



FILKOM
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

**MERDEKA
BELAJAR**

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2022**

SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

DEPARTEMEN TEKNIK INFORMATIKA



FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TAHUN 2022

PENYUSUN

UNIT JAMINAN MUTU DEPARTEMEN TEKNIK INFORMATIKA

KETUA

EKO SETIAWAN, ST., M.ENG.Ph.D

SEKRETARIS

DANY PRIMANITA KARTIKASARI, ST., M.KOM

ANGGOTA

DR. DIVA KURNIANINGTYAS, S.KOM

INDRIATI, ST., M.KOM

MAHARDEKA TRI ANANTA, ST., MT., M.Sc

TIM DATA DUKUNG

ARI KUSYANTI, ST., M.SC

ANIK YULIANI, SE

ANNISA RACHMASARI, SE

ANDITO ARYO DP, S.PSI

M. FAJAR MUSTHOFA, SE

NANDA GALIH, S.KOM

RISTIKA KURNIA NESTIORINI, SP

Daftar Isi

PENYUSUN	3
Daftar Isi	4
Sambutan Ketua Departemen Teknik Informatika	5
Bab 1 - Pendahuluan	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Tujuan Kegiatan	6
1.3. Sasaran	6
Bab 2 - Metodologi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.1. Ruang Lingkup	7
2.2. Variabel	7
2.3. Jangka waktu pelaksanaan	8
2.4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan masyarakat	9
Bab 3 - Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	10
3.1. Profil Responden	10
3.2. Kepuasan Civitas Akademika atas Layanan Departemen Teknik Informatika	11
3.2.1. Kepuasan Civitas Akademika atas Tata Pamong dan Tata Kelola	11
3.2.2. Kepuasan atas Layanan Kemahasiswaan	13
3.2.2.a. Layanan Bimbingan Akademik	13
3.2.2.b. Layanan Ruang Baca	14
3.2.2.c. Layanan Laboratorium Pembelajaran	15
3.2.2.d. Layanan Aktivitas Kemahasiswaan	15
3.2.2.e. Layanan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa	16
3.2.2.f. Layanan ULTKSP	17
3.2.2.g. Layanan Keuangan dan Beasiswa Bagi Mahasiswa	18
3.2.3. Kepuasan atas layanan Kepegawaian	18
3.2.4. Kepuasan atas layanan Sarana dan Prasarana	19
3.2.5. Kepuasan atas layanan Penelitian dan Pengabdian	21
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	22
Bab 4 - Penutup	23
4.1. Kesimpulan	23
4.2 Rekomendasi	23

Sambutan Ketua Departemen Teknik Informatika

Salam Sejahtera,

Departemen Teknik Informatika merupakan salah satu departemen yang berada dalam Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Departemen Teknik Informatika pertama kali dibentuk dalam bentuk Jurusan pada tahun 2016 dan berubah menjadi Departemen seiring dengan perubahan status Universitas Brawijaya menjadi Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum pada tahun 2022. Departemen Teknik Informatika mengelola tiga buah Program Studi yang terdiri dari Program Studi Sarjana Teknik Informatika, Program Studi Sarjana Teknik Komputer dan Program Studi Magister Ilmu Komputer. Departemen Teknik Informatika terus mengalami perkembangan yang signifikan hingga saat ini.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Departemen Teknik Informatika juga semakin berkembang dan berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan. Untuk itu, penting bagi kami untuk melakukan survey kepuasan sebagai bentuk tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang kami berikan kepada pengguna. Melalui survey kepuasan ini, kami berharap dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari layanan kami sehingga kami dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pengguna. Kami juga berharap bahwa dengan meningkatkan kualitas layanan, dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pengguna dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pemangku kepentingan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survey kepuasan ini. Kami akan terus berusaha untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna dan memperbaiki kekurangan yang ada demi meningkatkan kepuasan pengguna.

Salam hormat,

Achmad Basuki, S.T., M.MG., Ph.D.

Ketua Departemen Teknik Informatika

Bab 1 - Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Departemen Teknik Informatika (DTIF) Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya (UB) sebagai penyelenggara dan pengelola pendidikan akademik memberikan layanan kepada pemangku kepentingan yang terdiri dari civitas akademika, alumni, pengguna lulusan dan masyarakat umum. Mekanisme penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan akademik mengikuti ketetapan dan standar nasional yang diatur dalam SN-DIKTI dan manajemen Perguruan Tinggi. Universitas Brawijaya memberikan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP) untuk menjamin kualitas kegiatan penunjang tri dharma perguruan tinggi. Untuk melakukan tahapan evaluasi, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Universitas Brawijaya melakukan kegiatan survey Kepuasan Masyarakat secara berkala di setiap akhir tahun dengan kriteria yang sudah ditetapkan di tingkat Universitas. Dalam hal ini terdapat beberapa aspek yang perlu digali lebih dalam dari pendapat civitas akademika, sehingga DTIF perlu menyelenggarakan survey kepuasan pelanggan tambahan sebagai evaluasi internal di tingkat Departemen dan Program Studi.

Pada tahun 2022 ini DTIF melakukan survei dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form baik melalui media sosial (Facebook, Instagram, WhatsApp, Mailing list UB) maupun melalui pemberitahuan surat resmi dengan harapan lebih mudah dicapai oleh responden. Survei tersebut juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT versi 3.0), sistem manajemen ISO 9001:2008, evaluasi perbaikan layanan UB, dan sekaligus merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UB.

1.2. Tujuan Kegiatan

SKM dilaksanakan secara rutin dan berkala yaitu satu kali dalam setahun dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di tingkat Departemen Teknik Informatika sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan pada tahun berikutnya dan seterusnya. Hasil SKM digunakan sebagai bagian dari siklus PPEPP yang diterapkan dalam manajemen penyelenggaraan dan pengelolaan akademik di tingkat Departemen. Hasil SKM diharapkan dapat digunakan juga untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan dalam melakukan pengendalian dan peningkatan mutu Departemen Teknik Informatika.

1.3. Sasaran

Sasaran SKM tahun 2022 adalah Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Departemen Teknik Informatika.

Bab 2 - Metodologi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

2.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pada layanan Departemen Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer dalam menyelenggarakan dan mengelola layanan pendidikan akademik. Departemen Teknik Informatika menaungi tiga Program Studi sebagai pelaksana kegiatan akademik. Ketiga program studi ini turut tercakup dalam lingkup survei kepuasan masyarakat di tingkat Departemen Teknik Informatika.

2.2. Variabel

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi sembilan unsur pelayanan dengan mengadopsi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara layanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Namun dalam cakupan layanan Departemen Teknik Informatika tidak memungut biaya tambahan, sehingga variabel ini tidak digunakan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses

2.3. Jangka waktu pelaksanaan

Survey Kepuasan Masyarakat Departemen Teknik Informatika tahun 2022 dilaksanakan tanggal 20 November – 20 Desember 2022. Survey dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal
1.	Pembuatan kuisisioner	1 - 10 November 2022
2.	Sosialisasi	15 November 2022
3.	Penyebaran Kuisisioner	20 November 2022 - 20 Desember 2022
4.	Analisis Hasil Kuisisioner	21 - 25 Desember 2022
5.	Pembuatan Laporan	25 - 31 Desember 2022

Sosialisasi kegiatan dilakukan secara daring menggunakan media komunikasi Zoom. Kegiatan sosialisasi ini dipandu oleh Ketua Unit Jaminan Mutu dan mendapat pengarahannya dari Ketua Departemen Teknik Informatika. Dalam kegiatan sosialisasi ini disampaikan beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam layanan Departemen Teknik Informatika.



Gambar 2.1. Sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Departemen Teknik Informatika.

Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan Google Form yang diberikan melalui website FILKOM pada masa pengisian.

2.4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan masyarakat

SKM DTIF tahun 2022 dilaksanakan dengan menyesuaikan standar SKM UB berdasarkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata rata tertimbang dari masing-masing unsur yang dinilai.

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Hasil olahan data akan menghasilkan nilai dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 2.1.

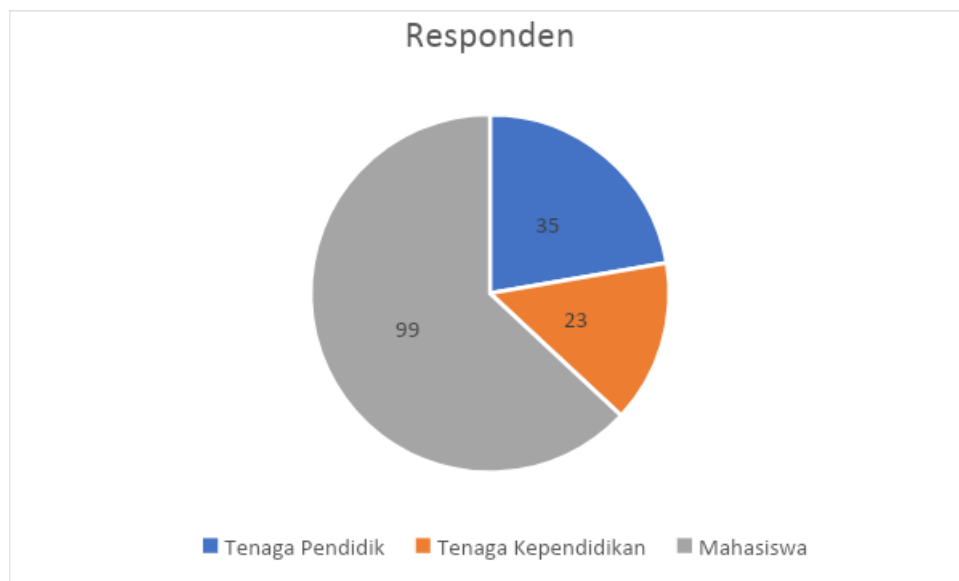
Tabel 2.1. Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

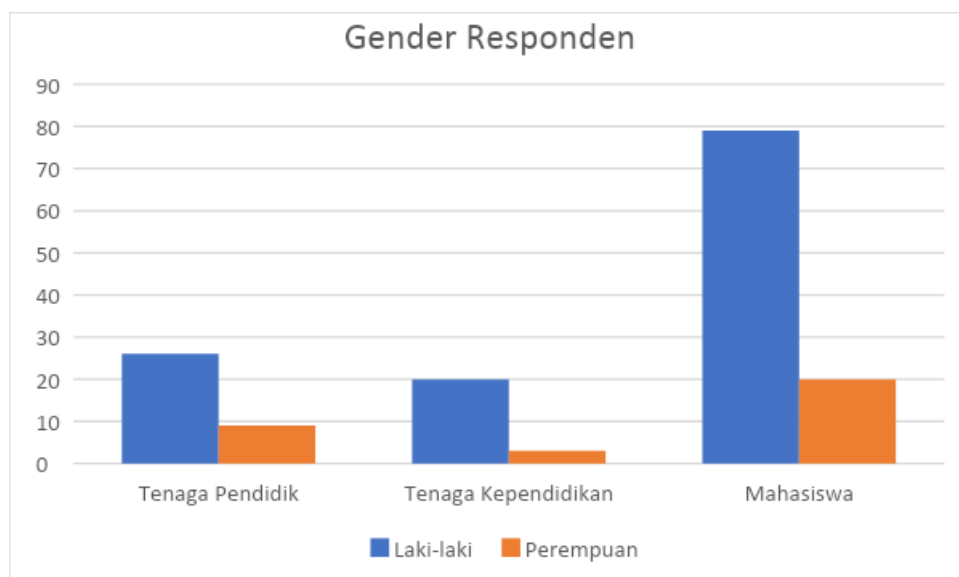
Bab 3 - Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

3.1. Profil Responden

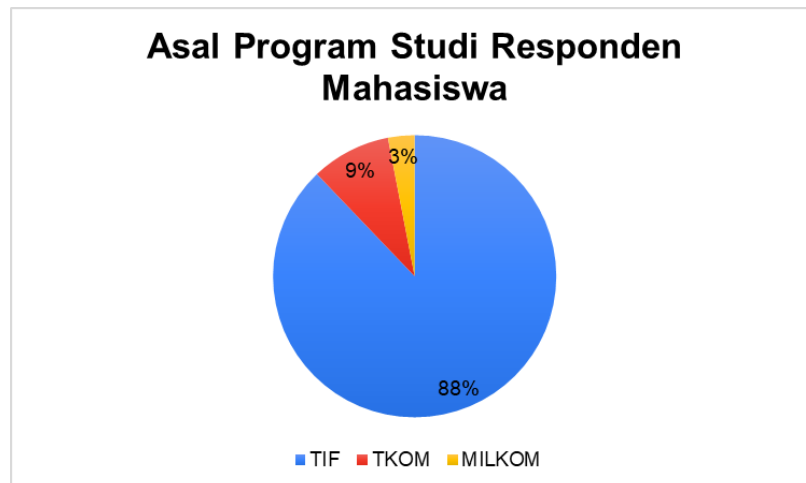
Untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan pada layanan Departemen Teknik Informatika, kegiatan ini melibatkan 157 orang responden yang terdiri dari 22,29% Tenaga Pendidik, 14,64% Tenaga Kependidikan, dan 63,05% mahasiswa. Sebaran responden berdasarkan jenis civitas akademika ditunjukkan pada Gambar 3.1. Gambar 3.2 dan Gambar 3.3 menunjukkan sebaran responden berdasarkan jenis kelamin dan program studi.



Gambar 3.1. Profil responden berdasarkan jenjang civitas akademika



Gambar 3.2. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3.3. Sebaran responden berdasarkan program studi

3.2. Kepuasan Civitas Akademika atas Layanan Departemen Teknik Informatika

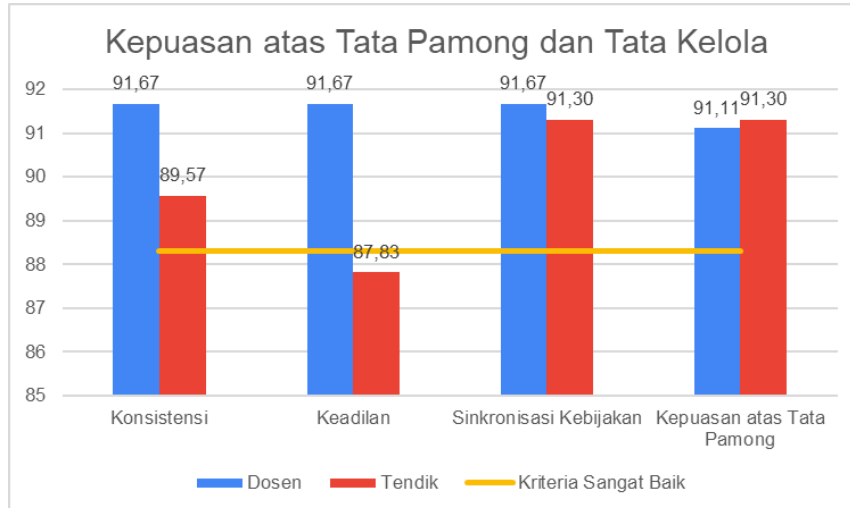
Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan di Departemen Teknik Informatika mengukur beberapa kepuasan sebagai berikut:

- Kepuasan Civitas Akademika atas Tata Pamong
- Kepuasan Civitas Akademika atas Layanan Kemahasiswaan
- Kepuasan Civitas Akademika atas Layanan Kepegawaian
- Kepuasan Civitas Akademika atas Layanan Sarana dan Prasarana
- Kepuasan Civitas Akademika atas Layanan Penunjang Tridharma Perguruan Tinggi

3.2.1. Kepuasan Civitas Akademika atas Tata Pamong dan Tata Kelola

Dalam rangka mencapai pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien, tata pamong dan tata kelola di Departemen Teknik Informatika mengacu pada peraturan Rektor No. 29 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kelola Fakultas Ilmu Komputer. Implementasi tata pamong dan tata kelola mengacu pada siklus penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan. Untuk melakukan evaluasi tata pamong dan tata kelola, Departemen Teknik Informatika menyertakan pemahaman tentang tata pamong dan tata kelola dalam survey kepuasan pemangku kepentingan yang diselenggarakan di tahun 2022.

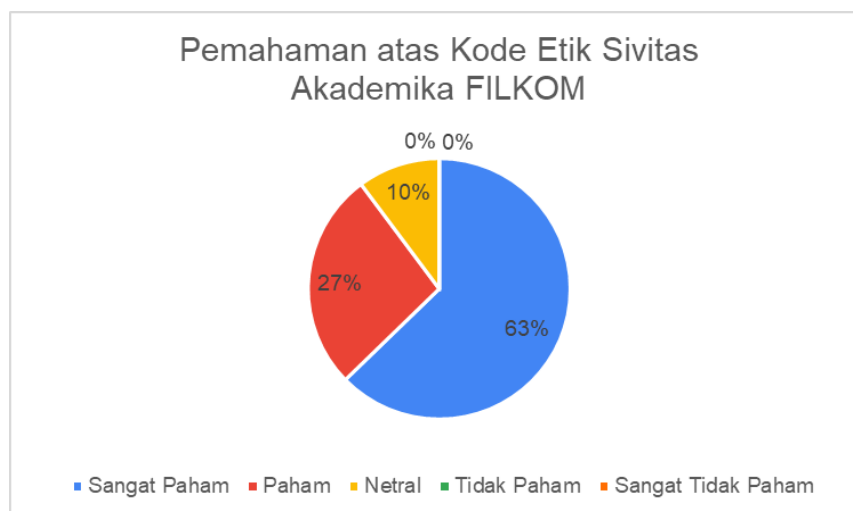
Berdasarkan hasil survey dengan responden Dosen dan Tenaga Kependidikan (Tendik) Fakultas Ilmu Komputer, didapatkan hasil bahwa konsistensi tata pamong di lingkungan Teknik Informatika dinilai **Sangat Baik** oleh responden Dosen dan Tendik. Demikian juga dengan sinkronisasi kebijakan di setiap jenjang kepemimpinan. Secara umum tingkat kepuasan tata pamong dan tata kelola di lingkungan Departemen Teknik Informatika telah melampaui standar kategori **Sangat Baik**. Hasil survey kategori kepuasan sivitas akademika atas tata pamong dan tata kelola dapat dilihat dalam Gambar 3.4.



Gambar 3.4. Kepuasan atas Tata Pamong dan Tata Kelola di lingkup Departemen Teknik Informatika

Fakultas Ilmu Komputer telah memberikan aturan terhadap Kode Etik Akademik sivitas akademika Fakultas Ilmu Komputer dengan Peraturan Dekan No. 4 tahun 2022. Peraturan ini telah disosialisasikan kepada sivitas akademika melalui email ke masing-masing sivitas. Untuk melakukan evaluasi terhadap pemahaman sivitas akademika di lingkup Departemen Teknik Informatika, pada survey kepuasan pemangku kepentingan melibatkan kriteria pemahaman peraturan dekan ini dalam kelompok pertanyaan tata pamong dan tata kelola.

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa 63% responden telah memahami isi peraturan Dekan no. 4 tahun 2022. Sementara 27% mengetahui peraturan ini, dan 10 persen responden tidak mengetahui adanya peraturan ini. Hasil survey ditampilkan dalam Gambar 3.5.



Gambar 3.5. Pemahaman atas kode etik akademik dalam peraturan Dekan no. 4 tahun 2022

Selain mendapatkan gambaran pemahaman dan kepuasan pemangku kepentingan atas tata pamong dan tata kelola di lingkungan Departemen Teknik Informatika, Responden memberikan saran sebagai berikut:

1. Frekuensi diskusi dosen di departemen perlu ditingkatkan.

2. Lebih banyak sosialisasi kebijakan melalui video ataupun teaser singkat, ataupun edaran yang dapat diakses dengan mudah dengan pengarsipan yang baik
3. Pembagian tugas dan peran SDM dapat diselaraskan untuk pemenuhan IKU FILKOM, DTIF dan PS

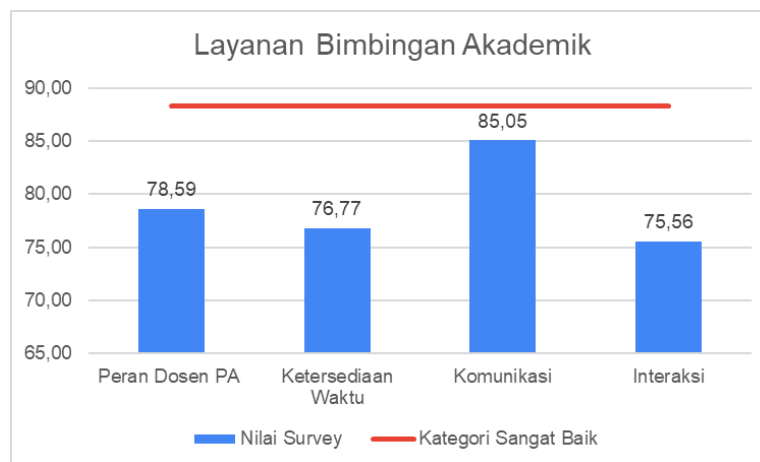
3.2.2. Kepuasan atas Layanan Kemahasiswaan

Layanan kemahasiswaan yang diambil survei kepuasaannya adalah layanan kemahasiswaan yang sering digunakan oleh mahasiswa di lingkungan Departemen Teknik Informatika. Adapun layanan kemahasiswaan yang dievaluasi kepuasaannya meliputi:

- a. Layanan bimbingan akademik
- b. Layanan fasilitas ruang baca
- c. Layanan laboratorium pembelajaran
- d. Layanan Aktifitas Kemahasiswaan
- e. Layanan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa
- f. Layanan fasilitas Unit Layanan Terpadu Kekerasan Seksual dan Perundungan (ULTPKS)
- g. Layanan Keuangan dan Beasiswa

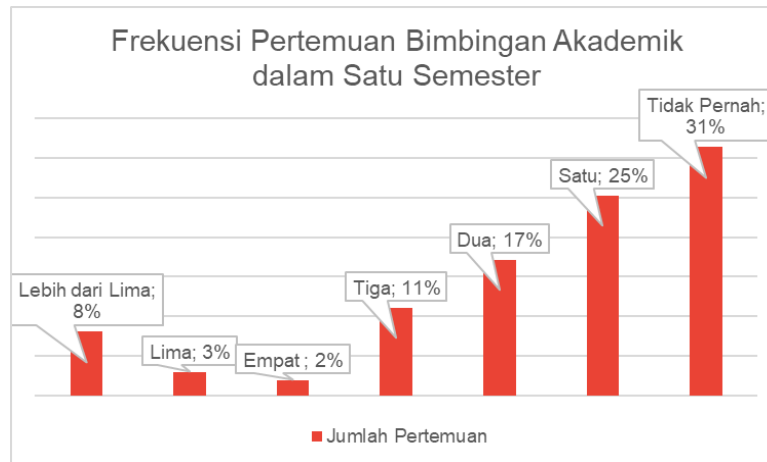
3.2.2.a. Layanan Bimbingan Akademik

Hasil evaluasi kepuasan terhadap layanan bimbingan akademik di lingkungan Departemen Teknik Informatika ditunjukkan dalam Gambar 3.6.



Gambar 3.6. Hasil Kepuasan Layanan Bimbingan Akademik

Survei kepuasan layanan bimbingan akademik difokuskan pada empat layanan yakni peran dosen pembimbing akademik (PA), ketersediaan waktu dosen PA dalam membimbing, komunikasi bimbingan serta aspek interaksi dalam pembimbingan. Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa komunikasi dosen PA telah **Baik** (85), demikian pula untuk aspek peran dosen PA dan ketersediaan waktu dosen PA yakni 78,5 dan 76,5. Aspek yang perlu ditingkatkan adalah aspek interaksi yang bernilai 75,5 yang termasuk dalam kategori **Kurang Baik**. Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan, terdapat 31% responden yang tidak pernah menggunakan layanan bimbingan akademik.



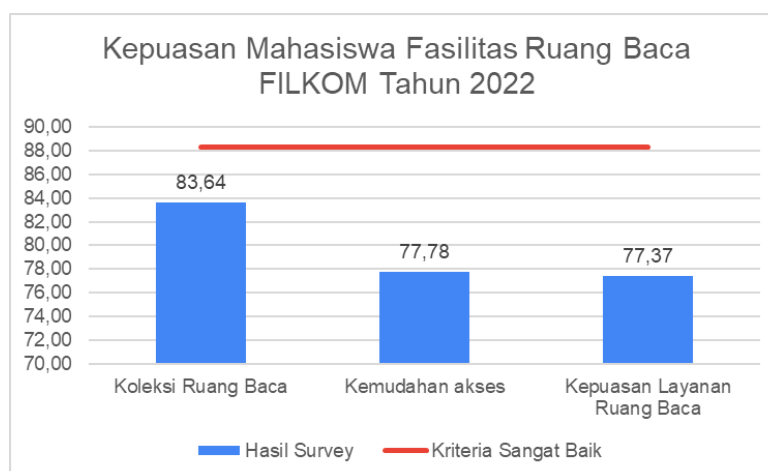
Gambar 3.7. Jumlah Pertemuan Bimbingan Akademik

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan terkait layanan pembimbingan akademik, saran untuk layanan bimbingan akademik adalah sebagai berikut:

1. Sarana konsultasi pembimbingan akademik dapat menggunakan media sosial secara privat seperti Whatsapp/Telegram
2. Sarana pembimbingan menggunakan satu framework agar tidak membingungkan mahasiswa
3. Pengaturan waktu bimbingan lebih fleksibel
4. Perlu dibuatkan program rutin pembimbingan
5. Meningkatkan komunikasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing
6. Informasi kontak dosen pembimbing lebih mudah diakses
7. Perbaiki birokrasi akademis

3.2.2.b. Layanan Ruang Baca

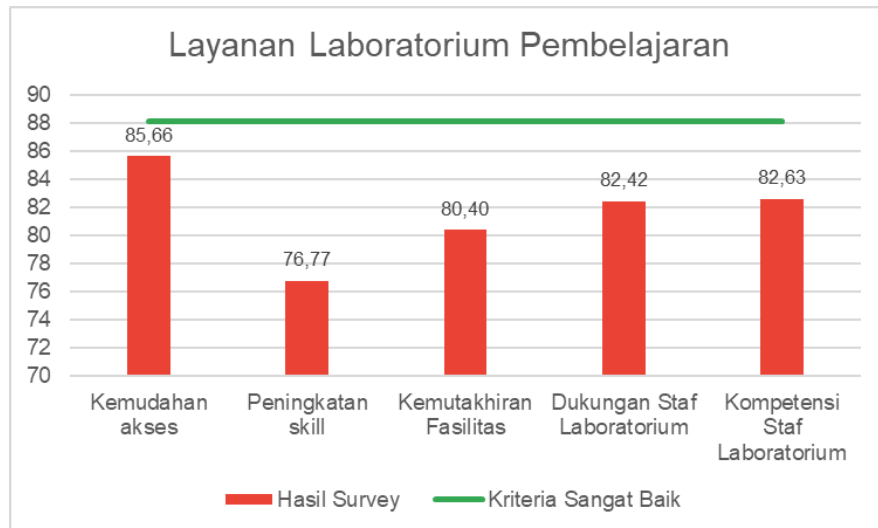
Survey kepuasan layanan terhadap ruang baca dikategorikan menjadi ketersediaan koleksi ruang baca, tingkat kemudahan akses dan kepuasan layanan ruang baca. Hasil evaluasi layanan ruang baca oleh Departemen Teknik Informatika ditunjukkan dalam Gambar 3.8. Berdasarkan hasil survei kepuasan, seluruh kriteria layanan ruang baca mendapatkan kualitas **Baik** dengan nilai kepuasan untuk koleksi ruang baca sebesar 83.64, nilai untuk kemudahan akses sebesar 77.78 dan nilai untuk kepuasan layanan sebesar 77.37.



Gambar 3.8. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Ruang Baca

3.2.2.c. Layanan Laboratorium Pembelajaran

Layanan laboratorium pembelajaran termasuk ke dalam lingkup survei kepuasan layanan yang diselenggarakan oleh Departemen Teknik Informatika dikarenakan Laboratorium Pembelajaran bertugas untuk mendukung pelaksanaan praktikum yang merupakan proses bisnis utama dari Program Studi di bawah Departemen Teknik Informatika. Adapun indikator yang akan dievaluasi terkait kemudahan akses, peningkatan skill setelah mengikuti praktikum di laboratorium tersebut, kemutakhiran fasilitas, dukungan staf laboratorium dan kompetensi staf laboratorium yang ditugaskan. Sebaran nilai kepuasan untuk layanan laboratorium pembelajaran ini ditunjukkan dalam Gambar 3.9.



Gambar 3.9. Hasil kuesioner layanan laboratorium pembelajaran

Berdasarkan hasil kuesioner terkait laboratorium pembelajaran, semua layanan menunjukkan kualitas yang **Baik**. Hasil kepuasan mampu melebihi nilai 76.61 yang merupakan batas nilai Baik namun belum melampaui nilai 88.31. Adapun nilai kepuasan terkait layanan laboratorium pembelajaran adalah nilai 85.66 untuk kemudahan akses, nilai 76.77 untuk peningkatan skill, nilai 80.4 untuk kemutakhiran fasilitas, nilai 82.42 untuk dukungan staf dan nilai 82.63 untuk kompetensi staf. Selama pelaksanaan survei terdapat saran diberikan terkait layanan laboratorium pembelajaran yakni:

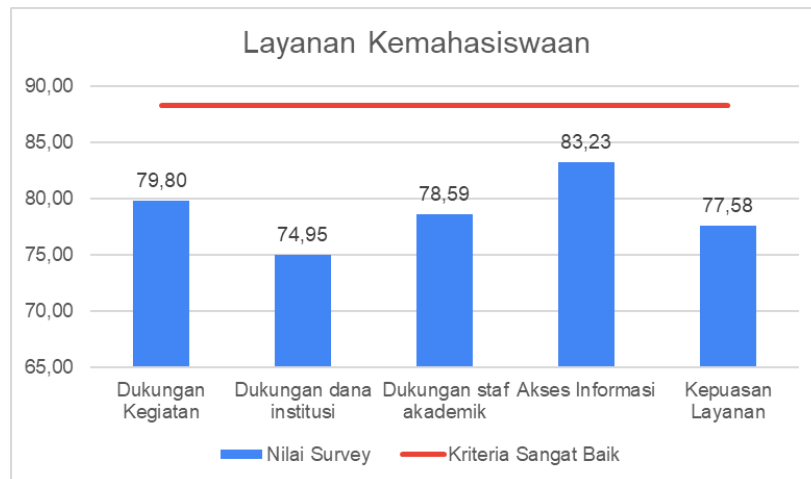
1. Pemeliharaan peralatan perlu ditingkatkan, seperti papan tulis yang perlu diperbaiki
2. Pembaruan perangkat komputer secara berkala
3. Kebersihan ruangan laboratorium
4. Perlu melakukan evaluasi berkala pada staf layanan laboratorium
5. Sosialisasi Informasi mengenai rekrutmen staf mahasiswa perlu ditingkatkan
6. Keterbukaan akses bagi mahasiswa
7. Pemberian materi pada saat PK2MABA terkait penggunaan laboratorium pembelajaran dan laboratorium riset.

3.2.2.d. Layanan Aktivitas Kemahasiswaan

Layanan aktifitas kemahasiswaan termasuk dalam lingkup survei kepuasan pemangku kepentingan, terkait dengan keterlibatan mahasiswa dalam capaian indikator kinerja Departemen Teknik Informatika. Sebagai salah satu pemangku kepentingan, mahasiswa merupakan komponen penting dalam bisnis proses di lingkungan Departemen Teknik Informatika. Dalam operasionalnya, layanan

aktifitas kemahasiswaan ini ditangani oleh bagian kemahasiswaan di tingkat Fakultas. Namun demikian respon dari mahasiswa di lingkungan Departemen Teknik Informatika perlu mendapat perhatian dari pimpinan Departemen.

Hasil dari survey yang dilakukan diperoleh data bahwa hampir seluruh capaian yang disampaikan oleh responden berkategori **BAIK**. Faktor yang paling rendah dalam respon mahasiswa adalah dukungan dana institusi yang mencapai nilai 74,95. Nilai kepuasan tertinggi adalah pada ketersediaan akses informasi dengan nilai 83,23. Hasil dari survey kepuasan atas layanan kemahasiswaan ditunjukkan pada Gambar 3.10.



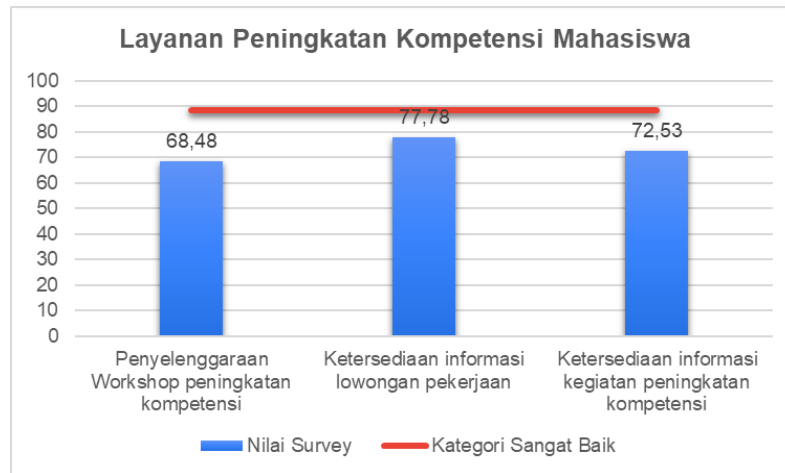
Gambar 3.10. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Kemahasiswaan

Selain hasil penilaian responden mahasiswa atas kepuasan layanan kemahasiswaan, diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

1. Prosedur perizinan kegiatan dan penggunaan fasilitas mohon ditinjau kembali
2. Dapat berkolaborasi dengan fakultas lain
3. Pendanaan lomba dapat ditingkatkan lagi
4. Penggunaan sarana olahraga untuk mahasiswa S1
5. Dukungan dosen pembimbing untuk lomba perlu ditingkatkan
6. Penerapan zona merokok dan tidak merokok untuk fasilitas umum dan mahasiswa
7. Prosedur dan birokrasi sebaiknya menggunakan platform paperless.

3.2.2.e. Layanan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa

Untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa, diperlukan beberapa strategi agar mahasiswa dapat bersaing di dunia kerja. Departemen Teknik Informatika menyusun beberapa program terkait kepentingan tersebut dan melakukan sinkronisasi dengan unit kemahasiswaan dalam koordinasi Fakultas. Untuk melakukan evaluasi capaian atas peningkatan kompetensi mahasiswa, komponen layanan ini dimasukkan dalam survey kepuasan pemangku kepentingan tahun 2022. Adapun hasilnya adalah kegiatan workshop peningkatan kompetensi dinilai **CUKUP** dengan skor 68,48. Kemudian sosialisasi informasi tentang lowongan pekerjaan dinilai **CUKUP** dengan skor 77,78. Kesempatan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi dinilai **BAIK** dengan skor 72,63. Hasil penilaian survey kepuasan atas layanan peningkatan kompetensi mahasiswa ditampilkan dalam Gambar 3.11.



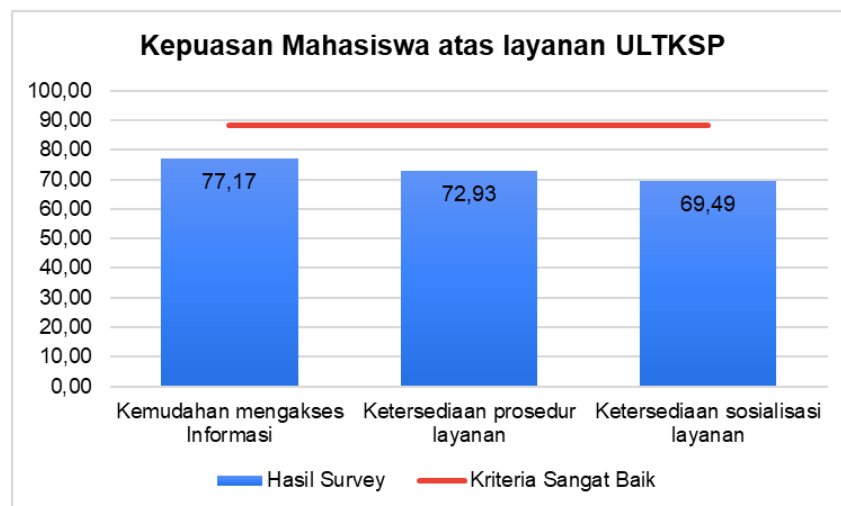
Gambar 3.11. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa

Selain mendapatkan respon atas layanan peningkatan kompetensi mahasiswa, diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu sosialisasi lebih aktif dan interaktif tentang bidang pelatihan, peningkatan kompetensi dan bimbingan karir melalui sosial media
2. Diperlukan peningkatan kompetensi dalam bidang kewirausahaan

3.2.2.f. Layanan ULTKSP

Layanan Kekerasan Seksual dan Perundungan merupakan fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Komputer dan dapat digunakan oleh semua mahasiswa termasuk mahasiswa dalam Departemen Teknik Informatika. Guna mengevaluasi kinerja layanan tersebut, survei kepuasan layanan UTLKSP dilaksanakan dengan meliputi kemudahan akses layanan, ketersediaan prosedur dan ketersediaan sosialisasi dengan hasil yang ditunjukkan dalam Gambar 3.12.



Gambar 3.12. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan ULTKSP

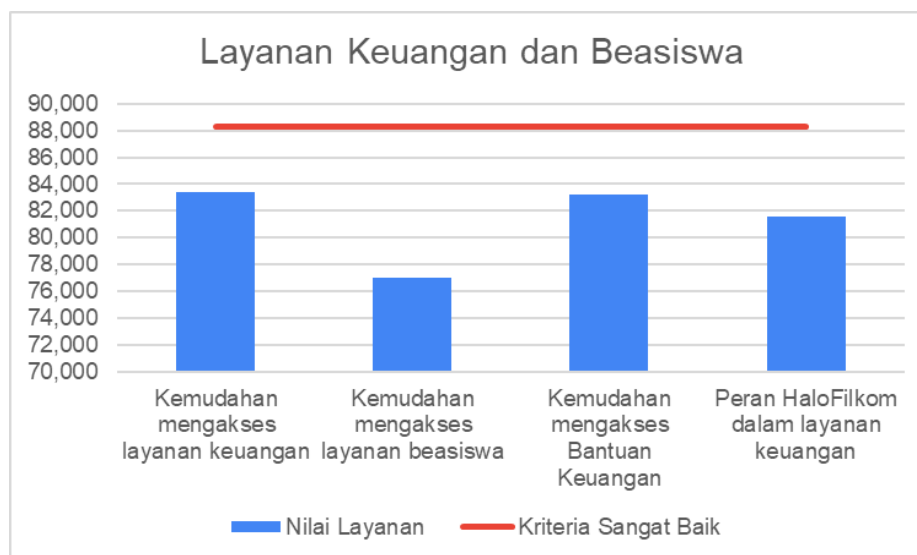
Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa, kemudahan akses telah mendapatkan kategori **Baik** dengan nilai kepuasan sebesar 77,17. Aspek yang perlu ditingkatkan terkait ULTKSP adalah ketersediaan prosedur layanan dan sosialisasi ketersediaan layanan dikarenakan kedua aspek tersebut masih

termasuk kedalam kategori **Kurang Baik**. Adapun saran yang diberikan mahasiswa terkait layanan UTLKSP adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan sosialisasi yang lebih luas sehingga dapat menjangkau mahasiswa lebih banyak
2. Perlu dibuatkan aplikasi manajemen konseling
3. Unit dan stafnya diharapkan dapat bertindak lebih sigap dan responsif terhadap kasus yang terjadi di FILKOM
4. Sosialisasi berbentuk video tentang kekerasan seksual dan perundungan serta perlindungannya akan lebih baik
5. Perbaiki prosedur melaporkan kasus atau konseling

3.2.2.g. Layanan Keuangan dan Beasiswa Bagi Mahasiswa

Departemen Teknik Informatika juga menyediakan layanan berupa penyampaian informasi dan pelayanan terkait keuangan atau beasiswa untuk mahasiswa. Guna mengevaluasi layanan tersebut, Departemen melaksanakan evaluasi kepuasan untuk menggali aspek kemudahan akses layanan keuangan, beasiswa, dan bantuan keuangan, serta peran HaloFILKOM terkait layanan keuangan dan beasiswa. Gambar 3.13. menunjukkan hasil evaluasi kepuasan layanan keuangan dan beasiswa bagi mahasiswa di Departemen Teknik Informatika.



Gambar 3.13. Sebaran kepuasan layanan keuangan dan beasiswa bagi mahasiswa

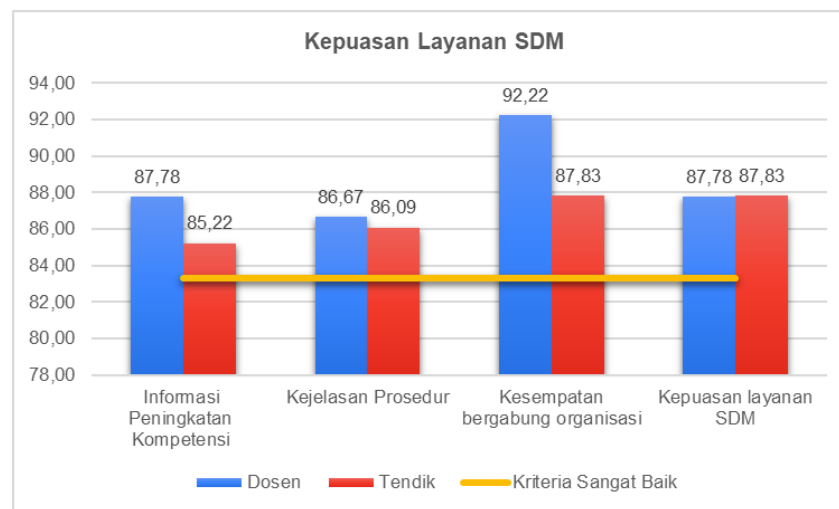
Berdasarkan hasil kuesioner, layanan keuangan, beasiswa, bantuan keuangan serta penanganan HaloFILKOM terkait keuangan termasuk kedalam kategori **Baik**. Adapun nilai kepuasan untuk kemudahan akses layanan keuangan sebesar 83.5, nilai kepuasan untuk kemudahan akses layanan beasiswa sebesar 77, nilai kepuasan untuk kemudahan akses bantuan keuangan sebesar 83.5 dan nilai kepuasan untuk peran HaloFILKOM sebesar 81.5. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, layanan beasiswa perlu lebih ditingkatkan kemudahannya.

3.2.3. Kepuasan atas layanan Kepegawaian

Departemen Teknik Informatika mengelola aset sumber daya manusia (SDM) yang terdiri dari Tenaga Pendidik (DOSEN) dan Tenaga Kependidikan (TENDIK). Meskipun layanan kepegawaian dikelola

ditingkat Fakultas, Departemen Teknik Informatika perlu melakukan rekam pendapat dari SDM yang berada dalam pengelolaan departemen. Sehingga dalam survey kepuasan pemangku kepentingan tahun 2022, unsur kepuasan atas layanan kepegawaian menjadi bagian dari pertanyaan yang diberikan pada responden.

Dari hasil survey didapatkan hasil bahwa penyebaran informasi tentang peningkatan kompetensi sumberdaya manusia bernilai SANGAT BAIK dengan skor diatas 88,3 sebagai indikator. Kemudian faktor kejelasan prosedur juga dinilai SANGAT BAIK oleh Dosen maupun Tendik. Demikian juga pemberian kesempatan untuk berorganisasi profesi dinilai SANGAT BAIK. Sehingga secara umum kepuasan atas layanan SDM bernilai 87,78 dan masuk dalam kategori SANGAT BAIK. Hasil kepuasan layanan SDM ditampilkan dalam Gambar 3.14.



Gambar 3.14. Kepuasan atas layanan SDM

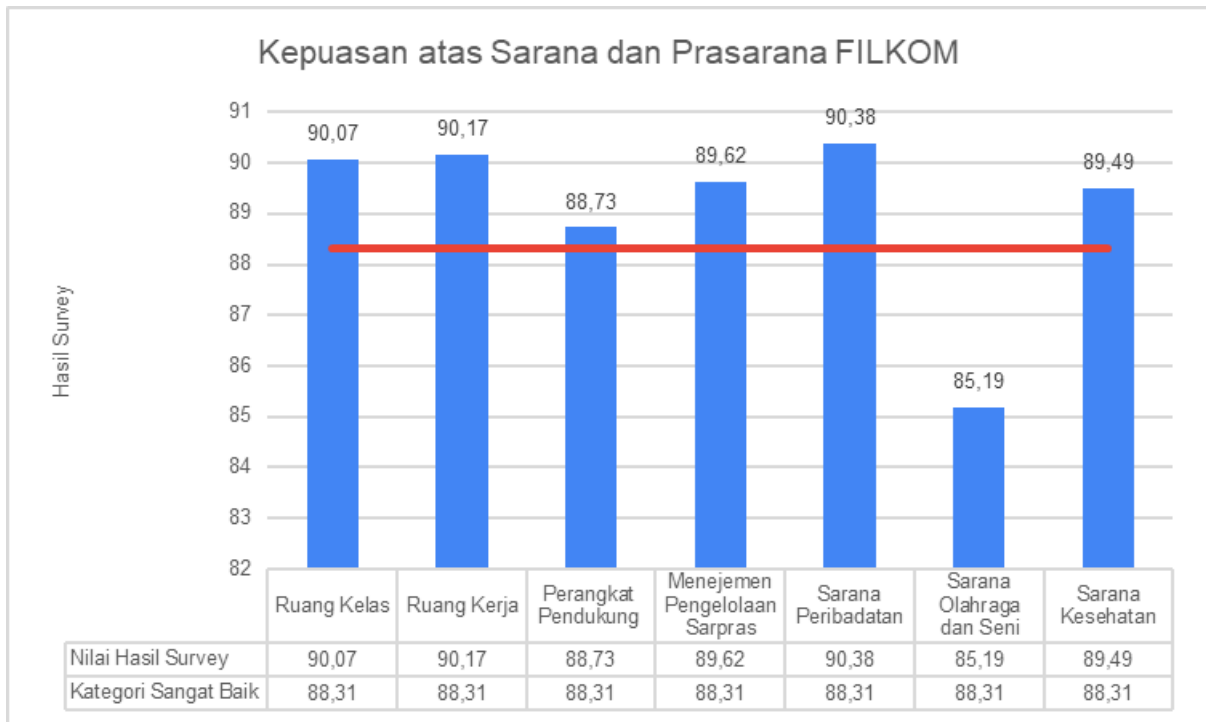
Setelah memberikan respon atas kuisioner, responden memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi sesuai preferensi Dosen
2. Meningkatkan kesempatan Dosen mengikuti sertifikasi Internasional
3. Meningkatkan sosialisasi prosedur pengajuan dan pelaporan
4. Lebih sering diadakan kegiatan untuk meningkatkan skill dosen dalam bidang pembelajaran/pedagogik.
5. perlu adanya pelaksanaan analisis dan evaluasi sdm dan pembentukan rencana pengembangan sdm
6. Memperbanyak short course dan studi banding terutama bagi pengembangan kemampuan dosen
7. Diadakannya Capacity Building yang berkelanjutan
8. Memperbanyak peluang bagi tenaga kependidikan untuk ikut serta dalam pengembangan kompetensi, dengan demikian tenaga kependidikan akan lebih optimal dalam menjalankan tugas sehari - hari sesuai dengan tugas pokok dan fungsi

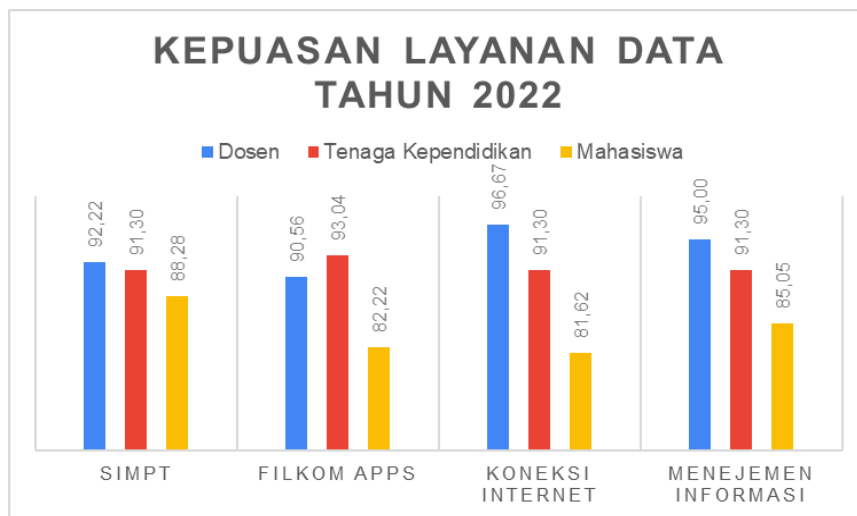
3.2.4. Kepuasan atas layanan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dipergunakan di Fakultas Ilmu Komputer berada dalam pengelolaan sub bagian Umum dan Barang Milik Negara. Fasilitas-fasilitas sarana dan prasarana dapat dipergunakan oleh sivitas akademika di Departemen Teknik Informatika dengan pengaturan tertentu. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan di Departemen Teknik, dilakukan survei atas

kepuasan pengguna sarana dan prasarana dengan responden Dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.



Gambar 3.15. Hasil kepuasan sarana dan prasarana



Gambar 3.16. Hasil kepuasan layanan data

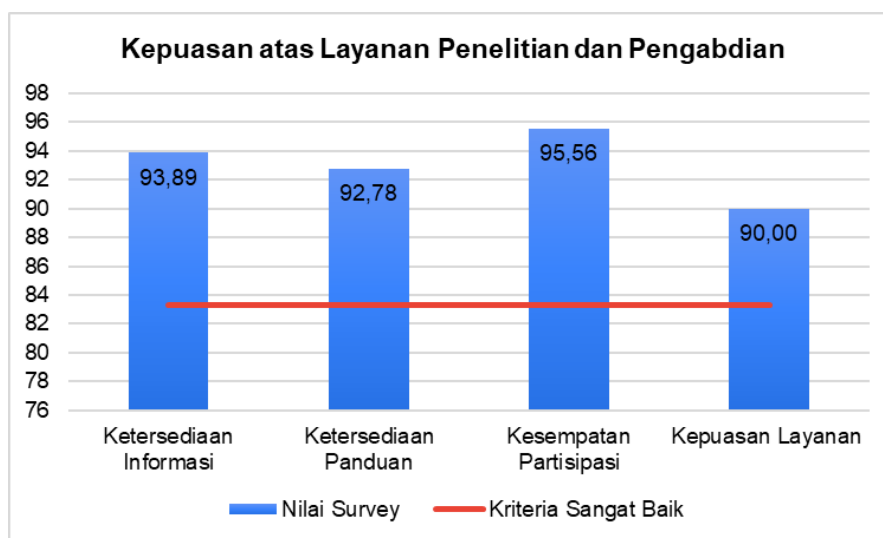
Saran diberikan untuk sarana prasarana terkait dengan:

1. Kualitas sinyal WiFi untuk kawasan tertentu perlu diperhatikan
2. Memperbaiki kecepatan Internet yang tidak merata di area Filkom
3. Koleksi ruang baca perlu lebih dilengkapi dengan referensi terkini
4. Pengelolaan sampah perlu ditingkatkan terutama di area Gazebo dan GKM
5. Informasi posisi ruangan perlu disosialisasikan, seperti posisi ruang baca yang kurang tersosialisasikan.
6. Prosedur penggunaan gedung mahasiswa dipermudah dengan sarana tanpa kertas.

7. Perlu ditambahkan power socket di ruang kelas atau di ruang terbuka seperti gazebo

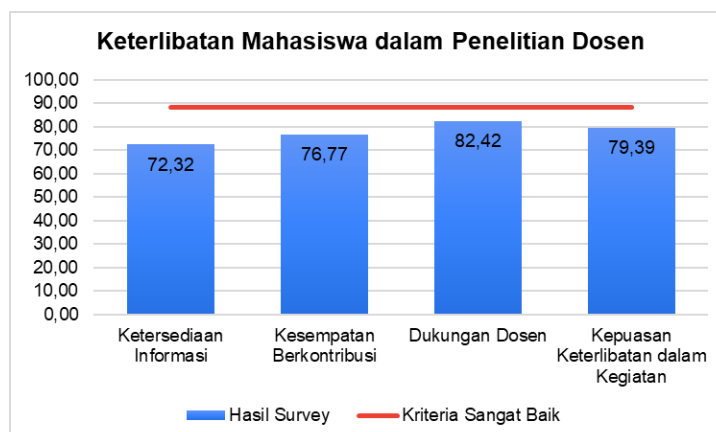
3.2.5. Kepuasan atas layanan Penelitian dan Pengabdian

Sesuai dengan amanat peraturan Rektor No. 29 tahun 2022, Departemen mengelola sumber daya untuk melaksanakan tridarma perguruan tinggi di bawah Fakultas. Untuk melakukan aktifitas tridarma perguruan tinggi, SDM di lingkungan Departemen Teknik Informatika melakukan kegiatan penelitian dan pengabdian. Fakultas dan Departemen memfasilitasi kegiatan ini dan mengelola kegiatan dibawah koordinasi BPPM FILKOM. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan atas layanan penelitian dan pengabdian masyarakat, pada survey kepuasan pemangku kepentingan dilakukan penilaian oleh responden Dosen dan Mahasiswa. Hasil survey dari responden Dosen sudah mendapatkan hasil melampaui indikator kategori SANGAT BAIK. Seperti ditunjukkan pada Gambar 3.17.



Gambar 3.17. Kepuasan atas Layanan Penelitian dan Pengabdian

Namun di sisi lain, hasil kuesioner dengan responden mahasiswa, diperoleh hasil bahwa keterlibatan Mahasiswa dalam Penelitian Dosen dinilai BAIK. Hal ini dapat ditunjukkan pada Gambar 3.18.



Gambar 3.18. Hasil kepuasan terhadap keterlibatan mahasiswa pada penelitian

Dari hasil pengukuran ini, didapatkan beberapa saran dari responden Dosen dan Mahasiswa sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi tentang informasi kegiatan
2. Memberikan tempat informasi yang mudah diakses
3. Memberikan kesempatan lebih pada mahasiswa yang kurang kompetensinya

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari unsur yang dinilai dari layanan Departemen Teknik Informatika secara keseluruhan didapatkan hasil survey sebagai berikut.

Tabel 3.1. Rerata indeks kepuasan masyarakat

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	4,44	88,88
B	Sistem, mekanisme, prosedur	4,45	88,90
C	Waktu penyelesaian pelayanan	4,47	89,32
D	Biaya/ Tarif	0,00	0,00
E	Produk/ hasil layanan	4,41	88,29
F	Kompetensi pelaksana	4,58	91,53
G	Perilaku pelaksana	4,51	90,17
H	Penanganan pengaduan	4,35	86,95
I	Sarana dan Prasarana	4,57	91,46
Jumlah Unsur Digunakan		8,00	
Total		4,47	89,44

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, rerata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Departemen Teknik Informatika adalah 89,44 yang termasuk kedalam kategori **Sangat Baik**.

Bab 4 - Penutup

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan survei kepuasan pengguna layanan yang telah dilaksanakan oleh Departemen Teknik Informatika diperoleh hasil sebagai berikut:

- Konsistensi, sinkronisasi kebijakan dan kepuasan tata pamong mendapatkan kriteria Sangat Baik sedangkan keadilan mendapatkan kriteria Baik
- 63% responden paham terhadap kode etik akademik
- Peran dosen PA, ketersediaan waktu dan komunikasi mendapatkan kriteria Baik sedangkan aspek interaksi pembimbingan akademik mendapatkan kriteria Cukup
- Aspek koleksi, kemudahan akses dan kepuasan ruang baca mendapatkan kepuasan yang Baik
- Kemudahan akses laboratorium, peningkatan kemampuan, kemutakhiran, dukungan staf dan kompetensi staf laboratorium mendapatkan kriteria Baik
- Dukungan kegiatan, dukungan staf akademik, akses informasi, dan kepuasan layanan kemahasiswaan mendapatkan penilaian Baik sedangkan dukungan dana kegiatan kemahasiswaan mendapatkan penilaian Cukup
- Ketersediaan informasi lowongan mendapatkan penilaian Baik sedangkan aspek informasi kegiatan peningkatan kompetensi mahasiswa dan penyelenggaraan workshop mendapatkan kepuasan Cukup Baik
- Kemudahan akses ULTKSP mendapatkan umpan balik Baik sedangkan ketersediaan prosedur dan sosialisasi layanan masih mendapatkan umpan balik Cukup Baik
- Layanan keuangan, beasiswa, bantuan keuangan serta penanganan HaloFILKOM terkait keuangan termasuk kedalam kategori Baik
- Penyebaran informasi tentang peningkatan kompetensi sumberdaya manusia, kejelasan prosedur, pemberian kesempatan untuk berorganisasi profesi dinilai Sangat Baik.
- Ruang kelas, ruang kerja, perangkat pendukung, manajemen pengelolaan, sarana peribadatan, sarana kesehatan dinilai Sangat Baik sedangkan sarana olahraga dan kesenian mendapatkan umpan balik Baik.
- Ketersediaan informasi, ketersediaan panduan, kesempatan partisipasi dan kepuasan layanan penelitian serta pengabdian dinilai Sangat Baik.
- Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dosen yang meliputi kesempatan berkontribusi, dukungan dosen dan kepuasan layanan mendapatkan penilaian Baik sedangkan ketersediaan informasi masih mendapatkan penilaian Cukup Baik.

4.2 Rekomendasi

Beberapa hal yang dapat dijadikan rekomendasi dalam peningkatan layanan sehingga mendapatkan umpan balik yang Sangat Baik atau Baik adalah sebagai berikut:

- Aspek keadilan dalam tata pamong bagi tenaga kependidikan

- Interaksi pembimbingan akademik
- Dukungan dana dalam kegiatan kemahasiswaan
- Penyampaian informasi peningkatan kompetensi mahasiswa dan pelaksanaan workshop peningkatan kompetensi
- Ketersediaan prosedur dan informasi layanan ULTKSP
- Ketersediaan sarana olahraga dan seni
- Ketersediaan informasi terkait penelitian yang melibatkan mahasiswa



**Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Brawijaya**

Gedung F FILKOM UB

Jl. Veteran No.8, Malang, 65145, Indonesia

Telp. : +62341 577911; Fax : +62341 577911

filkom.ub.ac.id | filkom@ub.ac.id