpustakaan yang mendukung mata kuliah ‘Ada dan sangat memadai’. Sedangkan 48.5% berpendapat bahwa buku perpustakaan yang mendukung mata kuliah ‘Ada dan cukup memadai’. Buku –buku sebetulnya sudah disediakan di perpustakaan Fakultas maupun Universitas. Namun kunjungan ke perpustakaan yang dibatasi selama Pandemi Covid-19 kemungkinan menjadi kendala mahasiswa dalam mengakses buku-buku tersebut.

4. Penampilan dosen dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan

239 jawaban



Gambar 4. Penampilan dosen dari cara berpakaian

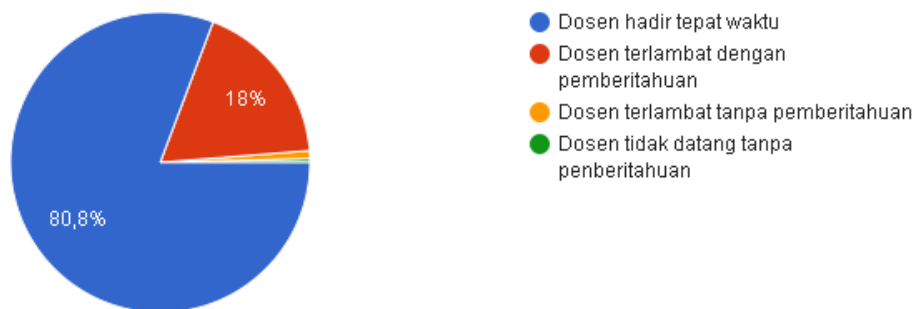
Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 4) diketahui 33.9% pengguna menyatakan bahwa penampilan dosen dari cara berpakaian ‘Dosen berpakaian rapi dengan memakai baju lengan panjang, berdasi dan memakai jas’. Sedangkan selebihnya menyatakan kurang lebih dosen berpakaian rapi, hal ini karena kuliah daring menjadikan adanya kelonggaran aturan berpakaian oleh dosen dan mahasiswa.

Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap aspek tangibles (sarana prasarana) sudah sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan dari mahasiswa. Prodi SI akan berupaya untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pendidikan.

**2) Aspek Reliability (Kehandalan Dosen)**

5. Dosen memulai perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan.

239 jawaban

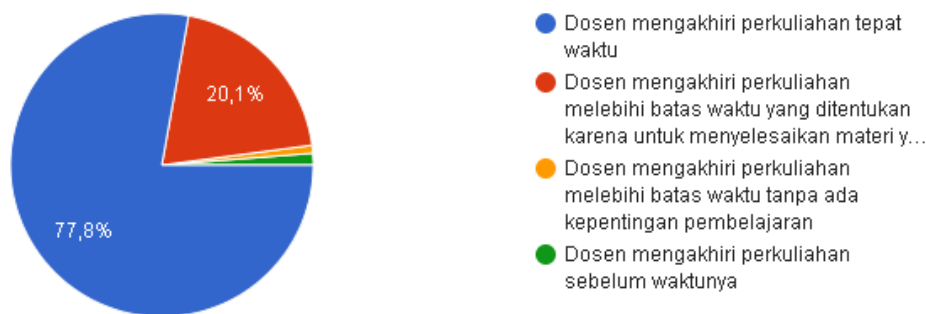


Gambar 5. Ketepatan waktu kehadiran dosen

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 5) diketahui 80,8% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa ‘Dosen hadir tepat waktu’. Sedangkan 18% menyatakan “Dosen terlambat dengan pemberitahuan”.

6. Dosen mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan.

239 jawaban

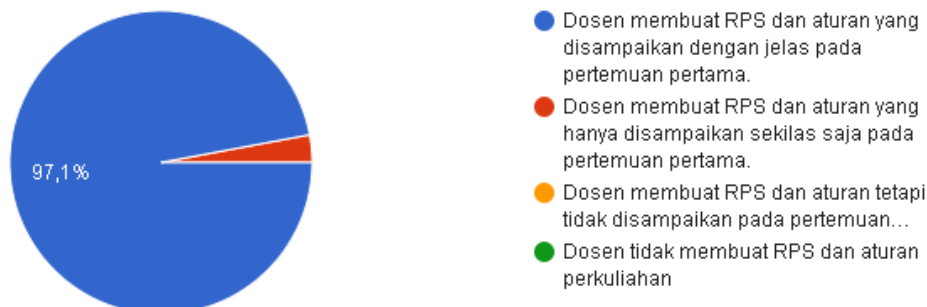


Gambar 6. Ketepatan waktu berakhirnya perkuliahan

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 6) diketahui 77,8% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa ‘Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu’. Sedangkan 20,1% menyatakan “Dosen mengakhiri perkuliahan melebihi batas waktu yang ditentukan karena menyelesaikan materi yang kurang”.

7. Dosen membuat RPS dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama.

239 jawaban

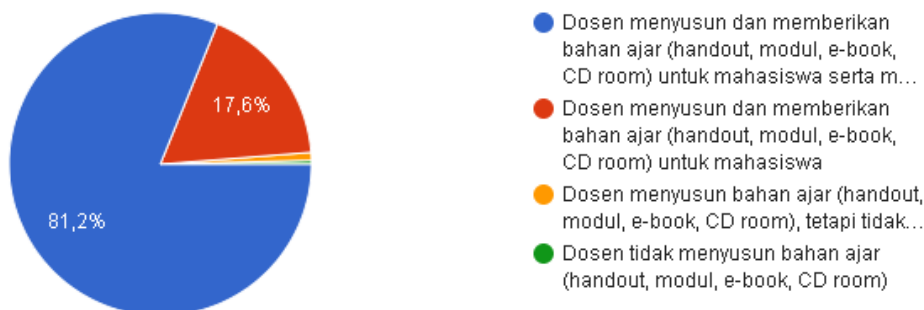


Gambar 7. RPS dan Aturan Perkuliahan

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 7) diketahui 97.1% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa ‘Dosen membuat RPS dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama’. Sedangkan 2,9% menyatakan “Dosen membuat RPS dan aturan yang disampaikan sekilas saja pada pertemuan pertama”. Hal ini menyatakan bahwa seluruh dosen selalu menyiapkan dan menyampaikan RPS dan aturan perkuliahan kepada mahasiswa.

8. Dosen menyusun dan memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan

239 jawaban

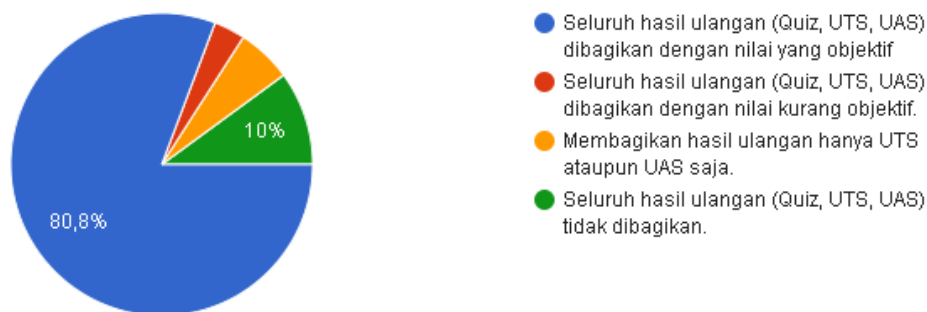


Gambar 8. Penyusunan bahan ajar

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 8) diketahui 81.2% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa ‘Dosen menyusun dan memberikan bahan ajar (handout, modul, e-book, CD room) untuk mahasiswa serta memberikan informasi buku-buku yang berhubungan dengan materi kuliah’. Sedangkan 17,6% menyatakan “Dosen menyusun dan memberikan bahan ajar (handout, modul, e-book, CD room) untuk mahasiswa”. Hal ini menyatakan bahwa seluruh dosen selalu menyiapkan dan menyampaikan bahan ajar, hanya saja karena via daring, semua berbentuk digital.

9. Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif

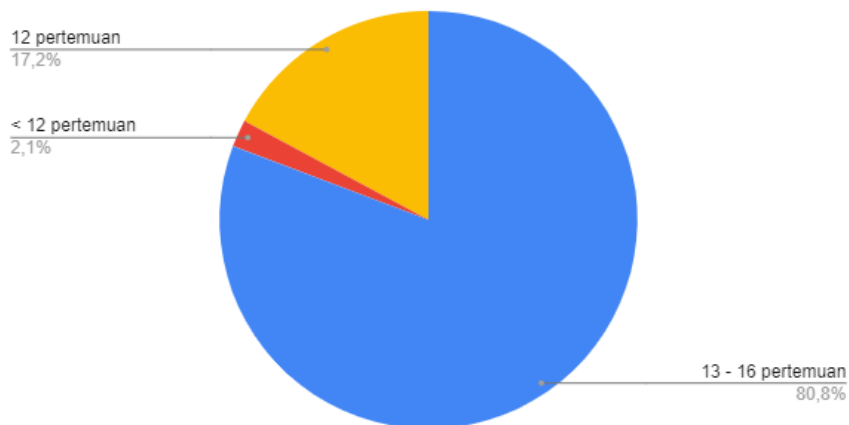
239 jawaban



Gambar 9. Pembagian nilai dengan obyektif

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 9) diketahui 80.8% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa ‘Seluruh hasil ulangan (Quiz, UTS, UAS) dibagikan dengan nilai yang obyektif’. Sedangkan 10% menyatakan “Seluruh hasil ulangan tidak dibagikan”, hal ini dikarenakan sulitnya melakukan penilaian obyektif secara daring dan sebagian dosen menggunakan metode penilaian yang bervariasi sebagai strategi penilaian pembelajaran daring, dan membutuhkan proses yang lebih lama dibandingkan penilaian pembelajaran luring.

10. Kuliah dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan (minimal 12 kali pertemuan).



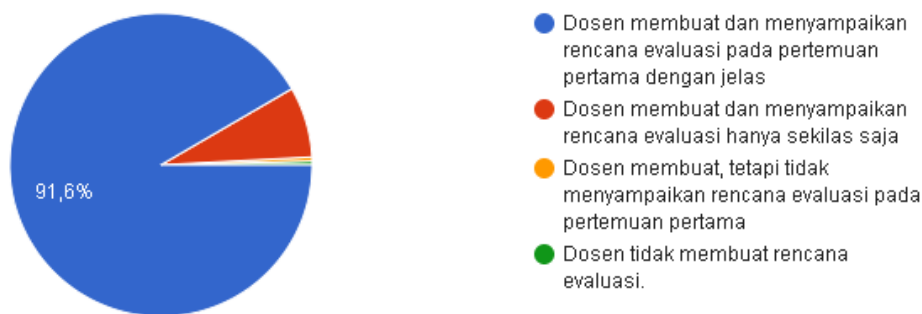
Gambar 10. Jumlah pertemuan

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 10) diketahui 80.8% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa kuliah dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah dilakukan yaitu sebanyak ‘13-16 pertemuan’. Sedangkan 17.2% menyatakan jumlah pertemuan yang telah dilakukan yaitu sebanyak  $\leq 19.3\%$ , hal ini dikarenakan pada pembelajaran daring banyak kendala seperti kendala jaringan dan kesiapan perangkat, sehingga beberapa dosen di awal pandemi Covid-

19 mengadakan perkuliahan online via Zoom/ Google Meet kurang memenuhi 12 pertemuan. Namun dosen-dosen mengunggah keseluruhan materi dan bahan ajar serta tugas untuk merealisasikan RPS yang telah disusun.

11. Dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi perkuliahan pada pertemuan pertama.

239 jawaban



Gambar 11. Rencana evaluasi

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 11) diketahui 91,6% mahasiswa menyatakan rata-rata setuju bahwa ‘Dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi pada pertemuan pertama dengan jelas’. Sedangkan 7,5% menyatakan “Dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi pada pertemuan pertama hanya sekilas saja”. Hal ini menyatakan bahwa hampir seluruh dosen selalu menyiapkan dan menyampaikan rencana evaluasi, hanya beberapa yang tidak menyampaikan dengan jelas agar mahasiswa lebih teliti memantau penjelasan dari dosen di setiap pertemuan perkuliahan atau untuk memancing mahasiswa lebih aktif bertanya.

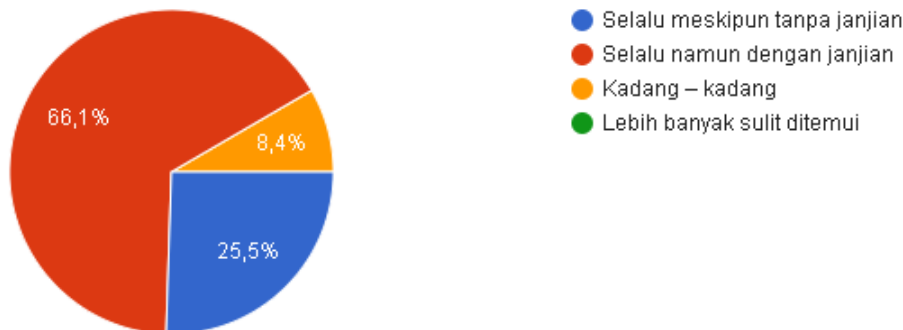
Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap aspek reliability (kehandalan dosen) sudah baik dan mampu memenuhi kebutuhan dari mahasiswa. Dosen di Prodi SI merupakan ahli dalam bidangnya dan mampu menjelaskan materi secara baik sesuai dengan target capaian pembelajaran. Prodi akan berupaya untuk meningkatkan kualitas kehandalan dosen melalui pelatihan dan sertifikasi untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dosen.



### 3) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

12. Dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi laporan atau materi kuliah .

239 jawaban

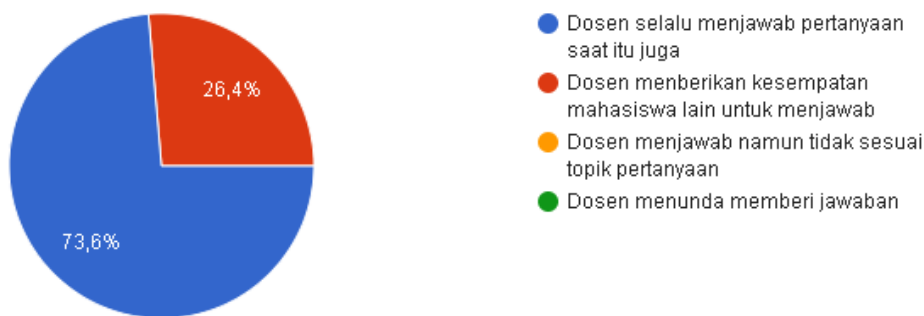


Gambar 12. Kemudahan konsultasi dengan dosen

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 12) diketahui 66,1% mahasiswa menyatakan ‘selalu meskipun tanpa janji’ bahwa dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi laporan atau materi kuliah. Sedangkan 25,5% menyatakan dapat ditemui dengan janji temu terlebih dahulu. Tidak ada dosen yang sulit ditemui (secara daring) meskipun di masa pandemi Covid-19.

13. Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa.

239 jawaban



Gambar 13. Tanggapan pertanyaan

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 13) diketahui 73,6% mahasiswa rata-rata menyatakan bahwa ‘Dosen selalu menjawab pertanyaan saat itu juga’. Sedangkan sisanya menyatakan ‘Dosen memberi kesempatan mahasiswa lain untuk menjawab’. Tidak ada dosen yang tidak menjawab pertanyaan mengenai materi maupun perkuliahan (secara daring) meskipun di masa pandemi Covid-19.

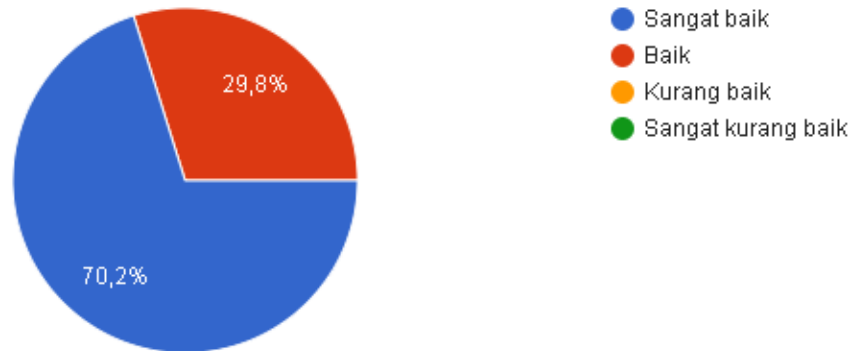
Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sikap tanggap dosen sudah sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan dari mahasiswa. Prodi SI akan berupaya untuk

meningkatkan sikap tanggap dosen kepada mahasiswa sebagai bentuk kewajiban dalam melaksanakan pendidikan.

**4) Aspek Assurance (Jaminan pada mahasiswa)**

14. Kemampuan dosen dalam menggunakan metoda pengajaran (ceramah, diskusi, mengajukan pertanyaan, memberikan contoh, dsb)

238 jawaban

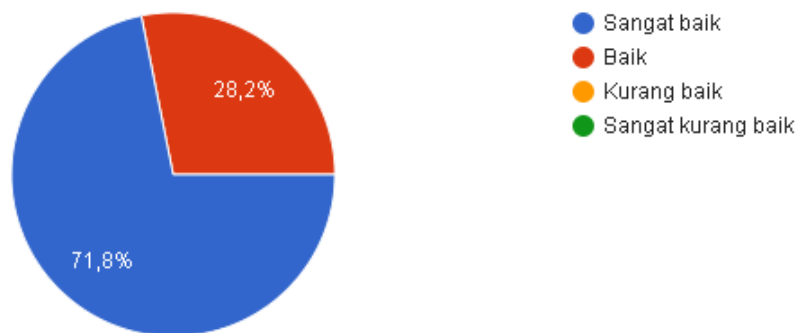


Gambar 14. Kemampuan dosen dalam menggunakan metode pengajaran

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 14) diketahui 66,1% mahasiswa menyatakan ‘sangat baik’ terhadap kemampuan dosen dalam menggunakan metode pengajaran. Sedangkan 29,8% sisanya menyatakan ‘baik’. Beberapa dosen mengalami proses adaptasi terhadap pembelajaran daring masa pandemi Covid-19 dengan ujicoba beberapa metode pengajaran.

15. Kemampuan dosen menggunakan media pembelajaran (LCD, OHP, Papan tulis) sesuai dengan kebutuhan materi perkuliahan.

238 jawaban



Gambar 15. Kemampuan dosen dalam media pembelajaran

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 15) diketahui 71,8% mahasiswa menyatakan ‘sangat baik’ terhadap kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran. Sedangkan 28,2%

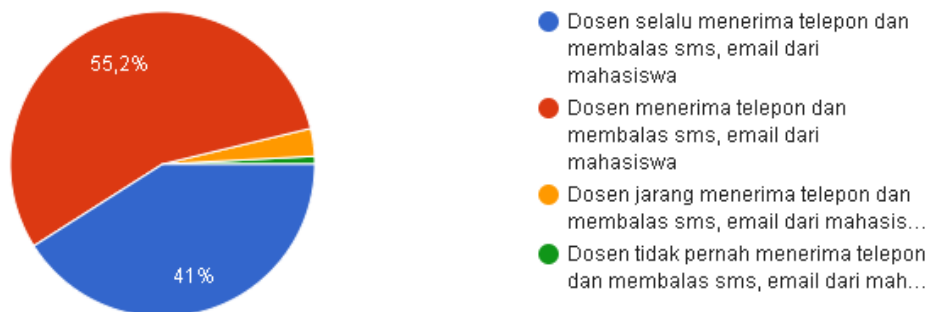
sisanya menyatakan 'baik'. Beberapa dosen mengalami proses adaptasi terhadap pembelajaran daring masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan beberapa media pembelajaran daring yang tersedia di internet.

Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap aspek assurance (jaminan mahasiswa) sudah sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan dari mahasiswa. Kemampuan dosen Prodi SI dalam menggunakan media pembelajaran serta metode dalam penyampaian materi sudah baik mengingat semua dosen telah mengikuti PEKERTI dan memiliki jabatan yang akan berdampak pada kualitas pendidikan.

### 5) Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

16. Dosen mudah dihubungi baik via telepon, email dan sebagainya

239 jawaban

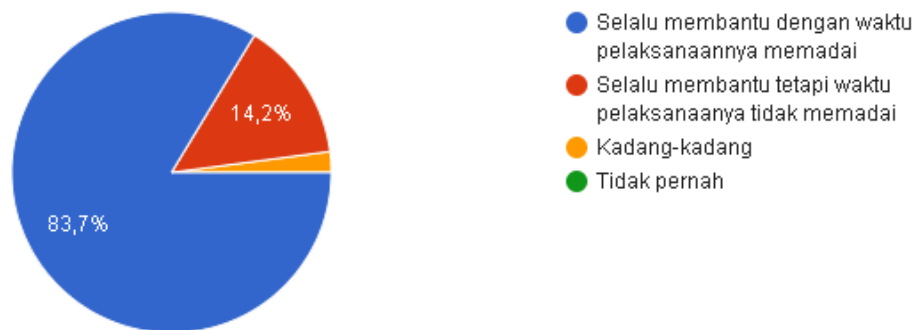


Gambar 16. Kemudahan komunikasi dengan dosen

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 16) diketahui 55,2% mahasiswa menyatakan 'Dosen selalu menerima telepon dan membalas sms, email dari mahasiswa'. Beberapa dosen memiliki karakter untuk tidak menerima telepon tanpa konfirmasi keluangan waktu/ janji temu. Namun secara umum, dosen akan cepat tanggap ketika dihubungi mahasiswa, apabila mahasiswa menghubungi di waktu yang tepat dengan etika kesopanan yang baik.

### 17. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.

239 jawaban

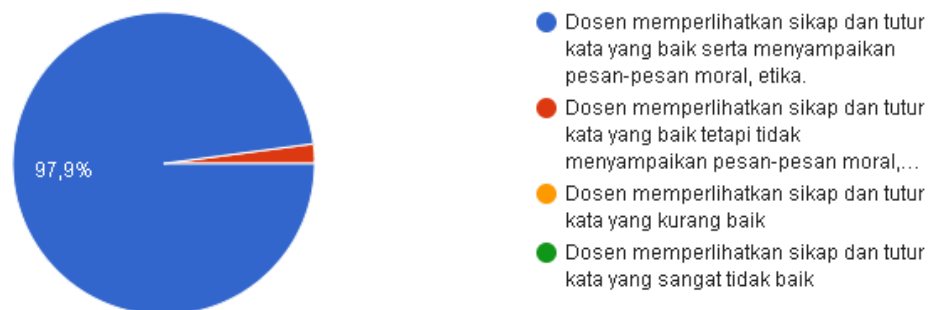


Gambar 17. Kesiediaan dosen dalam membantu studi mahasiswa

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 17) diketahui 83,7% mahasiswa menyatakan ‘Dosen selalu membantu dengan waktu pelaksanaan yang memadai’. Beberapa dosen memiliki kesibukan di luar kampus sehingga waktu kurang memadai untuk membantu mahasiswa yang kesulitan dalam studinya. Namun secara umum, dosen akan cepat tanggap dan bersedia membantu ketika dihubungi mahasiswa yang memiliki kesulitan studi.

### 18. Dosen bersikap baik dan bersahabat kepada mahasiswa

239 jawaban



Gambar 18. Sikap baik dan bersahabat

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 18) diketahui 97,9 % mahasiswa menyatakan ‘Dosen memperlihatkan sikap dan tutur kata yang baik serta menyampaikan pesan-pesan moral, etika’. Seluruh dosen menunjukkan sikap dan tutur kata yang baik untuk menjadi contoh bagi mahasiswa dalam bermasyarakat.

Berdasarkan hasil dapat diketahui Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) merupakan bentuk interaksi akademik antara dosen dan mahasiswa telah dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Peningkatan suasana akademik tentunya akan semakin meningkatkan

motivasi baik dosen dan mahasiswa dalam penyelesaian tugasnya. Adanya interaksi yang baik serta sesuai dengan etika yang berlaku tentunya akan berdampak pada iklim akademik yang kondusif dan baik di Prodi SI sehingga harus terus ditingkatkan.

#### **2.4. Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut**

Berdasarkan pemaparan keseluruhan tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu prodi sistem informasi telah memiliki rencana dalam upaya pengembangan diantaranya :

- a. Memberikan dorongan dan insentif bagi dosen untuk membuat buku ajar matakuliah
- b. Meningkatkan anggaran sarana laboratorium (terutama untuk berupa software berbayar yang menunjang perkuliahan)
- c. Tinjauan silabus dan RPS secara reguler tidak hanya sesuai dengan perkembangan kebutuhan dunia usaha dan industri, namun juga disesuaikan dengan kondisi 100% daring
- d. Melakukan perekrutan dosen dan melakukan pemantauan mahasiswa agar melakukan kegiatan akademik dengan baik sehingga semua dapat lulus tepat waktu