



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI



AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PUTRA SANG FAJAR
BLITAR

LAPORAN

EVALUASI KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK
AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PUTRA SANG FAJAR
BLITAR T.A UTS GANJIL 2022/2023

Oleh:

Pusat Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan
Penjaminan Mutu

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PUTRA SANG FAJAR BLITAR

Jalan dr. Sutomo 29 Kota Blitar

Telp. 0342 - 814664, Laman www.akb.ac.id

sae smart
adaptive
excellent

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, akhirnya penyusunan Laporan Evaluasi Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap sarana prasarana dan pelayanan pendidikan pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi civitas akademika di Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar terhadap penilaian kinerja institusi dan dijadikan perbaikan kualitas kinerja dikemudian hari.

Dokumen Laporan Evaluasi Kepuasan oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan ini sesungguhnya dapat diharapkan dapat memberikan masukan bagi program studi dan institusi untuk terus meningkatkan kinerja program studi maupun institusi. Idealnya dokumen Laporan Evaluasi Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan diperuntukkan hanya meningkatkan kinerja program studi dan institusi dalam menyelenggarakan kegiatan akademik. Masukan/saran dan kritik untuk dokumen Laporan Evaluasi Kepuasan ini sangat diharapkan agar kedepan menjadi suatu bahan *upgrading* lebih bermanfaat.

Akhir kata semoga Laporan Pusat Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Penjaminan Mutu ini dapat bermanfaat untuk menjadi umpan balik demi kemajuan program studi dan institusi dimasa yang akan datang.

Blitar, 04 Desember 2022

Kepala Pusat Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan
Penjaminan Mutu

Adimas Ketut Nalendra, M.Kom

NIP 199005062019031009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses evaluasi terhadap implementasi sistem mutu dilingkungan Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar merupakan suatu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu tolak ukur terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar merupakan bagian dari proses evaluasi yang pelaksanaannya diatur dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar. Evaluasi Kepuasan Layanan Akademik merupakan suatu proses dimana lembaga melakukan evaluasi atau menilai kinerja pelayanan akademik atau mengevaluasi hasil pekerjaan akademik. Penilaian yang dilakukan terhadap kinerja layanan akademik di Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar dilaksanakan dengan berbasis pada pengawasan, artinya penilaian yang dilakukan terhadap dosen tidak saja ditujukan untuk menilai kinerja, juga sekaligus berfungsi untuk mengawasi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pokoknya, yaitu kegiatan layanan akademik, oleh karena itu kriteria yang dijadikan untuk mengevaluasi, sekaligus berfungsi sebagai alat untuk mengawasi kinerja layanan akademik. Evaluasi Kepuasan yang berbasis pengawasan ini dilaksanakan Dosen dan Tenaga Kependidikan.

B. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar, sebagai salah satu syarat dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Umpan balik dalam evaluasi ini digunakan sebagai acuan bagi manajemen dalam rangka menyusun program rutin maupun program pengembangan serta arah kebijakan lembaga. Secara khusus dilakukan pengukuran digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar. Fungsi dari penilaian kepuasan akademik adalah: untuk mencapai visi dan misi perguruan tinggi. Secara umum penilaian sarana, prasarana, dan pelayanan pendidikan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan sebagai upaya

meningkatkan mutu pembelajaran dan pelayanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan seluruh pemangku kepentingan.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Waktu pelaksanaan pengisian kuisisioner evaluasi dilaksanakan mulai dari tanggal 28 Oktober sampai dengan tanggal 01 November 2022.

D. Responden

Banyaknya responden yang dilibatkan dalam tahapan kegiatan ini adalah seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan Akademi komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar Tahun Ajaran 2022/2023 Semester Genap. Berikut data responden yang telah mengisi Kuisisioner:

Tabel 1.1 Responden yang mengisi Kuisisioner

E. Aspek Pengukuran

Aspek yang diukur dalam Evaluasi Kepuasan Mahasiswa ini terdiri dari 4, yaitu Kecukupan Sarana dan Prasarana (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berikut daftar pertanyaan dalam kuisisioner:

Tabel 1.2. Daftar Pertanyaan Kuisisioner

ASPEK TANGIBLE	
1.	<i>Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.</i>
2.	Ruang kuliah nyaman untuk digunakan dan sangat mendukung proses pembelajaran.
3.	Perangkat pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah sudah lengkap (komputer, LCD, alat Lab, dan sebagainya)..
4.	Ruang kemahasiswaan untuk menunjang kegiatan mahasiswa telah tersedia.
5.	AKB mempunyai perpustakaan yang lengkap dan koleksi referensi yang relevan.
6.	Telah tersedia tempat ibadah yang layak dan dipergunakan oleh mahasiswa.
7.	Tersedia fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih bagi civitas akademika.
8.	Saya puas dengan kecepatan internet di kampus.
9.	Gangguan internet (akses SIM, email kampus, dsb) sangat jarang terjadi di kampus.
ASPEK RESPONSIVENESS	
1.	AKB berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa.
2.	AKB memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik melalui website (online).

3.	Ada sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan AKB dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.
4.	Staf Tata Usaha ramah dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa.
ASPEK RELIABILITY	
1.	Layanan administratif kemahasiswaan perihal pengajuan izin kegiatan akademik dan non akademik sudah berjalan dengan baik.
2.	Layanan staf akademik untuk kepentingan pembelajaran mahasiswa sudah berjalan dengan baik (KHS nilai, transkrip, surat pengantar penelitian/magang, pengurusan beasiswa, daftar ulang).
3.	Peraturan dan pengumuman terkait akademik dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa.
ASPEK ASSURANCE	
1.	AKB berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan.
2.	AKB menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.
3.	Ada monitoring kemajuan mahasiswa melalui Dosen Pembimbing Akademik.

F. Alat Ukur dan Sistem Skoring

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks kepuasan diukur dengan rentang (Skala 1-5). Indeks kepuasan tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif sederhana. Proses pengolahan dilakukan yakni dengan menggunakan program Microsoft Excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisis dilakukans secara kualitatif.

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai total kepuasan setiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan yang telah dinilai. Berikut klasifikasi setiap nilai: 5 (Sangat Baik), 4 (Baik), 3 (Cukup/Sedang), 2 (Kurang), 1 (Sangat Kurang).

BAB II

HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN TENDIK

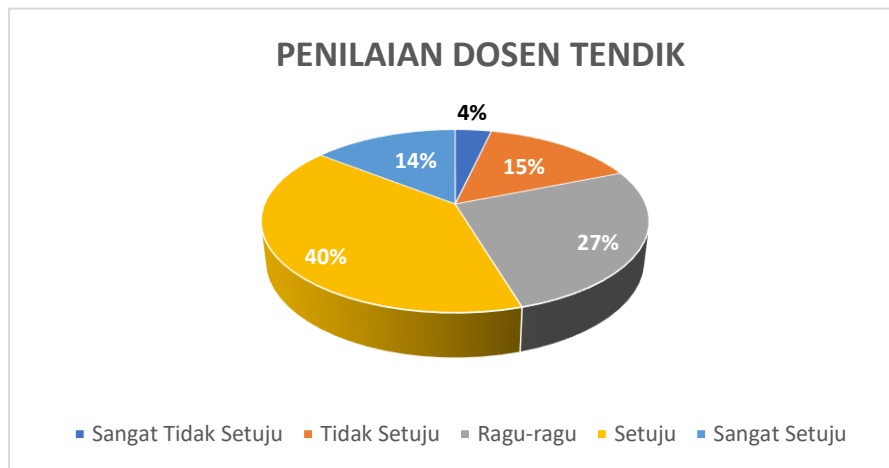
A. Hasil Evaluasi Sarana Prasarana dan Pelayanan Pendidikan

1. Jumlah Responden

Responden yang berpartisipasi dalam penilaian ini meliputi: 24 orang Dosen, 2 instruktur, dan 10 orang Tenaga Pendidik

2. Aspek *Tangible*

Bentuk fisik gedung, peralatan, dan penampilan fisik dari seluruh karyawan merupakan substansi nyata dan terlihat (*tangible*). Aspek *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas institusi, yang meliputi segala sesuatu untuk memperlancar proses belajar mengajar. Penilaian yang telah dilaksanakan memberikan hasil sebagai berikut:



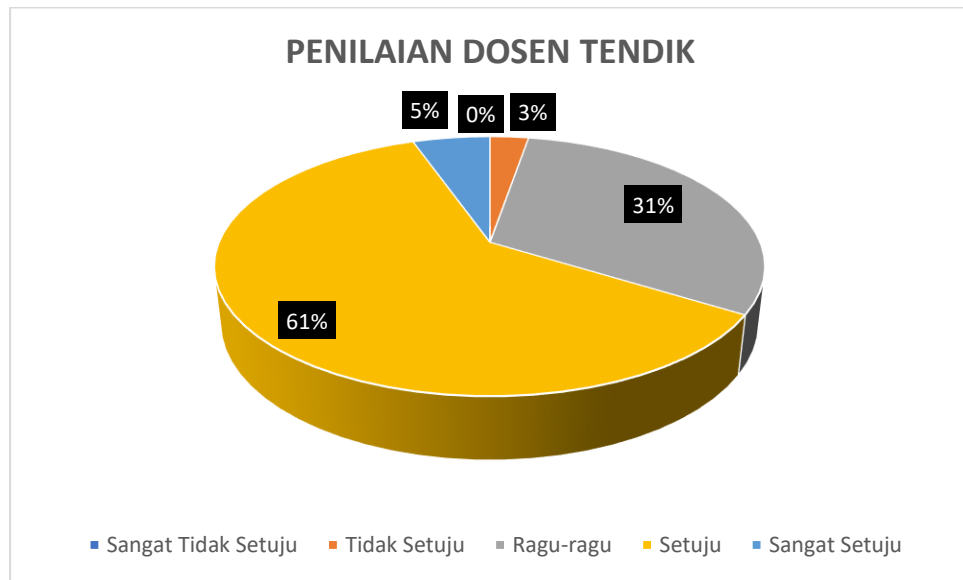
Gambar 1. Diagram Hasil Penilaian Dosen Tendik terhadap Aspek *Tangible*

Sebanyak 40% responden memberikan penilaian 'setuju' terhadap aspek *tangible*. Hal ini mencerminkan bahwa keadaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran telah dapat dikatakan baik. 27% responden menyatakan penilaian ragu-ragu, 14% sangat setuju, 15% tidak setuju, dan 4% sangat tidak setuju.

3. Aspek *Responsiveness*

Daya tanggap merupakan kemampuan para pegawai untuk membantu mahasiswa, dan juga untuk memberikan pelayanan secara sigap. Hal yang berkaitan dengan *responsiveness* adalah kecakapan melayani, kecepatan menanggapi permintaan

ataupun keluhan, serta proaktif melayani pelanggan. Hasil penilaian aspek *Responsiveness* disajikan pada figur berikut:

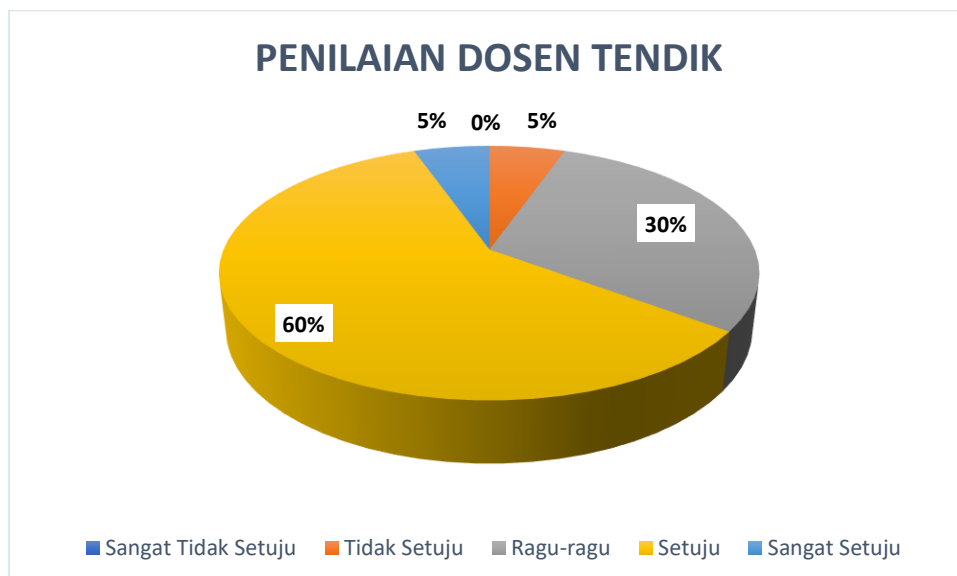


Gambar 2. Hasil Penilaian Dosen & Tendik terhadap Aspek *Responsiveness*

Sebanyak 61% mahasiswa memberikan penilaian 'setuju'. Hal ini mencerminkan bahwa daya tanggap pegawai telah dapat dikatakan baik.

4. Aspek *Reliability*

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan dapat dipercaya. Aspek *reliability* merujuk kepada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Hasil evaluasi penilaian *reliability* yakni sebagai berikut:

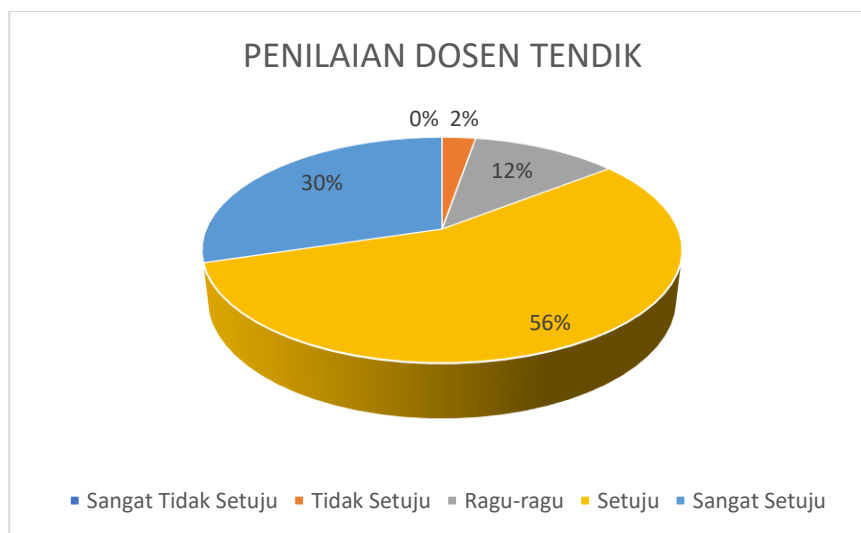


Gambar 3. Hasil Penilaian Dosen Tendik terhadap Aspek *Reliability*

Berdasarkan hasil evaluasi, mahasiswa memberikan konfirmasi bahwa lebih dari 60% respon yang diberikan merupakan penilaian kategori baik, ada sejumlah 5% memberikan penilaian sangat setuju.

5. Aspek *Assurance*

Aspek *Assurance* berkaitan dengan kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan, kemudian sopan santun pegawai yang memberikan pelayanan, pelayanan bisa dipercaya, amanah dan jujur. Penilaian terhadap aspek *assurance* menghasilkan informasi sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek *Assurance*

Sebanyak 56% mahasiswa memberikan penilaian 'baik/setuju', 30% memberikan penilaian sangat setuju terhadap aspek *assurance*.

BAB II

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa pada periode mid semester ganjil tahun ajaran 2022/2023, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum hasil evaluasi terhadap sarana, prasarana, dan pelayanan pendidikan sudah dapat dikatakan kategori BAIK, hanya saja masih ada beberapa masih harus ditingkatkan.



AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PUTRA SANG FAJAR BLITAR

Jalan dr. Sutomo 29 Kota Blitar

Telp. 0342 - 814664, Laman www.akb.ac.id