

LAPORAN HASIL ANALISIS

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS SAINS TERAPAN TERHADAP PELAYANAN PELAYANAN INSTITUT, FAKULTAS SAINS TERAPAN DAN PRODI PERIODE 2022-2023



**FAKULTAS SAINS TERAPAN
INSTITUT SAINS & TEKNOLOGI AKPRIND
YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan hasil analisis survei tentang kepuasan mahasiswa Statistika terhadap pelayanan di institut, Fakultas Sains Terapan dan prodi telah selesai. Laporan ini disusun oleh Fakultas Sains Terapan.

Semoga laporan ini memberikan banyak informasi dan manfaat kepada pihak terkait. Kami menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu tim Kuesioner mengharapkan masukan dan kritikan yang dimaksudkan untuk memperbaiki laporan ini.

Yogyakarta, 10 September 2023



PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA STATISTIKA TERHADAP PELAYANAN PELAYANAN INSTITUT, FAKULTAS SAINS TERAPAN DAN PRODI PERIODE 2022-2023

Menyetujui,

Dekan Fakultas Sains Terapan


Dra. Yuli Pratiwi, M.Si

NIP. 19640727 199003 2 002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB 1. METODE	5
BAB 2. HASIL ANALISIS	4
Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan	5
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan	7
BAB 3. KESIMPULAN	10

BAB 1. METODE

1.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam laporan analisis tingkat kepuasan mahasiswa ini adalah data primer melalui survei kepada mahasiswa Statistika di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta pada Januari - Agustus 2023. Total responden sebanyak 107 mahasiswa untuk Semester 22.1 dan 58 mahasiswa untuk Semester 22.2.

1.2 Variabel

Variabel yang digunakan adalah pernyataan tentang penilaian terhadap 5 aspek seperti pada Tabel 1. Masing-masing menggunakan skala sebagai berikut:

- Pernyataan tingkat penilaian

1 = Kurang Baik

3 = Baik

2 = Cukup Baik

4 = Sangat Baik

Tabel 1. Variabel

Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan
1. Dosen memberikan materi kuliah/praktek/praktikum dengan jelas dan sesuai rancangan pembelajaran (RPS) maupun kurikulum
2. Dosen memberikan kesempatan diskusi/tanya jawab
3. Dosen menyediakan materi/bahan ajar untuk membantu pemahaman mahasiswa
4. Pengelola Program Studi mampu memberikan pelayanan dengan baik
5. Staf akademik selalu melayani keperluan mahasiswa dengan baik
Daya Tanggap (Responsiveness): Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat
1. Bimbingan akademik bagi mahasiswa dilakukan dengan baik dan cepat
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik melalui dosen pembimbing akademik/dosen wali
3. Bantuan (keringanan/beasiswa) bagi mahasiswa yang kurang mampu
4. Tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan dengan cepat

<p>5. Pengelola Program Studi menyelesaikan permasalahan (jika ada) terkait mahasiswa dengan cepat</p>
<p>Kepastian (Assurance): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan</p>
<p>1. Dosen memberikan penjelasan terkait rancangan pembelajaran, peraturan kuliah, penilaian dan hal terkait di perkuliahan</p>
<p>2. Tenaga kependidikan selalu menjelaskan peraturan administrasi yang ada kepada mahasiswa</p>
<p>3. Pengelola Program Studi mensosialisasikan peraturan akademik kepada mahasiswa (seperti syarat skripsi, KP, pendadaran, dan hal lain terkait)</p>
<p>4. Dosen, Tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi Adil dalam memperlakukan mahasiswa</p>
<p>Empati (Empathy): Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa</p>
<p>1. Dosen mampu berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa</p>
<p>2. Dosen memberikan motivasi dan inspirasi kepada mahasiswa</p>
<p>3. Tenaga kependidikan mampu memberikan perhatian kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan administrasi</p>
<p>4. Pengelola Program Studi memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan saran dan masukan bagi Program Studi</p>
<p>5. Mahasiswa selalu mendapatkan update informasi/pengumuman (seperti tentang beasiswa, workshop, pelatihan, seminar, lomba, dan lain-lain)</p>
<p>Tangible: Penilaian Mahasiswa terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana</p>
<p>1. Ruang Program Studi dan sekitarnya bersih nyaman</p>
<p>2. Terdapat laboratorium yang mendukung dan relevan dengan kebutuhan keilmuan</p>
<p>3. Terdapat media untuk komunikasi dengan Program Studi (seperti WA group, facebook, telepon, dan sebagainya)</p>
<p>4. Fasilitas kepengurusan administrasi yang baik</p>

5. Fasilitas di Program Studi mampu meningkatkan suasana akademik yang baik
6. Pengoperasian sistem informasi akademik mudah dan dapat mempermudah kegiatan kemahasiswaan dan perkuliahan
7. Sistem informasi akademik mudah diakses dimanapun dan kapanpun
8. Kecepatan akses dan proses informasi dari sistem informasi akademik
9. Ketepatan dan keakurasian informasi dari sistem informasi akademik
10. Ketepatan waktu penyampaian informasi dari sistem informasi akademik

BAB 2. HASIL ANALISIS

2.1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

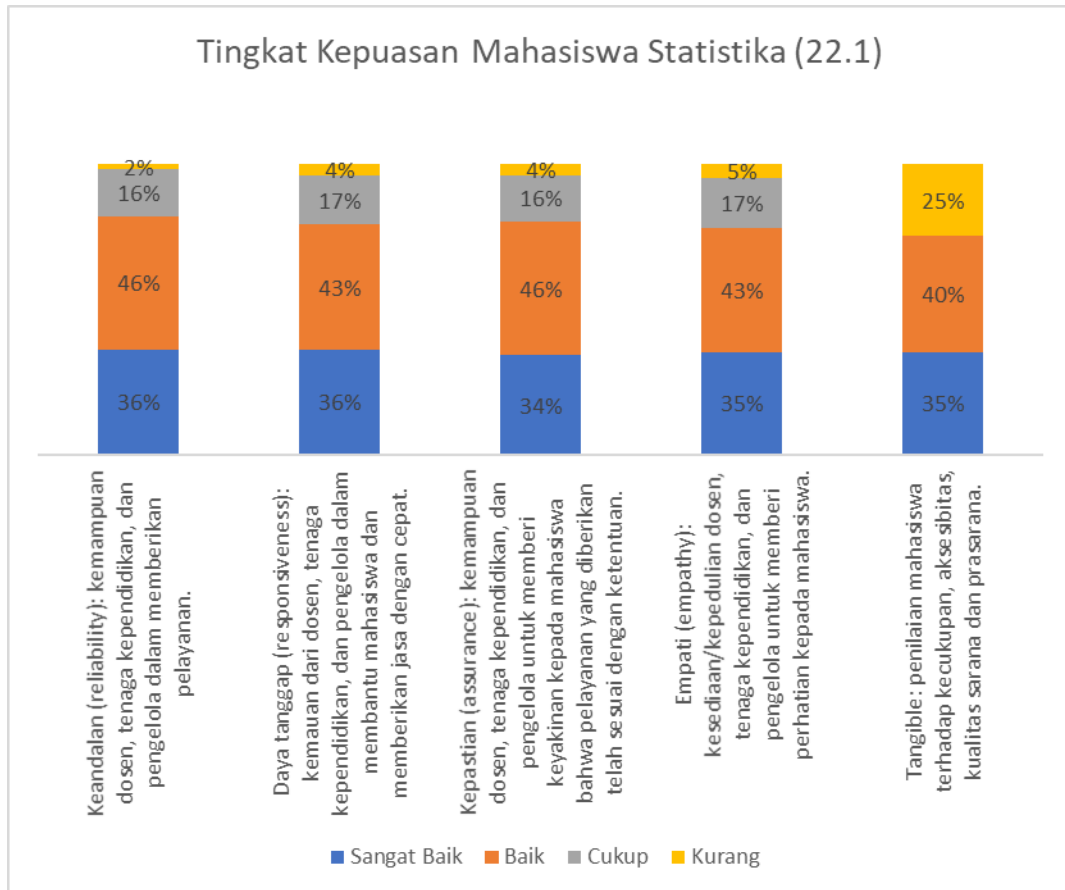
Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi Pearson. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan dari instrumen kuesioner. Pengujian dilakukan melalui nilai α -cronbach.

Dari uji validitas diperoleh hasil semua instrumen kepuasan telah valid atau mampu mengukur indikator yang ada mulai dari keandalan (*reliablility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Dari uji reliabilitas diperoleh hasil semua instrumen kepuasan telah reliabel mulai dari keandalan (*reliablility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

2.2 PENILAIAN MAHASISWA SEMESTER 22.1

Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap keandalan (*reliablility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan 40-46% persen mahasiswa menyatakan penilaian baik pada 1) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Kesiadaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan 5) Penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Sementara itu yang menyatakan sangat baik sebesar 34-36%, menyatakan cukup 16-17% dan kurang sebesar 2-5%.



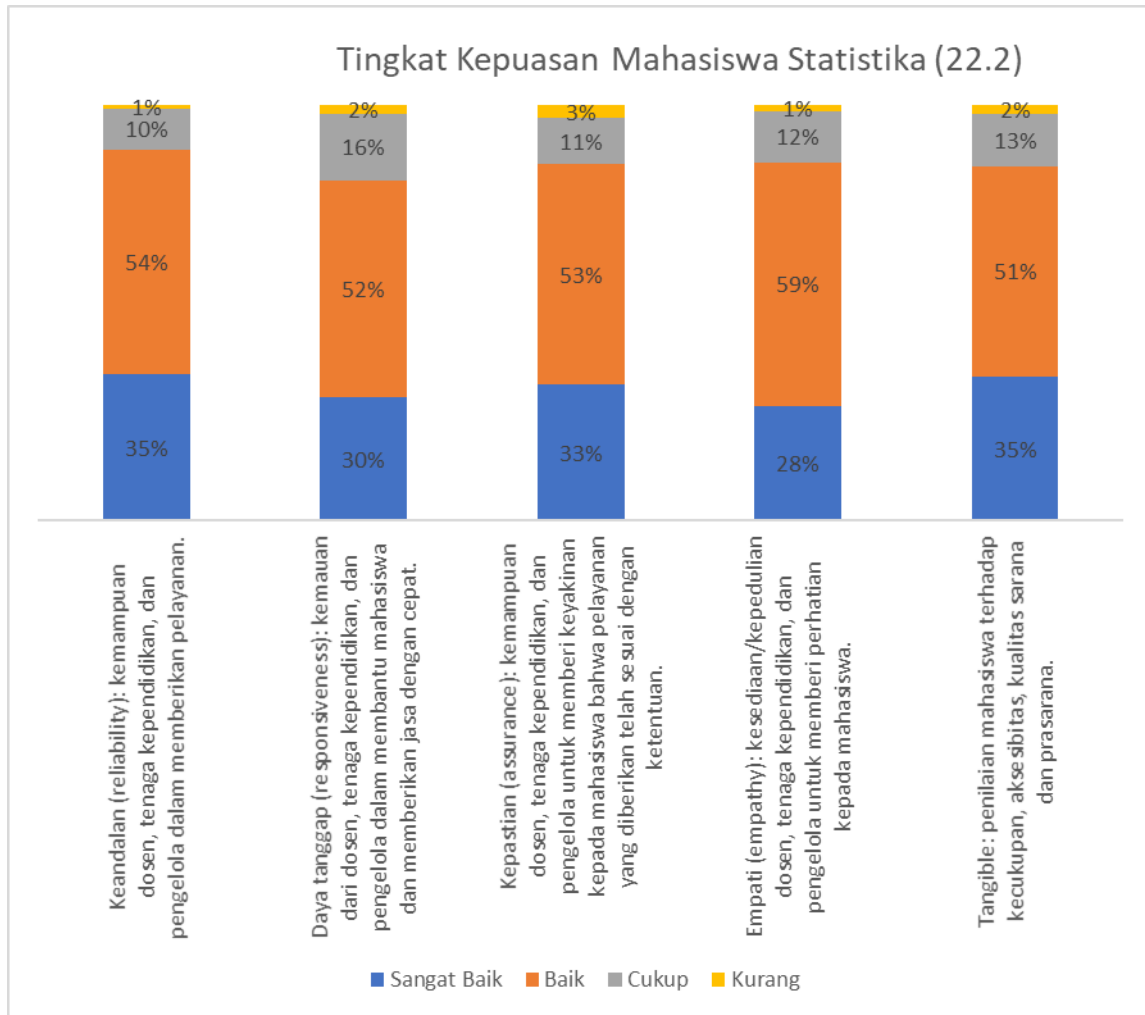
Terdapat beberapa masukan dari mahasiswa sebagai berikut:

1. Ke depannya ditingkatkan lagi komunikasi terkait perkembangan informasi dan alur kegiatan mahasiswa harus jelas.
2. Materi yang disampaikan seharusnya membahas juga tentang coding, karena lulusan statistika diharapkan menjadi konsultan data dan data analyst.
3. Diharapkan lebih memperhatikan setiap faktor yang dapat menarik minat mahasiswa untuk memilih mata kuliah, serta sarana dan prasarana dalam mendukung perkuliahan dilengkapi lagi sehingga fokus mahasiswa untuk menghasilkan karya di akhir perkuliahan bisa lebih baik lagi.
4. Semoga kualitas pengajarannya lebih ditingkatkan.
5. Lebih baik lagi dalam pelayanan.
6. Ditingkatkan lagi cara promosi jurusan agar mahasiswa jurusan statistika lebih banyak lagi.
7. Meningkatkan lab stat menjadi lebih baik lagi, penyediaan tabel saat ujian.
8. Makin meningkatkan kinerja, supaya makin banyak dikenal dan SDM bertambah.

9. Lebih memperhatikan lagi terkait pengupdatean informasi beasiswa dan juga memperhatikan setiap penerima beasiswa agar lebih memanfaatkan kesempatan dengan baik dan layak untuk menerima.
10. Lebih teliti dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa dan melengkapi fasilitas laboratorium.
11. Ke depannya bisa lebih meningkatkan terkait jaringan wifi agar bisa tersambung sampai ke setiap ruangan kelas agar mudah diakses dengan baik dalam melangsungkan proses belajar mengajar.
12. Memperbanyak dan meningkatkan pelatihan terkait software statistik.
13. Ke depannya penyampaian materi boleh lebih tepat sasaran dan lebih luwes penyampaiannya ke mahasiswa ketika jam perkuliahan.
14. Meningkatkan sistem teknologi di kampus teknologi, untuk mendukung kita sebagai mahasiswa/i selama berkuliah di IST AKPRIND.
15. Tingkatkan lagi mutu pelayanan jurusan.

2.3 PENILAIAN MAHASISWA SEMESTER 22.2

Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan 51-59% persen mahasiswa menyatakan penilaian baik pada 1) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan 5) Penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Sementara itu yang menyatakan sangat baik sebesar 28-35%, menyatakan cukup 10-16% dan kurang sebesar 1-2%.



Terdapat beberapa masukan dari mahasiswa sebagai berikut:

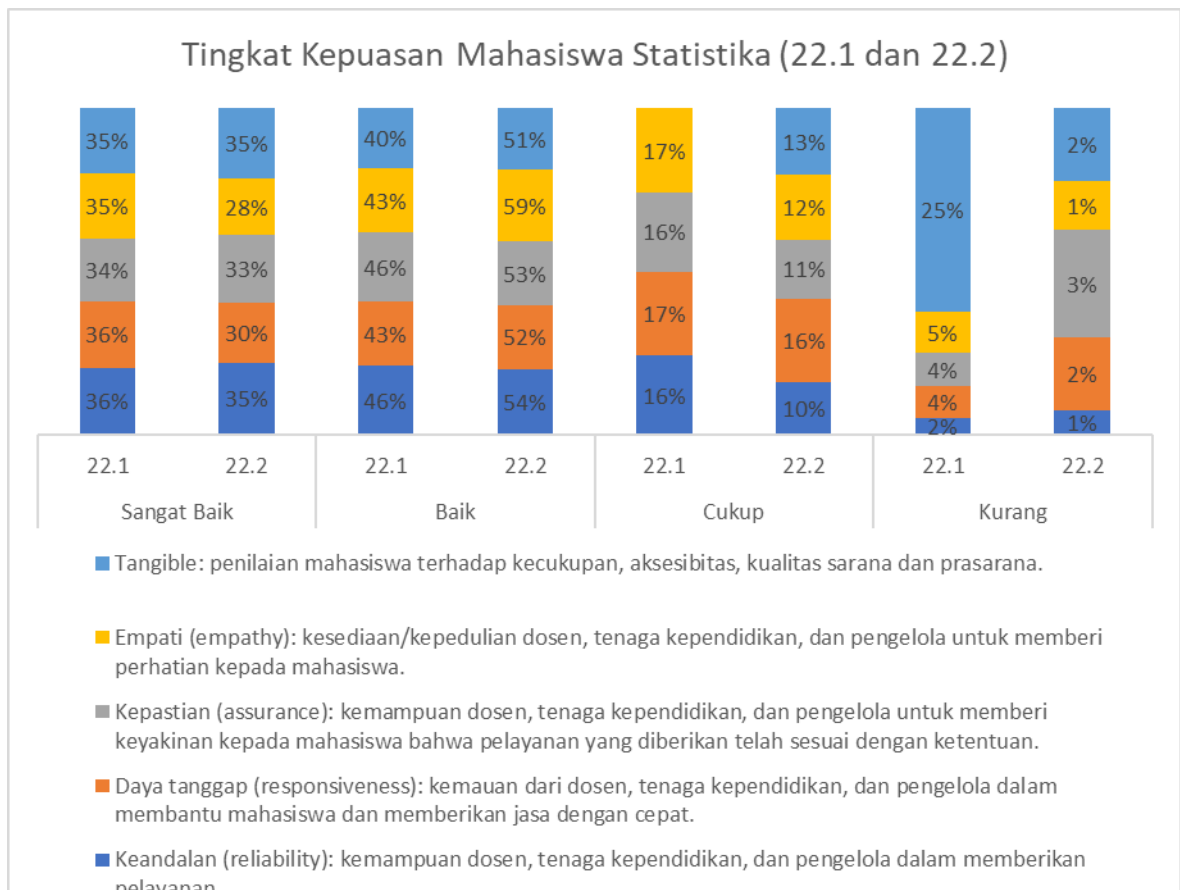
1. Lebih dikembangkan lagi kualitas prodi dan SDM lebih diperbanyak agar mendapatkan kualitas dan kuantitas lebih baik dan lebih maju ke depannya agar prodi ini semakin banyak dikenal masyarakat khususnya mahasiswa yg ingin menempuh pendidikan sarjana di prodi ini.
2. Pendalaman dengan praktikum dan terjun ke lapangan diperbanyak lagi.
3. Jaringan di kelas sangat lambat sehingga mengganggu perkuliahan, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi koneksi internetnya (wifi).
4. Kebersihan dan kenyamanan lebih ditingkatkan.
5. Kampus perlu memprioritaskan perluasan fasilitas dengan mempercepat akses jaringan dalam ruang kelas, laboratorium dan ruang diskusi. Fasilitas yang memadai akan menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan memfasilitasi pertumbuhan kreativitas serta kolaborasi antara mahasiswa dan dosen.

6. Kampus perlu menerapkan peraturan yang sudah dibuat secara baik dan diperketat sehingga mahasiswa tahu akan peraturan yang sudah ada dalam melakukan syarat-syarat perkuliahan, skripsi, KP, pendadaran, dan hal lain.
7. Untuk admin akprind dan admin statistika mungkin dapat diperhatikan lagi bagi mahasiswa alih jalur yang ingin mendaftar ke akprind karena kemarin responnya sangat lama dan juga proses anfulen yang harusnya keluar paling lambat 2 Minggu (seperti yang telah dijelaskan di web) malah selesai hampir 2 bulan. Saran saya kepada admin untuk lebih diperhatikan lagi karena jujur jika kejelasan tentang diterima atau tidaknya menjadi mahasiswa alih jalur di akprind sangat lama seperti itu (diluar ketentuan yg di jelaskan di web tanpa ada kejelasan lebih lanjut), kemungkinan banyak yang akan beralih ke kampus lain.
8. Meningkatkan pengenalan karakter setiap mahasiswa sehingga mampu menemukan metode pembelajaran yang sesuai.
9. Buat pelayan akademik jurusan, mohon apabila ada mahasiswa yg mengurus kepentingan akademik sebaiknya fast respon dan lebih peduli.
10. Untuk materi yang sudah disiapkan, diberikan/dikirimkan beberapa hari sebelumnya agar mahasiswa dapat mempelajarinya terlebih dahulu sehingga lebih siap dalam proses pembelajaran yang sudah terjadwal.
11. Diperluas jaringan antar Perusahaan dan antar alumni agar para lulusan terbaru segera mendapat lapangan pekerjaan

2.4 PERBANDINGAN PENILAIAN MAHASISWA SEMESTER 22.1 DAN 22.2

Dari hasil perbandingan penilaian mahasiswa di Semester 22.1 dan 22.2 terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan persentase penilaian baik dari Semester 22.1 ke 22.2 untuk kelima aspek, meliputi 1) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan 5) Penilaian terhadap kecukupan,

aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Sementara yang menyatakan sangat baik mengalami penurunan persentase dari Semester 22.1 ke Semester 22.2 untuk aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*), kecuali *tangible* persentasenya masih tetap sebesar 35%. Mahasiswa yang memberikan penilaian kurang mengalami penurunan persentase untuk semua aspek. Penurunan paling drastis terjadi pada aspek *tangible* atau penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, dari 25% menjadi 2%.



BAB 3. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan analisis yang ada dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap aspek keandalan (*reliablility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi pada Semester 22.1.
2. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap aspek keandalan (*reliablility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi pada Semester 22.1.
3. Dari hasil perbandingan penilaian mahasiswa di Semester 22.1 dan 22.2 terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap keandalan (*reliablility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan persentase penilaian baik dari Semester 22.1 ke 22.2 untuk kelima aspek.