

**LAPORAN HASIL SURVEI  
KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP LAYANAN  
PENDIDIKAN  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
SWADHARMA  
JAKARTA  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan, dengan mengucapkan *Alhamdulillah* pada akhirnya laporan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan terhadap kinerja akademik khususnya bagi semua program studi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dapat kami selesaikan dengan baik. Laporan kepuasan ini bertujuan memonitor/ mengevaluasi sejauh mana dari hasil penetapan standar dan pelaksanaannya agar dapat meningkatkan dan perbaikan layanan pendidikan untuk masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan layanan pendidikan.

Laporan kepuasan layanan pendidikan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi perbaikan untuk periode yang akan datang.

Jakarta, September 2021

Penyusun

## **I. Pendahuluan**

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma merupakan salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kepuasan pengguna layanan pendidikan merupakan hal yang utama dan merupakan bagian yang terpenting dari kualitas layanan yang ada di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sehingga informasi yang didapatkan dari survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan/pengembangan untuk masa yang akan datang.

## **II. Tujuan Kegiatan**

Survei kepuasan layanan pendidikan diberikan kepada civitas akademika Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dilaksanakan berkala setiap akhir semester dan dalam setahun sekali dibuat laporannya dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan pendidikan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Kemudian, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan selanjutnya.

## **III. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan dilaksanakan pada bulan Februari untuk Proses pembelajaran semester ganjil dan akhir semester genap pada bulan Agustus 2021 di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dengan mengisi survei kepuasan pada *formulir kuesioner yang dibagikan kepada responden*.

## **IV. Responden**

Responden survei kepuasan terhadap layanan pendidikan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma adalah seluruh civitas

akademika Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma, meliputi mahasiswa yang berasal dari 7 prodi, dengan jumlah responden yang memberikan pernyataan sebanyak 403 responden.

## V. Metode Analisis Data

Tanggapan responden diukur menggunakan angket yang hasilnya diolah menggunakan skala Likert dengan bantuan *software Microsoft Excel* dengan mengacu pada kriteria yang dinyatakan dalam beberapa respon alternatif (5=sangat baik; 4=baik; 3=cukup baik; 2=kurang baik; 1=tidak baik)

## VI. Hasil Survei

Data hasil responden berasal dari seluruh program studi dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden per prodi.

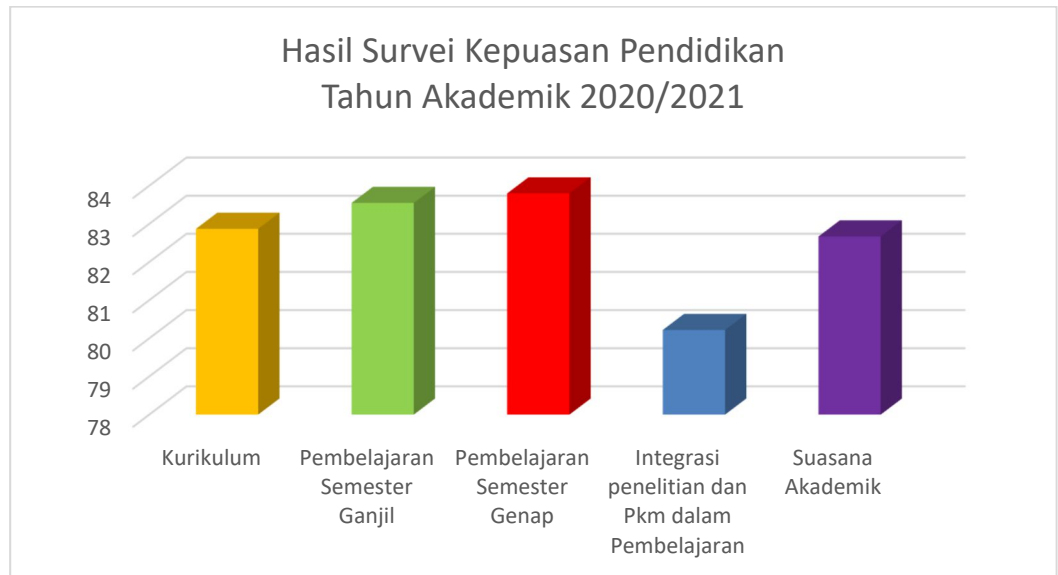
No	Program Studi	Jumlah responden
1	Akuntansi (D3)	3
2	Keuangan dan perbankan (D3)	4
3	Teknik Elektronika (D3)	5
4	Administrasi Niaga (D3)	2
5	Akuntansi (S1)	17
6	Teknik Informatika (S1)	217
7	Sistem Informasi (S1)	155
	Jumlah	403

Dari 403 responden yang memberikan pernyataan baik untuk setiap pernyataan yang disurvei sebagai berikut:

Tabel 2. Persentase yang memberikan pernyataan baik.

No	Hal yang terkait dengan:	Jumlah persentase baik
1	Kurikulum	82,87%
2	Pembelajaran semester Ganjil TA 2020/2021	83,55%
3	Pembelajaran semester Genap TA 2020/2021	83,80%
4	Integrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Pkm)	80,22%
5	Suasana Akademik	82,67%

Berdasarkan data pada tabel 2 tersebut dapat digambarkan melalui diagram untuk hasil survei layanan standar pendidikan sebagai berikut:



**Gambar 1.** Data survei kepuasan Pendidikan

Berdasarkan diagram pada Gambar 1, jumlah mahasiswa yang memberikan pernyataan baik akan digambarkan berdasarkan dari setiap prodi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma.

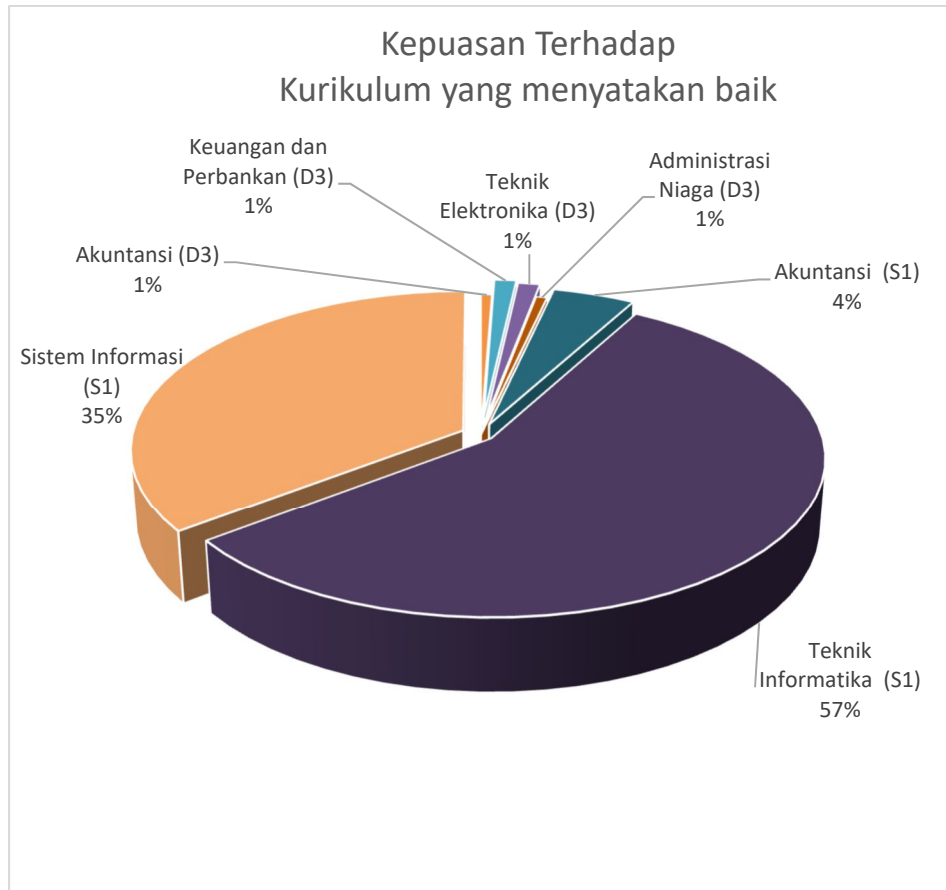
Untuk perolehan hasil survei kepuasan pada masing-masing program studi yang memeberikan pernyataan baik akan diuraikan sebagai berikut

#### **A. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan**

##### **Kurikulum**

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap layanan kurikulum adalah untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran layanan kurikulum pada masing-masing Program Studi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan/peninjauan kurikulum di tahun berikutnya.

Berikut ini gambaran layanan pendidikan untuk kurikulum dari setiap prodi:

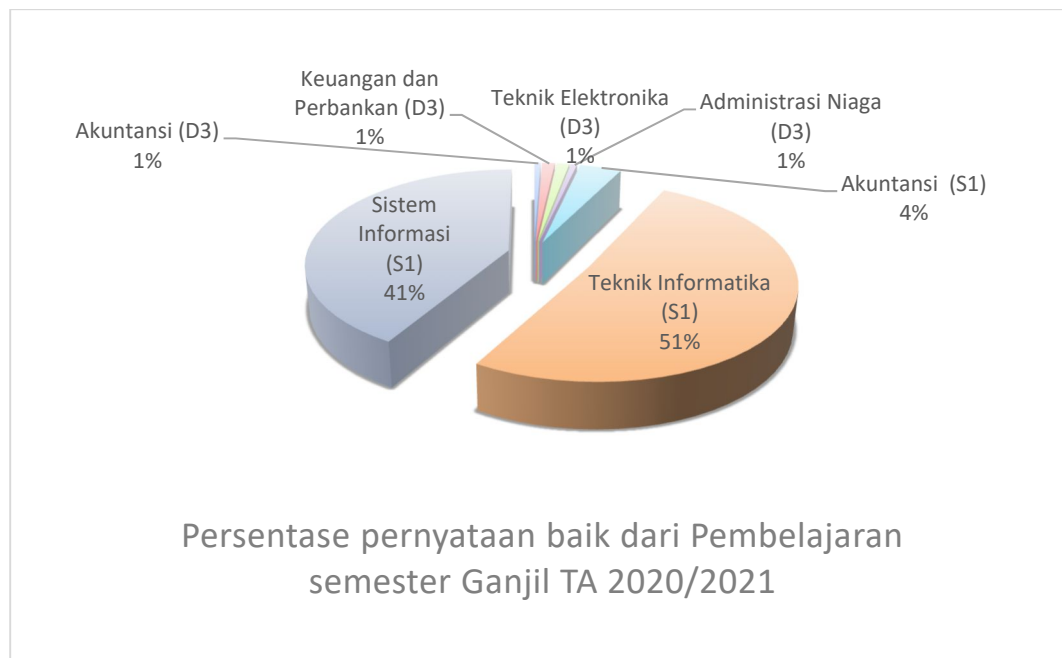


**Gambar 2.** Layanan untuk Kurikulum.

Uraian dari hasil respon mahasiswa terhadap kurikulum setiap prodi sebagai berikut: prodi Akuntansi (D3) dari 3 responden, 1 menyatakan cukup baik, 2 menyatakan baik; dari prodi Keuangan dan perbankan (D3) dari 4 responden semua menyatakan baik; prodi Teknik Elektronika (D3) dari 5 responden, 1 menyatakan cukup baik, 4 menyatakan baik; prodi Administrasi Niaga (D3) dengan 2 responden menyatakan baik; prodi Akuntansi (S1) dari 17 responden, 15 menyatakan baik, 2 menyatakan sangat baik; prodi Teknik Informatika (S1) dari 217 responden 13 menyatakan cukup baik, 190 menyatakan baik, dan 14 menyatakan sangat baik; prodi Sistem Informasi (S1) dari 155 responden, 26 menyatakan cukup baik, 118 menyatakan baik, dan 11 menyatakan sangat baik.

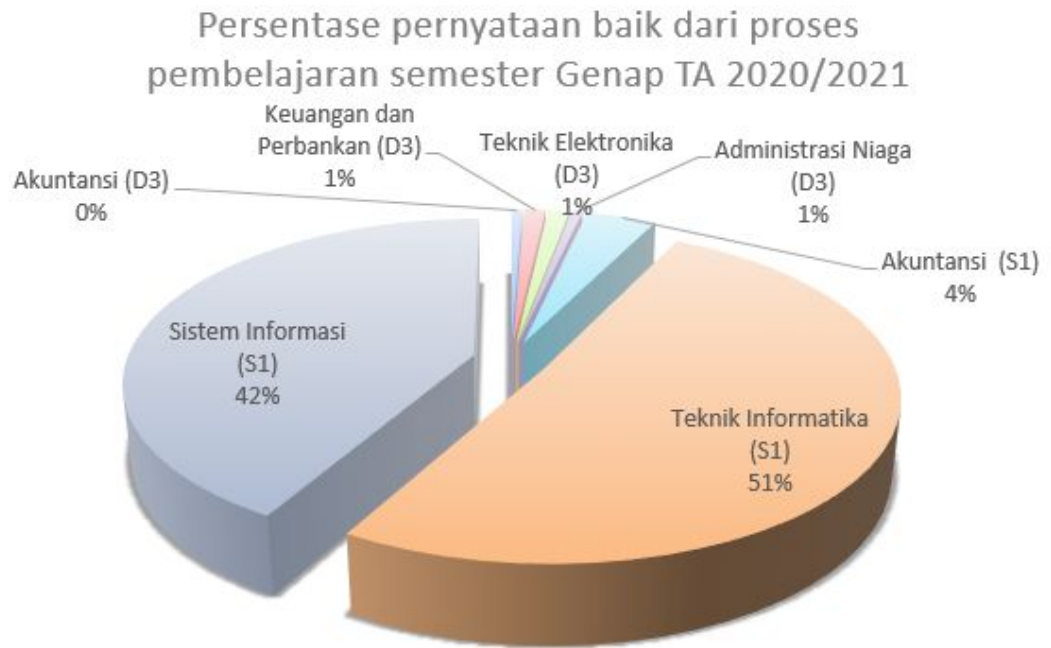
## B. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Pada Pembelajaran Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 dan Semester Genap TA 2020/2021

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap layanan proses pembelajaran untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran kurikulum dan pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap program studi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan proses pembelajaran di tahun berikutnya. Secara umum hasil survei pembelajaran pada setiap program studi sebagai berikut:



**Gambar 3.** Hasil Survei Pembelajaran Semester Ganjil TA 2020/2021

Hasil respon dari setiap program studi yang menyatakan baik secara keseluruhan mengalami peningkatan untuk semester Genap tahun akademik 2020/2021 yaitu dari 83,55% pada semester ganjil dan untuk semester genapnya menjadi 83,80%, yang secara rinci dari masing-masing prodi dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.** Hasil Survei Pembelajaran Semester Genap TA 2020/2021

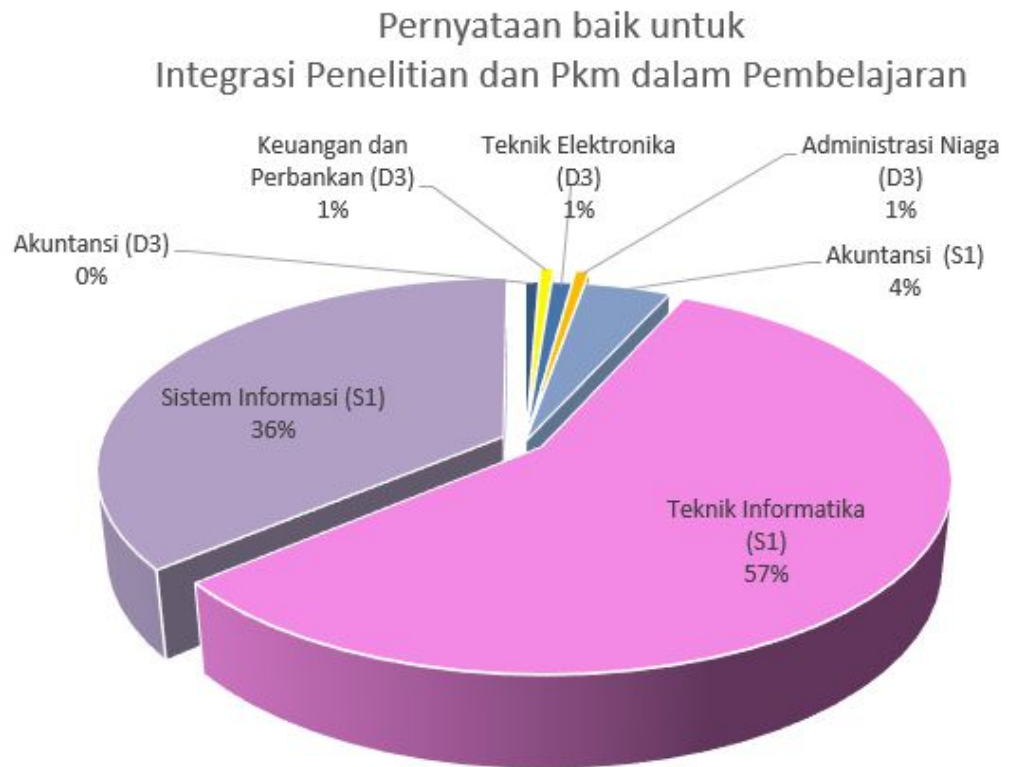
**C. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Integrasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.**

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap integrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang diimplementasikan pada proses pembelajaran di masing-masing program studinya. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan penelitian dan pengabdian masyarakat di tahun berikutnya.

Hasil respon untuk integrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang menyatakan cukup baik 12,90%, yang menyatakan baik 80,22%, dan yang menyatakan sangat baik 6,88%.

Secara umum survei atas hasil integrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang menyatakan baik dari setiap program studinya sebagai berikut:

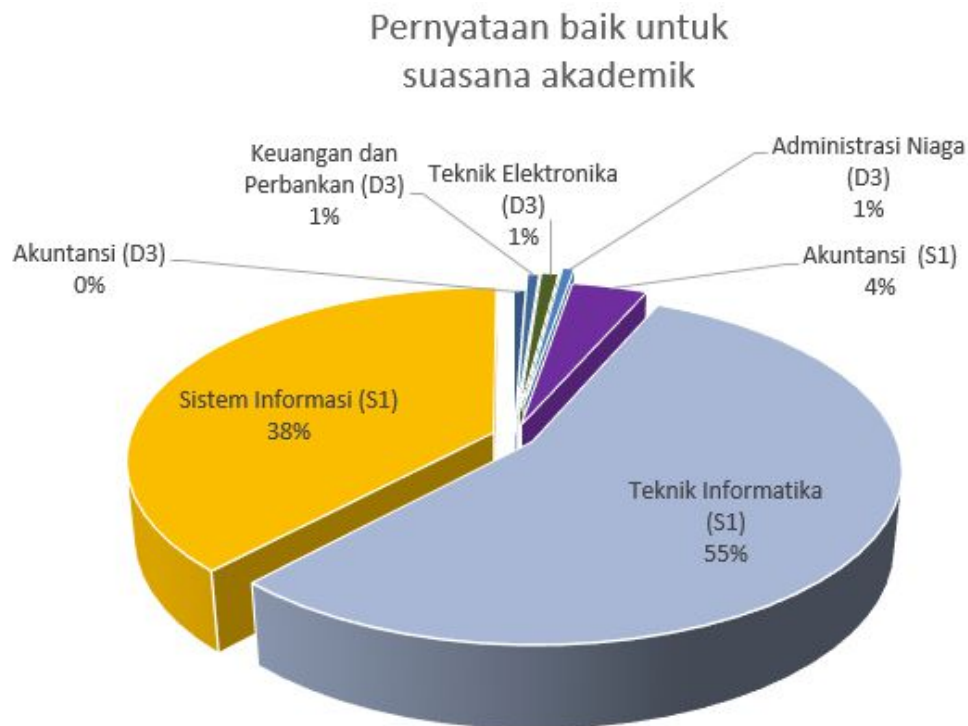




**Gambar 5.** Hasil Survei untuk layanan integrasi penelitian dan Pkm dalam Pembelajaran

**D. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Suasana Akademik.**

Hasil respon dari mahasiswa terhadap suasana akademik mendapatkan respon 17,23% menyatakan cukup baik, 82,67% menyatakan baik dan 6,70% menyatakan sangat baik, dimana rincian untuk setiap program studinya yang menyatakan baik digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 6.** Hasil Survei untuk layanan suasana akademik

## VII Tindak Lanjut

1. Peningkatan persiapan perencanaan kegiatan pengembangan/peninjauan kurikulum.
2. Perlu peningkatan pada sistem/proses pembelajaran yang dilaksanakan, sehubungan dengan kondisi pandemi covid-19 yang sedang berlangsung.
3. Dukungan e-learning pada proses pembelajaran, dan konsepsi merdeka belajar kampus merdeka.
4. Memperbaiki layanan helpdesk akademik online, layanan permintaan data akademik.
5. Peningkatan aksesibilitas informasi akademik dan non akademik
6. Melakukan sosialisasi kepada dosen untuk implementasi hasil kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
7. Mengajukan kepada pimpinan terkait sarana yang diperlukan dalam menunjang kegiatan praktikum dan penelitian.