

# **HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA**

**TERHADAP**

**TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN  
KERJASAMA (LAYANAN MANAJEMEN)**



**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 Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama 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 Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama 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.....	10

# **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 kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen 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 manajemen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman :

1. Mengetahui tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman
2. Sebagai bentuk transparansi terhadap hasil pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen 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 manajemen Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman.

## BAB II

### ANALISIS DAN REVIEW HASIL PENGUKURAN

#### 2.1. Deskripsi Pengukuran Kepuasan pengguna Terhadap Layanan Manajemen

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/layanan\\_manajemen\\_prodi\\_si\\_unmul](http://si.ft.unmul.ac.id/kuesioner_pengguna/layanan_manajemen_prodi_si_unmul). Pengambilan data kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen 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.

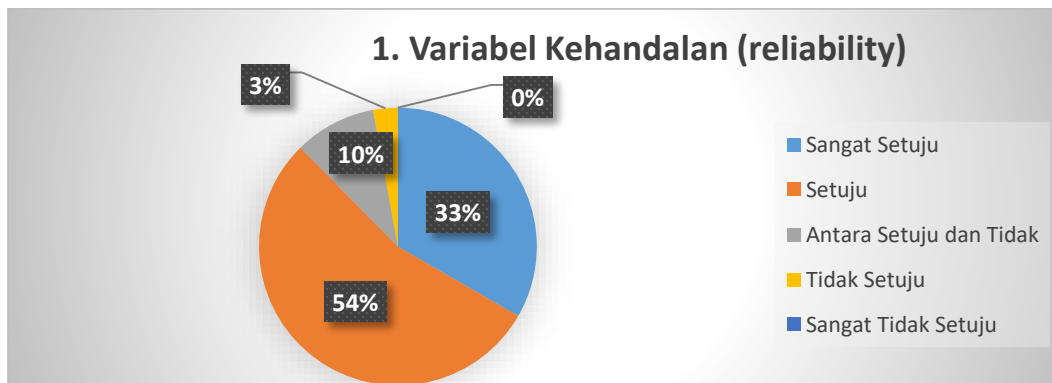
#### 2.2. Hasil Pengukuran Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen

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 Manajemen Tahun Akademik 2019/2020

Jumlah responden pada kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi adalah 70. Menggunakan alat bantu MS.Excel akhirnya diperoleh persentase pengukuran tiap variabel layanan sebagai berikut :

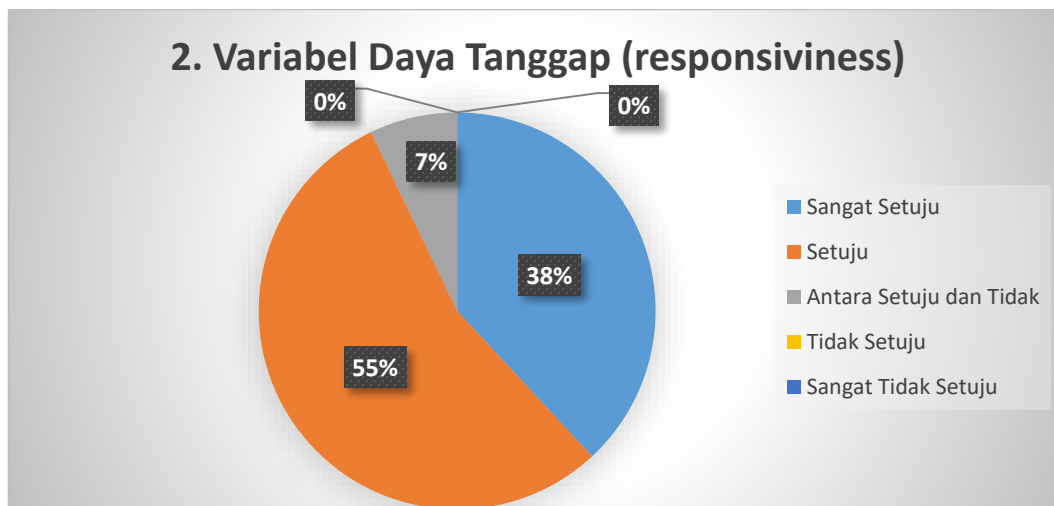
##### 1. Variabel Keandalan (reliability)



Gambar 1. Variabel Keandalan Kepuasan Layanan Manajemen

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 1) diketahui 87% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki kehandalan (reliability) yang baik. Kehandalan ini akan memberikan rasa percaya dan menjadi keunggulan dari prodi sistem informasi.

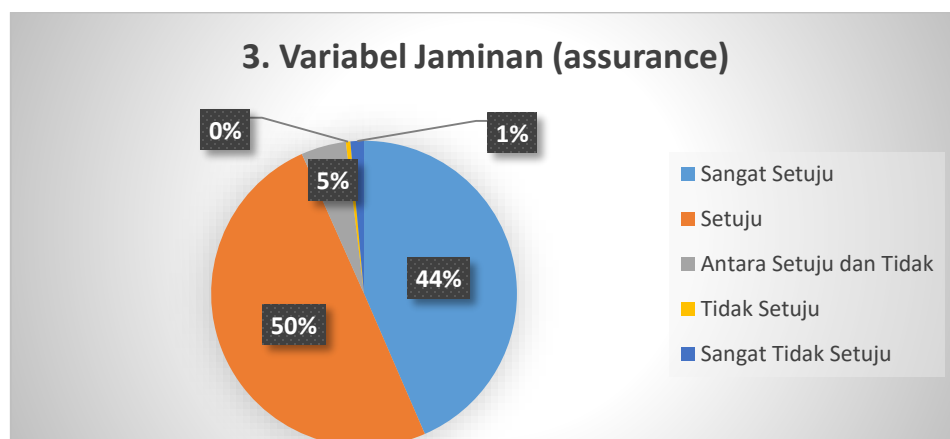
## 2. Variabel Daya Tanggap (responsiviness)



Gambar 2. Variabel Daya Tanggap (responsiviness)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 2) diketahui 93% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi di Fakultas Teknik Universitas Mulawarman memiliki daya tanggap (responsiviness) yang baik saat memproses kegiatan akademik maupun non akademik.

## 3. Variabel Jaminan (assurance)

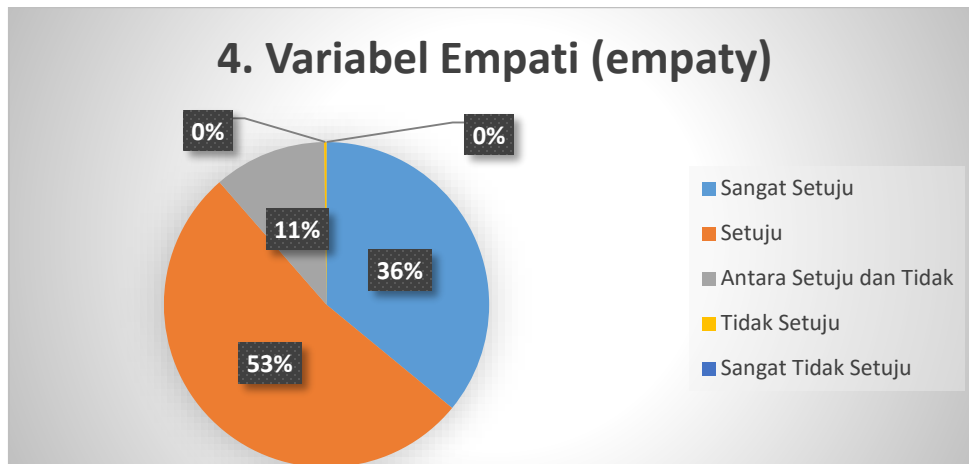


Gambar 3. Variabel Jaminan (assurance)



Berdasarkan hasil pengukuran diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki jaminan (assurance) yang baik. Saat memberikan layanan prodi dan fakultas telah berkomitmen atas mutu layanan yang baik dalam bentuk zona integritas dan pemanfaatan sistem informasi layanan terpadu.

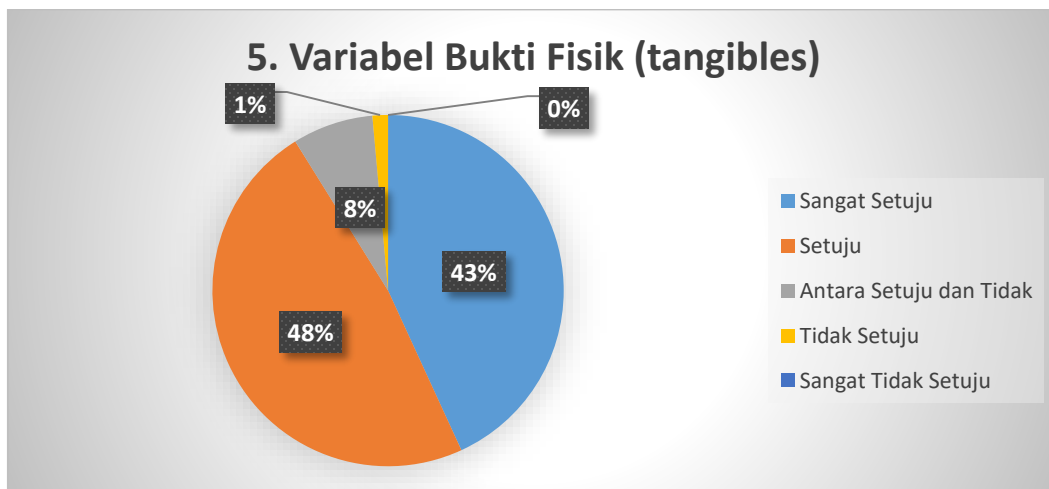
4. Variabel Empati (empaty)



Gambar 4. Variabel Empati (empaty)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 4) diketahui 89% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki empati (empaty) yang sangat baik. Empati merupakan bentuk layanan di mana tentunya para pemangku kepentingan ingin memperoleh layanan yang prima.

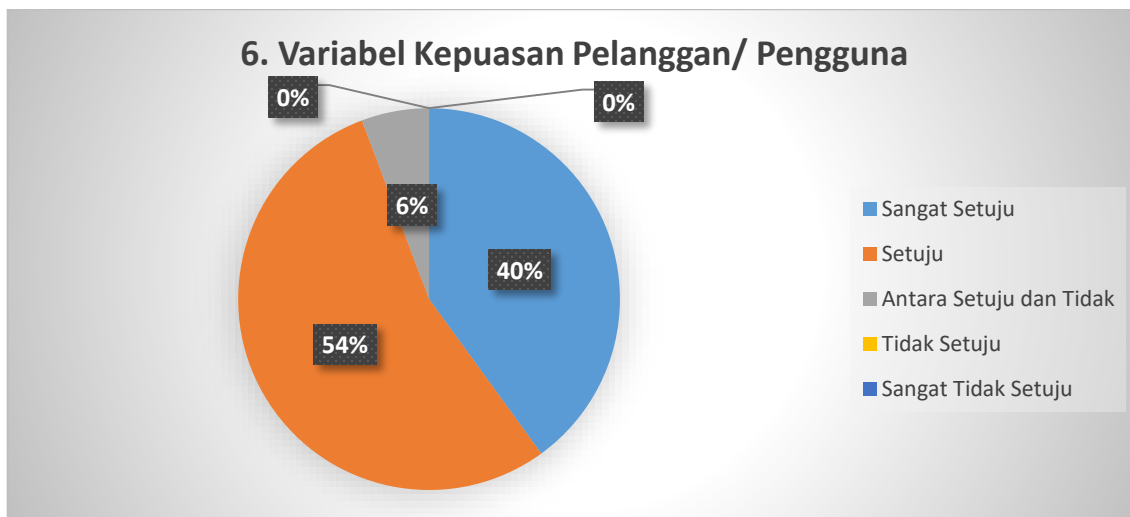
5. Variabel Bukti Fisik (tangibles)



Gambar 5. Variabel Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 5) diketahui 91% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki bukti fisik (tangibles) yang baik. Terlihat dari penampilan dan sarana prasarana yang tersedia sudah tentu pemangku kepentingan merasa terbantu.

#### 6. Variabel Kepuasan Pelanggan/ Pengguna



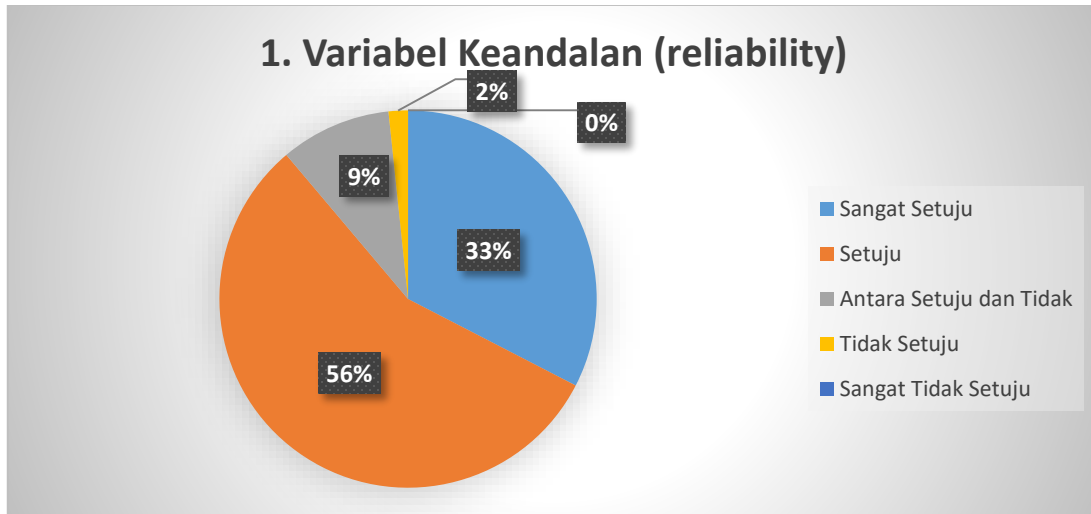
Gambar 6. Variabel Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 6) diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju merasa puas bahwa layanan manajemen prodi sistem informasi baik. Sudah jelas secara keseluruhan mulai dari layanan hingga tatapamong yang jelas akan memberikan kepuasan kepada seluruh pemangku kepentingan baik ditingkat internal maupun external.

#### B. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen Tahun Akademik 2020/2021

Jumlah responden kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi adalah 221. Menggunakan alat bantu MS.Excel akhirnya diperoleh persentase pengukuran tiap variabel layanan sebagai berikut :

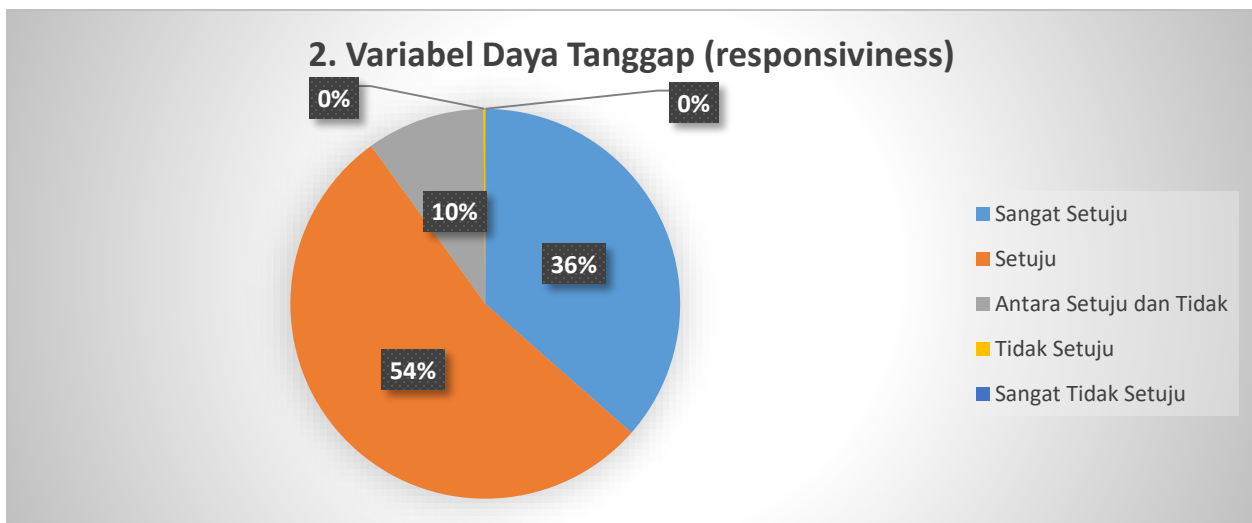
##### 1. Variabel Keandalan (reliability)



Gambar 7. Variabel Kehandalan (reliability)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 7) diketahui 89% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki kehandalan (reliability) yang baik.

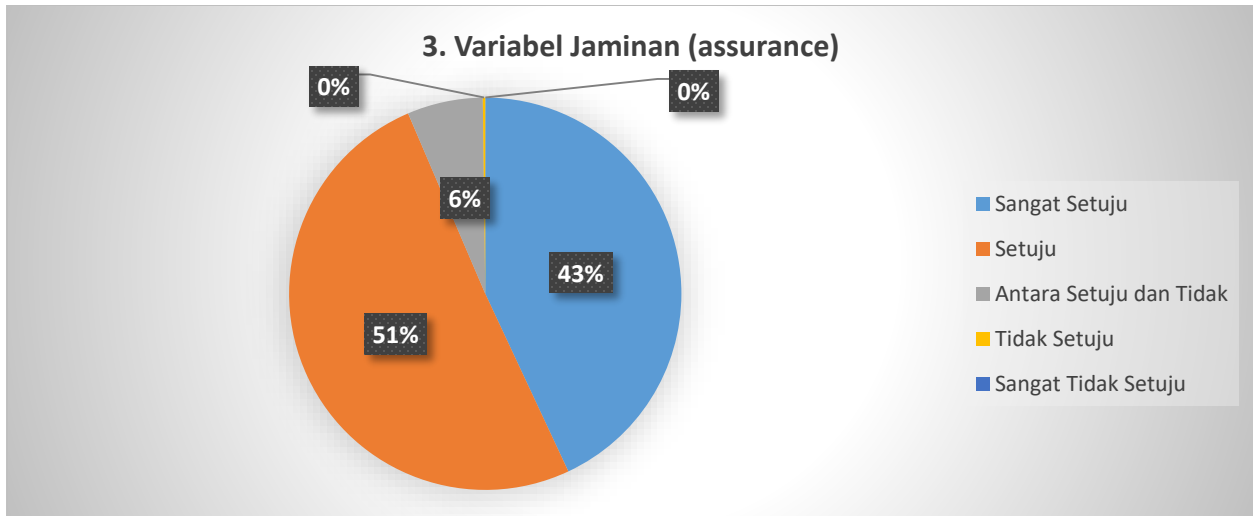
2. Variabel Daya Tanggap (responsiviness)



Gambar 8. Variabel Daya tanggap (responsiviness)

Berdasarkan hasil pengukuran (Gambar 8) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki daya tanggap (responsiviness) yang baik.

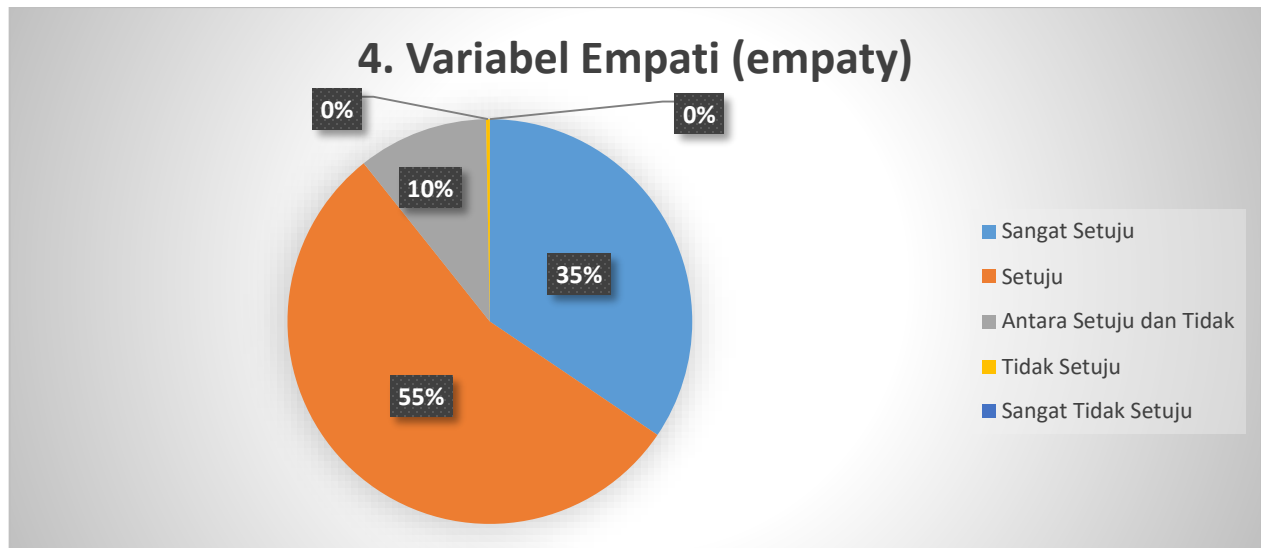
3. Variabel Jaminan (assurance)



Gambar 9. Variabel Jaminan (assurance)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 9) diketahui 94% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki jaminan (assurance) yang baik.

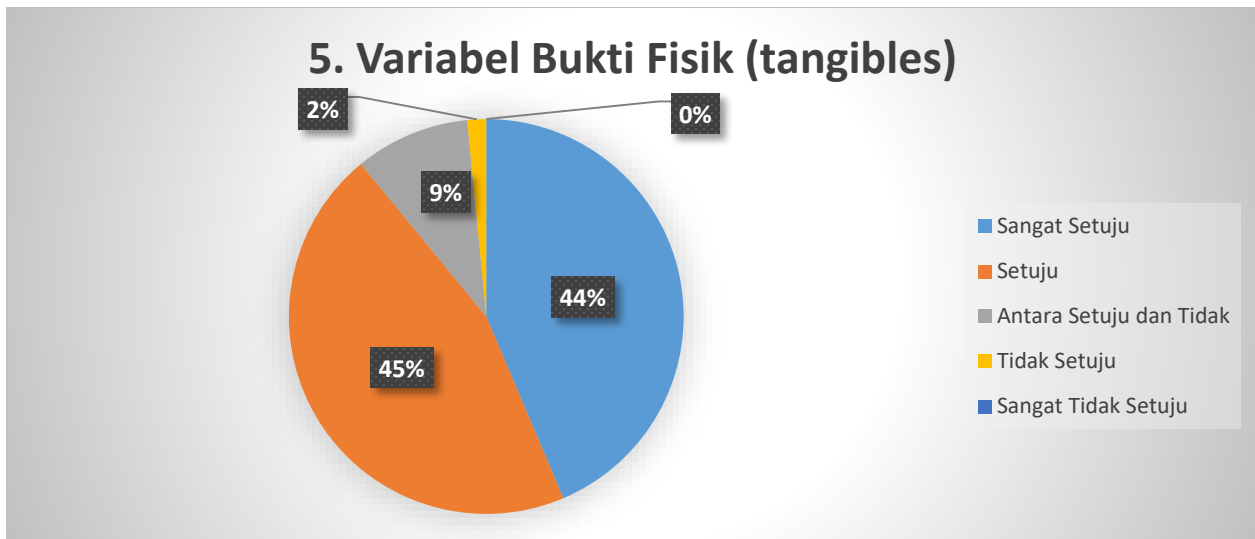
4. Variabel Empati (empaty)



Gambar 10. Variabel Empati (empaty)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 10) diketahui 90% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki empati (empaty) yang baik.

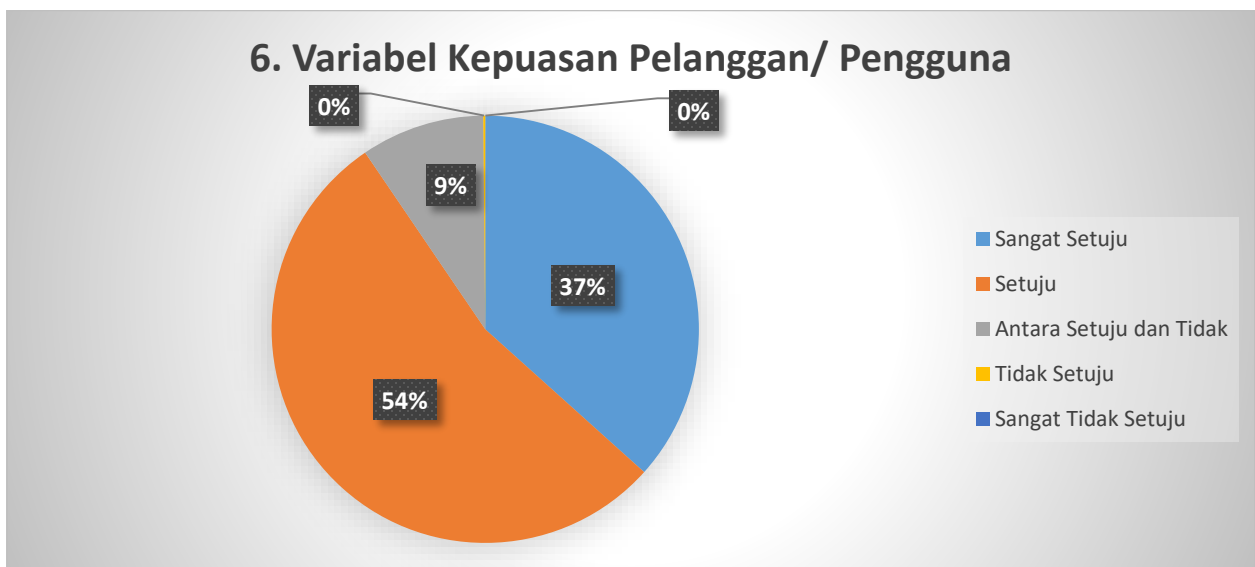
5. Variabel Bukti Fisik (tangibles)



Gambar 11. Variable Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 11) diketahui 89% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju bahwa kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi memiliki bukti fisik (tangibles) yang baik.

6. Variabel Kepuasan Pelanggan/ Pengguna



Gambar 12. Variabel Kepuasan pelanggan/pengguna

Berdasarkan hasil pengukuran (gambar 12) diketahui 91% pemangku kepentingan menyatakan rata-rata setuju merasa puas bahwa layanan manajemen prodi sistem informasi baik.

C. Analisis dan Review pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi sistem informasi.

Tabel 1. Analisis Review dan Tindak Lanjut Kepuasan Layanan Manajemen

No	Variabel	TS 2019/2020	TS 2020/2021	Review dan tindak lanjut
1.	Kehandalan (Reliability)	87 %	89%	Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi dapat disimpulkan sangat baik karena persentase rata-rata setuju adalah > 87% dan di tahun akademik 2020 mengami peningkatan kepuasan rerata diatas 89%. Kedepannya prodi sistem informasi akan terus berupaya memberikan layanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan dengan peningkatan mutu, layananan, sarana dan prasarana seperti sistem informasi yang baik.
2.	Daya Tanggap (Responsiviness)	93 %	90%	
3.	Jaminan (assurance)	94 %	94 %	
4.	Empati (empaty)	89 %	90 %	
5.	Bukti Fisik (tangibles)	91 %	89 %	
6.	Kepuasan pelanggan/ pengguna	94 %	91 %	

Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi sistem informasi selalu ditindaklanjuti dengan menyampaikan hasil tersebut dalam rapat koordinasi prodi dengan Dosen, staf hingga pada rapat pimpinan di tingkat Fakultas Teknik untuk mendapatkan masukan dan saran sebagai upaya peningkatan kualitas layanan manajemen prodi sistem informasi di masa mendatang.

### 2.3. 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. Pengembangan infrastruktur lembaga dan penambahan ruang administrasi, laboratorium dan kelas untuk menunjang kegiatan akademik pada prodi sistem informasi.

- b. Pengembangan struktur organisasi dan peningkatan sarana prasarana pada laboratorium sehingga pemanfaatan laboratorium bisa untuk penelitian dosen dan layanan kepada mahasiswa dapat berjalan dengan baik.
- c. Memperbaiki kinerja prodi sistem informasi dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara menyeluruh terhadap hasil pengukuran layanan manajemen yang telah dilaksanakan secara berkala dan tersistem.
- d. Pengembangan dan pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPLO) tentunya merupakan keunggulan kompetitif serta meningkatkan kualitas layanan manajemen prodi secara menyeluruh sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi dalam proses akademik dan non akademik.
- e. Saat ini prodi SI belum memiliki lulusan namun sarana prasarana sistem seperti SIA, Sistem Wisuda dan tracer study telah tersedia. Tentunya ini adalah salah satu keunggulan dalam upaya peningkatan kualitas mutu lulusan serta memudahkan prodi dalam mencapai profil lulusan yang unggul sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
- f. Pemangkasan birokrasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi hal ini dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas, kredibel, transparan, kehandalan, keadilan, efektivitas, efisiensi dalam tata pamong, tata kelola dan kerjasama sesuai kebutuhan dan target indikator kinerja utama baik ditingkat fakultas, Universitas Mulawarman hingga kementerian.