

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN
DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK PROGRAM STUDI MATEMATIKA
SEMESTER GANJIL 2019 /2020**

TIM MATEMATIKA



**PROGRAM STUDI MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
2019**

A. LATAR BELAKANG

1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
7. Keputusan Dirjen Dikti Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
8. Keputusan Dirjen Diktis Nomor 202/DJ.I/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
9. SK Rektor UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Nomor Un.01/KPA/421/2013 tentang Panitia Pendamping Penerepan SMM ISO 9001:2008;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Gambaran Umum

Survei merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu. Pengertian yang lebih spesifik diutarakan oleh Singarimbun, dimana survei adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Dalam konteks jaminan mutu perguruan tinggi, survei ini berfungsi sebagai pengontrol dari kinerja yang telah dilaksanakan agar sesuai dengan *standard* yang telah ditetapkan. Tentu saja survei ini secara natural cenderung untuk terus mengalami perkembangan termasuk tatanan dunia perguruan tinggi di mana standar dalam segala aspek yang berhubungan dengan *education in higher education* terus berkembang. Implikasinya alat ukur yang harus digunakan untuk melakukan survei juga harus terus bergerak mengikuti dimensi ruang dan waktunya.

B. PENERIMA MANFAAT

Penerimaan manfaat dari kegiatan ini adalah civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta serta masyarakat pada umumnya.

C. STRATEGI PENCAPAIN KELUARAN

1. Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Penelitian

Metode sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Quota Sampling*. Pemilihan metode ini dikarenakan populasi mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah yang relatif bersifat heterogen dilihat dari fakultas-fakultas asal mahasiswa. Sehingga dibentuk subpopulasi (strata) berdasarkan kategori fakultas yang bersifat relatif homogen. Pengambilan sampel dari setiap subpopulasi (strata) dilakukan dengan metode *convenience sampling* melalui komposisi disproporsional.

Dalam menentukan ukuran sampel yang dapat mewakili populasi, prosedur perhitungannya menggunakan Rumus *Estok Navitte Cowan* dengan kriteria tingkat kepercayaan 95% ($z = 1.96$), tingkat keragaman populasi ($p = 0.5$) dan *sampling error* sebesar ($E = 0.05$). Sementara untuk jumlah populasi adalah sebanyak **184** yang merupakan mahasiswa Prodi Matematika Angkatan **2015 - 2019**. Sehingga ukuran minimal sampel yang dijadikan objek survei adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 [p(1-p)]N}{z^2 [p(1-p)] + (N-1)E^2} = \frac{1.96^2 [0.5(1-0.5)](241)}{1.96^2 [0.5(1-0.5)] + (241-1)0.05^2}$$

2. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran Survei Kepuasan Layanan mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden}}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Konversi IKM} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.50 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

3. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Dosen Pembimbing Akademik

Kegiatan Survei Kepuasan Layanan Pembimbing Akademik dilaksanakan pada tanggal **21 Oktober 2019**.

4. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Layanan Dosen Pembimbing Akademik

- Instrumen survey menggunakan instrument yang sudah dikembangkan oleh LPM UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pengumpulan dan pemilahan responden yang akan disurvei.
- Proses Pengisian data oleh responden
- Proses inputing oleh Tim Prodi Matematika
- Pelaporan hasil oleh Tim Prodi Matematika

5. Indikator Yang di Evaluasi

Untuk Survei Kepuasan Layanan Dosen Pembimbing Akademik Prodi Matematika merujuk kepada instrument yang dikembangkan LPM UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan sedikit memodifikasi. Adapaun indikator yang dievaluasi adalah sebagai berikut :

- PA mudah ditemui
- Saya dapat berkomunikasi dengan PA via telepon/e-mail
- PA menguasai informasi mengenai pedoman akademik
- PA menguasai kurikulum program studi
- PA mengetahui informasi mengenai kemungkinan karir
- PA mengetahui informasi mengenai pendidikan lanjut yang dapat saya tempuh pada masa yang akan datang
- PA menguasai layanan dalam kampus
- PA menggunakan sarana AIS untuk memantau kemajuan prestasi akademik saya
- PA menggunakan sarana AIS untuk memvalidasi KRS saya
- Saya menemui dosen PA sedikitnya 4 kali dalam satu semester
- PA menjelaskan harapannya kepada saya dan saya menjelaskan harapan saya kepada PA
- PA menjelaskan seluruh persyaratan (*requirement*) perkuliahan di program studi saat saya menjadi mahasiswa baru

13. PA mendorong saya untuk aktif dalam kegiatan kampus, magang, atau kesempatan belajar di luar kelas lain
14. PA membantu saya memberikan solusi ketika saya berkonsultasi terkait masalah dalam mengatasi kesulitan belajar. Jika PA tidak tahu jawaban dari pertanyaan yang saya ajukan,
15. PA akan menanyakan ke teman sejawat atau ke lembaga yang berkompeten
16. PA merespon dengan positif jika saya menyampaikan keluhan kepada PA dan memberikan solusi kepada saya
17. PA membantu saya pada semester-semester awal menghadapi masa transisi dari SMU ke Universitas

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Tabel 2. Angkatan

Kode	Fakultas	Frekuensi	Persentase
1	2015	10	5.43%
2	2016	17	9.24%
3	2017	33	17.93%
4	2018	61	33.15%
5	2019	63	34.24%
TOTAL		184	100%

Tabel 4. Indeks Kepuasan Layanan Atas Kinerja Pelayanan Bagian Umum

No	Indikator	Frekuensi				Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit
		1	2	3	4				
1	PA mudah ditemui	0	1	77	105	3.517647	87.94118	A	Sangat Baik
2	Saya dapat berkomunikasi dengan PA via telepon/e-mail	0	1	40	143	3.717647	92.94118	A	Sangat Baik
3	PA menguasai informasi mengenal pedoman akademik	1	2	38	146	3.688235	92.20588	A	Sangat Baik
4	PA menguasai kurikulum program studi	0	38	102	44	3.282353	82.05882	A	Sangat Baik
5	PA mengetahui informasi mengenai kemungkinan karir	1	0	57	125	3.641176	91.02941	A	Sangat Baik

6	PA mengetahui informasi mengenai pendidikan lanjut yang dapat saya tempuh pada masa yang akan datang	0	6	66	111	3.52941 2	88.2352 9	A	Sangat Baik
7	PA menguasai layanan dalam kampus	0	3	54	125	3.59411 8	89.8529 4	A	Sangat Baik
8	PA menggunakan sarana AIS untuk memantau kemajuan prestasi akademik saya	0	7	55	120	3.52352 9	88.0882 4	A	Sangat Baik
9	PA menggunakan sarana AIS untuk memvalidasi KRS saya	1	1	30	153	3.75294 1	93.8235 3	A	Sangat Baik
10	Saya menemui dosen PA sedikitnya 4 kali dalam satu semester	10	71	70	30	2.74705 9	68.6764 7	B	Baik
11	PA menjelaskan harapannya kepada saya dan saya menjelaskan harapan saya kepada PA	3	34	87	58	3.12941 2	78.2352 9	B	Baik
12	PA menjelaskan seluruh persyaratan (<i>requirement</i>) perkuliahan di program studi saat saya menjadi mahasiswa baru	8	20	58	98	3.32352 9	83.0882 4	A	Sangat Baik
13	PA mendorong saya untuk aktif dalam kegiatan kampus, magang, atau kesempatan belajar di luar kelas lain	3	14	71	94	3.40588 2	85.1470 6	A	Sangat Baik
14	PA membantu saya mengatasi kesulitan belajar	2	19	78	84	3.31176 5	82.7941 2	A	Sangat Baik
15	Jika PA tidak tahu jawaban dari pertanyaan yang saya ajukan, PA akan menanyakan ke teman sejawat atau ke lembaga yang berkompeten	0	9	72	102	3.50588 2	87.6470 6	A	Sangat Baik
16	PA merespon dengan positif jika saya menyampaikan keluhan kepada PA dan memberikan solusi kepada saya PA membantu saya pada semester-semester awal menghadapi masa transisi dari SMU ke Universitas	2	18	66	96	3.32352 9	83.0882 4	A	Sangat Baik
17	PA membantu saya pada semester-semester awal menghadapi masa transisi dari SMU ke Universitas	10	27	59	89	3.32352 9	83.0882 4	A	Sangat Baik
Mutu Layanan DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK						3.41491 6	85.3729	A	Sangat Baik



**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN DOSEN
PEMBIMBING AKADEMIK**

Identitas responden (Berikan tanda \surd atau X pada pilihan jawaban)

1. Alamat Email :
2. Nama :
3. NIM :
4. Dosen Pembimbing:

Petunjuk Pengisian :

- a. Dalam rangka meningkatkan mutu bimbingan skripsi Anda dimohon memberikan penilaian terhadap kinerja dosen dalam proses BIMBINGAN AKADEMIK secara objektif dan jujur sesuai dengan yang anda alami
- b. Jawaban yang Anda berikan tidak ada hubungannya dengan penilaian akhir prestasi belajar Anda
- c. Isilah kolom dengan tanda centang () sesuai dengan pendapat Anda berdasarkan skala berikut:
 SB = Sangat Baik, skor 4
 B = Baik, skor 3
 TB = Tidak Baik, skor 2
 STB = Sangat Tidak Baik, skor 1

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (\surd) pada kolom kosong dengan kategori penilaian

No	Uraian	Kepuasan			
		SB	B	TB	STB
A.	AVAILABILITAS				
1	PA mudah ditemui				
2	Saya dapat berkomunikasi dengan PA via telepon/e-mail				
B.	INFORMASI AKADEMIK DAN LAYANAN UNIVERSITAS				
3	PA menguasai informasi mengenai pedoman akademik				

4	PA menguasai kurikulum program studi				
5	PA mengetahui informasi mengenai kemungkinan karir				
6	PA mengetahui informasi mengenai pendidikan lanjut yang dapat saya tempuh pada masa yang akan datang				
7	PA menguasai layanan dalam kampus				
C.	INFORMASI MAHASISWA BIMBINGAN				
8	PA menggunakan sarana AIS untuk memantau kemajuan prestasi akademik saya				
9	PA menggunakan sarana AIS untuk memvalidasi KRS saya				
D.	RELASI DENGAN MAHASISWA BIMBINGAN				
10	Saya menemui dosen PA sedikitnya 4 kali dalam satu semester				
11	PA menjelaskan harapannya kepada saya dan saya menjelaskan harapan saya kepada PA				
12	PA menjelaskan seluruh persyaratan (<i>requirement</i>) perkuliahan di program studi saat saya menjadi mahasiswa baru				
13	PA mendorong saya untuk aktif dalam kegiatan kampus, magang, atau kesempatan belajar di luar kelas lain				
14	PA membantu saya mengatasi kesulitan belajar				
15	Jika PA tidak tahu jawaban dari pertanyaan yang saya ajukan, PA akan menanyakan ke teman sejawat atau ke lembaga yang berkompeten				
16	PA peduli kepada saya secara pribadi				
17	PA membantu saya pada semester-semester awal menghadapi masa transisi dari SMU ke Universitas				

Saran/Kritik

.....

.....

.....