

# Laporan Survey Kepuasan Pendidikan Matematika

---

**PENDIDIKAN MATEMATIKA**

---

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
2021**



---

# BAB 1: PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Survey kepuasan adalah hal yang penting untuk dilakukan oleh sebuah layanan jasa, melalui survey kepuasana ini layanan jasa akan terus melakukan evaluasi bagi pengembangan dan kemajuan layanannya demi mewujudkan kepuasan para penggunanya.

Pendidikan Matematika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Indonesia (FKIP UKI) merupakan bagian dari pemberi layanan jasa yang bertujuan untuk membantu mencerdaskan sdm Indonesia ke depan. Pendidikan Matematika FKIP UKI harus meningkatkan pelayanan publik baik secara akademik maupun non akademik demi berkontribusi menciptakan generasi penerus yang unggul dan mampu meningkatkan kualitas hidup banyak orang.

Lebih jauh, Pelayanan publik merupakan pemberian layanan secara tanggap untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan umum, dengan menghormati hak-hak asasi publik (Larasati, 2013), baik dalam penyediaan barang, jasa maupun layanan administrasi secara baik dan memuaskan (Tjiptono dan Chandra, 2005; Ilyas, 2014) berdasarkan perundang-undangan yang berlaku

## 1.2 Tujuan Survey

Survey kepuasan pengguna yang dilakukan secara berkala di Prodi Pendidikan Matematika FKIP yaitu 1 tahun sekali, adalah untuk mencapai tujuan berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara berkala.
3. Menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan.
5. Memacu persaingan positif antar unit kerja dalam upaya peningkatan kinerja layanan.

***“Survey Kepuasan merupakan upaya peningkatan layanan publik yang berujung pada peningkatan mutu untuk menghasilkan generasi penerus yang unggul”***

### 1.3 Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan Survey dilakukan di setiap akhir Tahun Akademik yaitu dengan rincian waktu sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan

No	Nama Kegiatan	Waktu							
		April				Mei			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Pengecekan update/validitas Instrumen	√	√						
2.	Pengumpulan Data			√	√	√			
3.	Analisis Data					√	√	√	
4.	Pembuatan Laporan							√	√

### 1.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan penyebaran instrument survey kepuasan melalui whatsapp grup dan menindak lanjuti responden yang belum mengisi. Survey ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif. Instrumen Survey kepuasan disusun berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Irawan, 2003). Instrumen disusun dengan tiga bagian berikut:

Bagian I : Identitas responden (sesuai kebutuhan survei).

Bagian II : Mutu pelayanan yang berisi pernyataan sesuai unsur survei kepuasan.

Bagian III : Bentuk jawaban kuesioner menggunakan skala Likert, dengan berikut: Jawaban sangat setuju diberi skor 5; Jawaban setuju diberi skor 4; Jawaban cukup setuju diberi skor 3; Jawaban tidak setuju diberi skor 2; dan Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1.

dengan rincian pertanyaan masing-masing instrument sebagai berikut:

#### **Instrumen Evaluasi Visi Misi Tujuan dan Strategi:**

1. Prodi Pendidikan Matematika UKI memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas.
2. Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI dapat dipahami dengan mudah.
3. Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI.
4. Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI disosialisasikan dengan reguler kepada warga Prodi Pendidikan Matematika UKI.
5. Prodi Pendidikan Matematika UKI memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop.
6. Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi Pendidikan Matematika UKI.

- 
7. Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI tercermin dalam kurikulum Prodi.
  8. Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI tercermin dalam proses belajar mengajar.
  9. Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Prodi Pendidikan Matematika UKI.
  10. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI.
  11. Saya memahami tujuan Prodi Pendidikan Matematika UKI dengan baik.
  12. Pekerjaan saya merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI secara utuh.

**Instrumen Layanan Kepuasan Mahasiswa:**

1. Ruang kelas bersih dan nyaman
2. Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (AC) di ruang kelas memadai
3. Alat pendukung di ruang kelas (furniture, LCD, papan tulis, all) lengkap dan berfungsi dengan baik
4. Laboratorium bersih dan nyaman
5. Peralatan dan bahan laboratorium lengkap dan berfungsi dengan baik
6. Peralatan laboratorium canggih/ terbaru
7. Tersedia taman/hall/ruang publik
8. Tersedia area parkir yang luas
9. Tersedia kantin yang cukup dan nyaman
10. Tersedia sarana olahraga
11. Tersedia fasilitas ekstrakurikuler
12. Tersedia fasilitas ibadah/aula
13. Kamar mandi/toilet bersih dan wangi
14. Tersedia fasilitas wifi gratis/hot spot
15. Tersedia pelayanan kesehatan
16. Tersedia pembinaan entrepreneurship bagi mahasiswa (pembinaan komunitas, pelatihan entrepreneurship dan money)
17. Tersedia informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan & keterampilan.
18. Tersedia pendampingan penelitian khusus bagi mahasiswa.
19. Tersedia pendampingan pengabdian kepada masyarakat (PkM) khusus bagi mahasiswa.
20. Tersedia pendampingan untuk mempublikasi karya ilmiah.
21. Pembayaran SPP dan registrasi online (RO) dapat dilakukan dengan mudah
22. Mudah dalam mengakses informasi hasil studi melalui AIS
23. Tersedia informasi pembayaran SPP, registrasi online (RO), dan kegiatan akademik (jadwal perkuliahan dan ujian).
24. Tersedia informasi tentang kegiatan ilmiah.

- 
25. Dosen dalam menyampaikan materi ajar mempunyai kemampuan yang memadai.
  26. Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal.
  27. Alokasi waktu mengajar dosen sesuai dengan alokasi waktu yang ditetapkan.
  28. Dosen mampu dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif.
  29. Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan.
  30. Adanya transparansi dalam penilaian hasil belajar.
  31. Pelayanan administrasi Prodi/ Fakultas cepat dan tepat.
  32. Layanan akademik dan non akademik di fakultas/ prodi dilakukan dengan sopan dan ramah.
  33. Layanan akademik dan non akademik di fakultas/ prodi dilakukan dengan cepat.
  34. Layanan security/satpam dilakukan dengan sopan dan ramah.
  35. Layanan Biro Keuangan dan Akuntansi dilakukan dengan sopan dan ramah.
  36. Layanan Biro Humas dan Pemasaran dilakukan dengan sopan dan ramah.
  37. Layanan Biro Administasi Akademik dilakukan dengan sopan dan ramah.

**Instrumen Layanan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Matematika:**

1. Adanya perencanaan sistem pengadaan pegawai.
2. Tersedia sistem pengembangan karir.
3. Tersedia peraturan terminasi.
4. Tersedia SOP atau peraturan yang jelas berkaitan dengan kepegawaian.
5. Tersedia sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang pekerjaan.
6. Tersedia pengumuman atau publikasi penerimaan pegawai baru di UKI dengan jelas dan terbuka.
7. Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia lainnya.
8. Penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan unit
9. Kompensasi yang diberikan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan.
10. Tersedia jaminan sosial (kesehatan, ketenagakerjaan) yang memadai.
11. Ketepatan waktu pembayaran gaji.
12. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat.
13. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
14. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian.
15. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
16. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan.
17. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.
18. Tersedia informasi yang memadai tentang layanan Biro Keuangan dan Akuntansi
19. Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah.
20. Pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel.

- 
21. Terbuka dalam menginformasikan dan menangani permintaan layanan keuangan dan akuntansi yang diajukan.
  22. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat.
  23. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  24. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian.
  25. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
  26. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan.
  27. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.
  28. Tersedia informasi yang memadai tentang BAU dan layanannya.
  29. Tersedia fasilitas pelaporan (komplain) yang memadai berupa helpdesk, nomor HP/WA, nomor telepon/ekstension dan lainnya terkait gangguan/kerusakan pada bangunan/ruangan, listrik, air, AC, dan lainnya.
  30. Terbuka dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan tindakan perbaikan sarana dan prasarana sebagai tanggapan terhadap pelaporan (keluhan) yang disampaikan.
  31. Kompetensi teknisi yang menangani complain.
  32. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat.
  33. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  34. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian.
  35. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
  36. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan.
  37. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.
  38. Memberikan pelayanan konsultasi dan respon yang sesuai dengan kebutuhan selama masa penelitian.
  39. Tersedia sarana dan prasarana Prodi selama proses penelitian.
  40. Tersedia sarana dan prasarana universitas selama proses penelitian.
  41. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat.
  42. Dukungan keuangan dalam penelitian dan PkM sesuai dengan kebutuhan.
  43. Tersedia pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap.
  44. Tersedia Informasi yang terbaru pada website LPPM.
  45. Tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LPPM dalam pembuatan proposal, pengunggahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM.
  46. Tersedianya arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian & PkM.
  47. Workshop, sosialisasi & Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM.



- 
48. Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat.
  49. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.
  50. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan.
  51. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
  52. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian.

### **Instrumen Layanan Tata Pamong**

1. Tersedia informasi tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas yang beredar secara transparan dan mudah diakses.
2. Pengambilan keputusan di Fakultas melalui surat keputusan telah melewati proses evaluasi secara menyeluruh yang melibatkan pemangku internal dan eksternal .
3. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas telah melibatkan mitra eksternal dalam suatu kerja sama yang saling menguntungkan.
4. Dokumen Fakultas (Renstra, Pedoman akademik, dll) dapat diakses dengan mudah baik softcopy maupun hardcopy.
5. Monitoring dan evaluasi kegiatan fakultas dilaksanakan secara berkelanjutan.
6. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas dapat dipertanggungjawabkan.
7. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas mengikuti peraturan pemerintah.
8. Pengambilan keputusan terkait penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas dilakukan secara independen.
9. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas memperhatikan prinsip keadilan.
10. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas mempunyai sistem penjaminan mutu.
11. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas berjalan secara efektif dan efisien.
12. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas memperhatikan prinsip nirlaba yang tercermin dalam laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran kegiatan.
13. Penggunaan anggaran serta kebijakan fakultas sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan.
14. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan perencanaan yang matang sesuai dengan pencapaian Renstra.
15. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengorganisasian yang jelas.
16. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengarahan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan.
17. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengawasan secara berkelanjutan.
18. Struktur organisasi saat ini sudah dapat mengakomodir kebutuhan fakultas.
19. Dekanat berkoordinasi sesuai dengan tupoksinya.
20. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap rendah hati.
21. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap berbagi dan peduli.
22. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap disiplin.

23. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap profesional.
24. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap bertanggung jawab.
25. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap integritas.

Setelah disusun instrumen melewati uji validitas dan reliabilitas sebelum disebar ke responden.

#### 1). Uji Validitas

Untuk menghitung validitas instrument kecerdasan intrapersonal diri digunakan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Arikunto, 2014:213})$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  : koefisien korelasi antara butir soal dengan total skor butir
- n : jumlah responden
- X : Skor butir soal
- Y : Skor total
- $\sum X$  : Jumlah skor butir total
- $\sum Y$  : Jumlah skor total
- $\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variabel X
- $\sum Y^2$  : Jumlah Kuadrat Variabel Y

Selanjutnya dihitung dengan uji -t dengan rumus:  $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$  (Sugiyono, 2017:257)

Keterangan:

- t : nilai t\_hitung
- r : Koefisien korelasi
- n : Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan (dk=n-2) kaidah keputusan:

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  : maka butir pernyataan valid

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  : maka butir pernyataan tidak valid

Untuk instrument Pemahaman Konsep Matematis dari perhitungan uji coba validasi instrumen, semua butir pernyataan valid , yaitu nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, dan 7. Butir pernyataan yang telah valid tersebut selanjutnya akan digunakan untuk penelitian.

#### 2). Uji Reliabilitas Instrumen

Disamping pegujian validitas instrumen, juga dilakukan pengujian reliabilitas instrumen. Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan berapa kali untuk mengukur obyek yang sama,



akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:173). Dengan kata lain, uji reliabilitas ini dilakukan untuk memenuhi konsisten suatu tes. Untuk reliabilitas item pada instrumen kecerdasan intrapersonal menggunakan rumus:

$$r_b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Arikunto, 2014:213})$$

Keterangan:

- $r_b$  : koefisien korelasi
- $n$  : jumlah responden
- $X$  : Skor butir soal
- $Y$  : Skor total
- $\sum X$  : Jumlah skor butir total
- $\sum Y$  : Jumlah skor total
- $\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variabel X
- $\sum Y^2$  : Jumlah Kuadrat Variabel Y

Setelah dihitung didapat koefisien korelasi, selanjutnya dimasukan dalam rumus Spearman Brown:

$$r_{hitung} = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad (\text{Sugiyono, 2017:190})$$

Keterangan:

- $r$  : nilai  $r_{hitung}$
- $r_b$  : Koefisien korelasi
- $n$  : Jumlah responden

Distribusi (tabel r) untuk  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk=n-2$ )

Kaidah keputusan:

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  : maka butir pernyataan reliabel
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  : maka butir pernyataan tidak reliabel

Untuk mengetahui reabilitas seluruh item variabel penelitian digunakan rumus Alpha Cronbach.

Menurut Guilford dalam (Lestari, 2015:206) tolak ukur unntuk mengitepretasi derajat reabilitas instrument adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Kriteria Koefisien Realibilitas Instrumen

Koefisien korelasi	Interpretasi Reliabilitas
$0,90 \leq r \leq 1,00$	Sangat baik
$0,70 \leq r \leq 0,90$	Baik
$0,40 \leq r \leq 0,70$	Cukup baik
$0,20 \leq r \leq 0,40$	Buruk
$r < 0,20$	Sangat buruk

---

Untuk instrument kecerdasan intrapersonal, melalui perhitungan reliabilitas seluruh tes diperoleh nilai 0,710. Maka menurut Guilford, nilai reliabilitas keseluruhan tes pada kecerdasan intrapersonal tergolong tinggi.

### 1.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistic deskriptif dan inferensial (Sugiyono, 2017:207). Survey kepuasan ini menggunakan teknis statistic deskriptif

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2 Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	Persentase (%)	Kategori Kualitas/Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik/ Sangat Puas
2	61-80	Baik/ Puas
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik/ Tidak Puas
5	0-20	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas

Sumber: Riduwan, (2014:29)

# BAB II: HASIL DAN PEMABAHASAN

## 2.1 Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pendidikan Matematika

### a). Identitas Responden

Identitas responden terdiri dari Nama, data jenis kelamin, NIP/NIM, Status Identitas, dan Tahun masuk kuliah bagi mahasiswa dengan data sebagai berikut.

#### Data Jenis Kelamin:

##### 2. Jenis Kelamin

[Detail Selengkapnya](#)

● Laki-laki	28
● Perempuan	72



#### Data Status:

##### 4. Status

[Detail Selengkapnya](#)

● Pimpinan	3
● Dosen	19
● Tenaga Kependidikan	3
● Mahasiswa	75

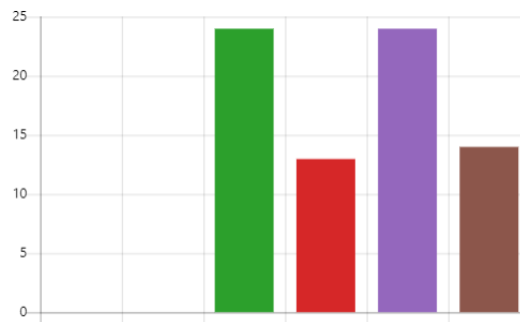


#### Data Tahun Masuk (Angkatan):

##### 5. Angkatan

[Detail Selengkapnya](#)

● 2015	0
● 2016	0
● 2017	24
● 2018	13
● 2019	24
● 2020	14



### b). Hasil Instrumen Visi Misi, Tujuan dan Strategi Pendidikan Matematika

Adapun hasil survey adalah sebagai berikut:



c). Pembahasan

NO.	BUTIR INSTRUMEN	RATA-RATA
1.	Prodi Pendidikan Matematika UKI memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas.	4,19
2.	Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI dapat dipahami dengan mudah.	4,13
3.	Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI.	4,17
4.	Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI disosialisasikan dengan reguler kepada warga Prodi Pendidikan Matematika UKI.	4,04
5.	Prodi Pendidikan Matematika UKI memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop.	4,04
6.	Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi Pendidikan Matematika UKI.	4,03
7.	Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI tercermin dalam kurikulum Prodi.	4,06
8.	Visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI tercermin dalam proses belajar mengajar.	4,04
9.	Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Prodi Pendidikan Matematika UKI.	3,98
10.	Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI.	4,14
11.	Saya memahami tujuan Prodi Pendidikan Matematika UKI dengan baik.	4,06
12.	Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh Prodi Pendidikan Matematika UKI	4,05
13.	Pekerjaan saya merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Matematika UKI secara utuh.	4,14

Berdasarkan data di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa penetapan dan juga implementasi Visi Misi, Tujuan dan masuk dalam kategori **sangat baik yaitu pada rentang 81-100% yaitu 81,65% atau masuk dalam kategori sangat baik/ sangat puas**. Namun tetap perlu diperhatikan pengembangan pada butir yang belum mencapai 4 yaitu pada butir keseluruhan program kerja prodi menunjang pencapaian Visi Misi, Tujuan dan strategi prodi.

## 2.2 Kepuasan Layanan Mahasiswa Pendidikan Matematika

### a). Identitas Responden

Identitas responden terdiri dari Nama, data jenis kelamin, NIP/NIM, Status Identitas, dan Tahun masuk kuliah bagi mahasiswa dengan data sebagai berikut:

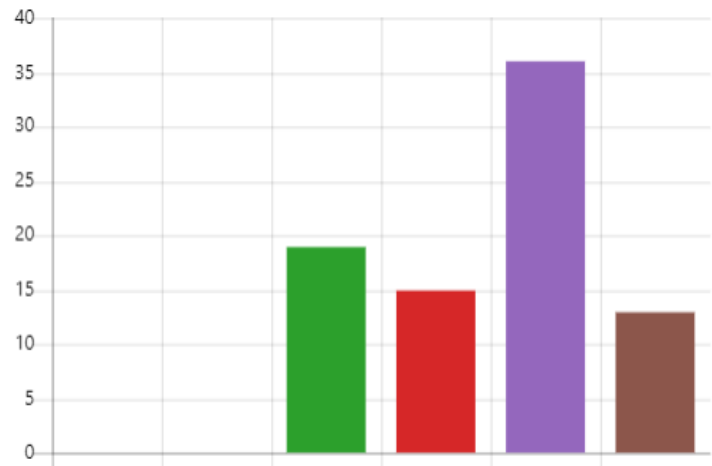
Data Jenis Kelamin:

● Laki-laki	11
● Perempuan	72



Angkatan:

● 2015	0
● 2016	0
● 2017	19
● 2018	15
● 2019	36
● 2020	13



Kepuasan layanan mahasiswa diisi oleh 83 mahasiswa Pendidikan Matematika dari 92 Mahasiswa yang aktif pada Tahun Akademik 2020/2021.

Selanjutnya, hasil pengisian angket dipaparkan melalui data berikut:

### b). Hasil Instrumen Kepuasan Layanan Mahasiswa

## EVALUASI LAYANAN MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN MATEMATIKA

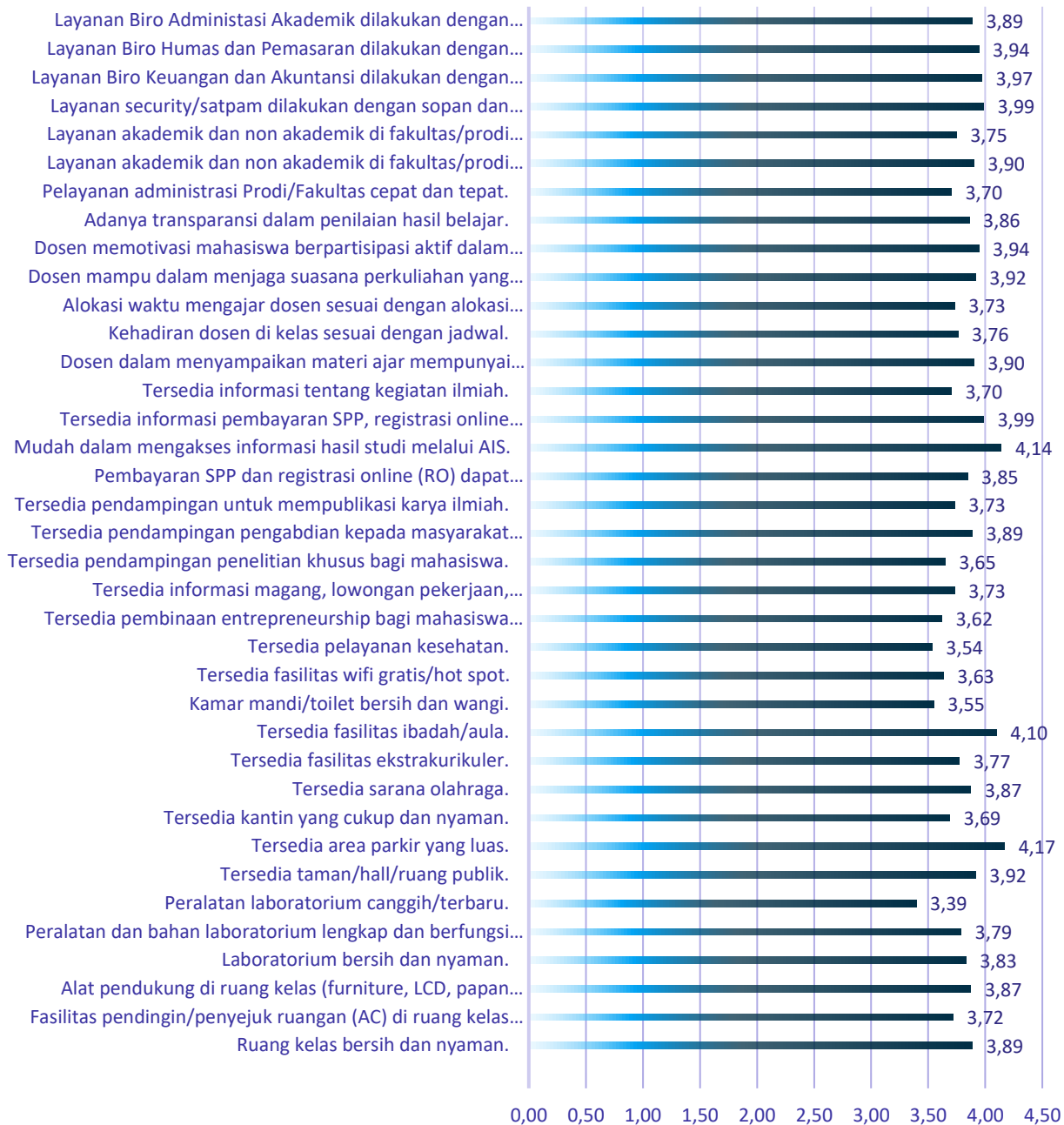




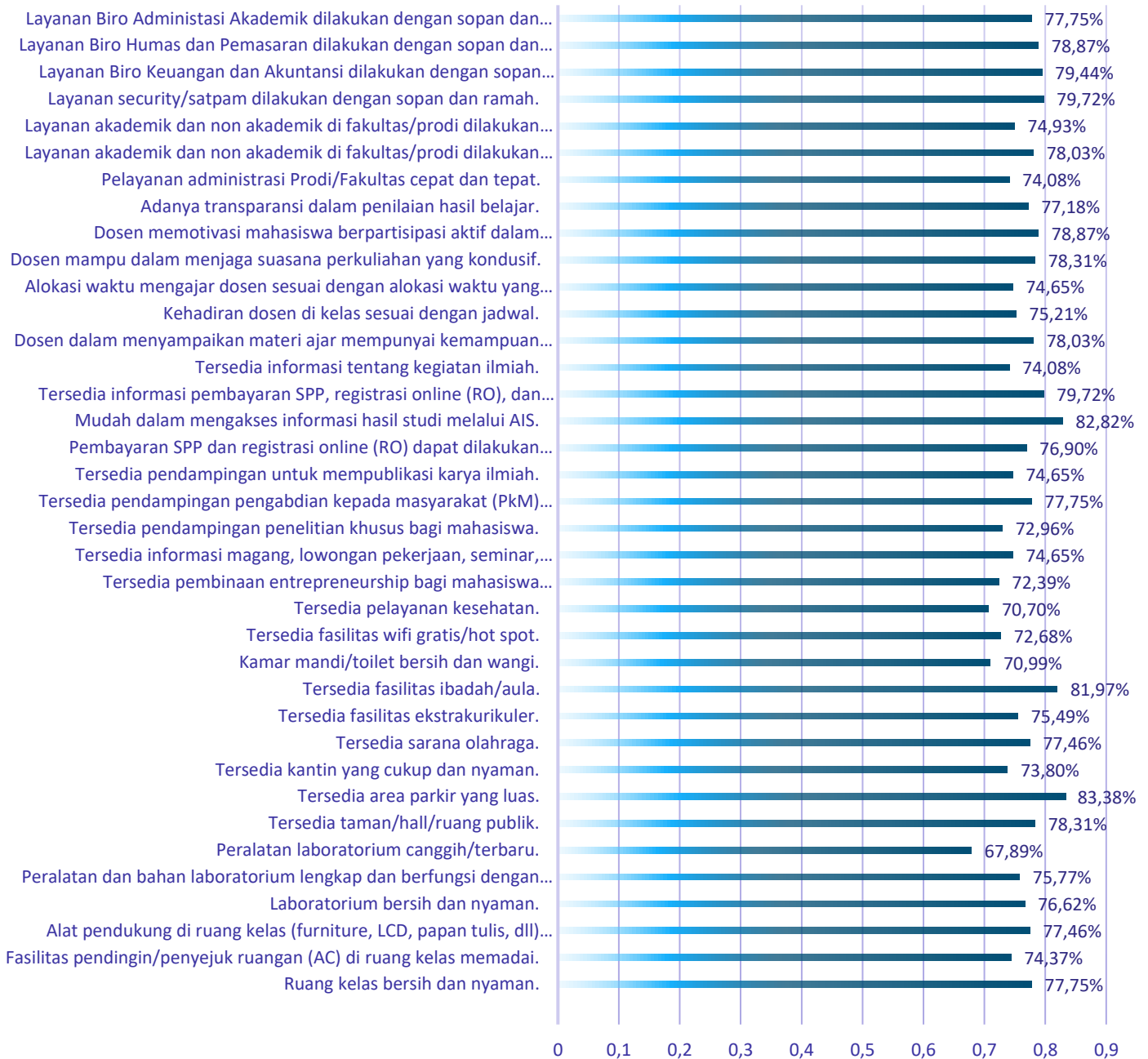
c). Pembahasan

Dari tampilan data hasil survey kita bisa melakukan kajian rata-rata dan persentase skor dari masing-masing butir survey yang disajikan sebagai berikut:

## DIAGRAM RATA-RATA DAN PERSENTASE SKOR EVALUASI LAYANAN MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN MATEMATIKA



## PERSENTASE SKOR KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA PENDIDIKAN MATEMATIKA



Berdasarkan data di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa penetapan dan juga implementasi Visi Misi, Tujuan dan masuk dalam **kategori baik yaitu pada rentang 61-80% yaitu 76,37%**. Ada lebih banyak hal yang perlu diperhatikan pada layanan ini yaitu: 1). Kebersihan kamar mandi, 2). Kelengkapan peralatan laboratorium dan 3) Informasi tentang kegiatan-kegiatan kemahasiswaan luar kampus.

## 2.3 Kepuasan Layanan Dosen dan Tenaga Kependidikan Prodi Pendidikan Matematika

### a). Identitas Responden

Identitas responden terdiri dari Nama, Status Identitas, dan jabatan fungsional dosen dengan data sebagai berikut:

#### Data Status Responden

### 3. Status

[Detail Selengkapnya](#)

<span style="color: blue;">●</span> Dosen	17
<span style="color: orange;">●</span> Tenaga Kependidikan	2

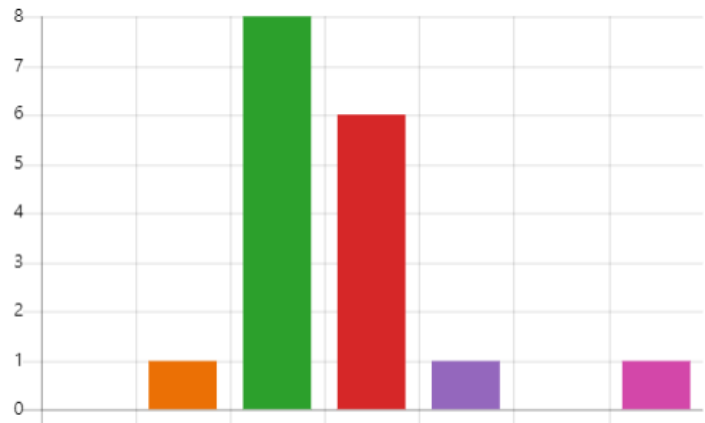


#### Data Jabatan Fungsional

### 4. Jenjang Jabatan Akademik

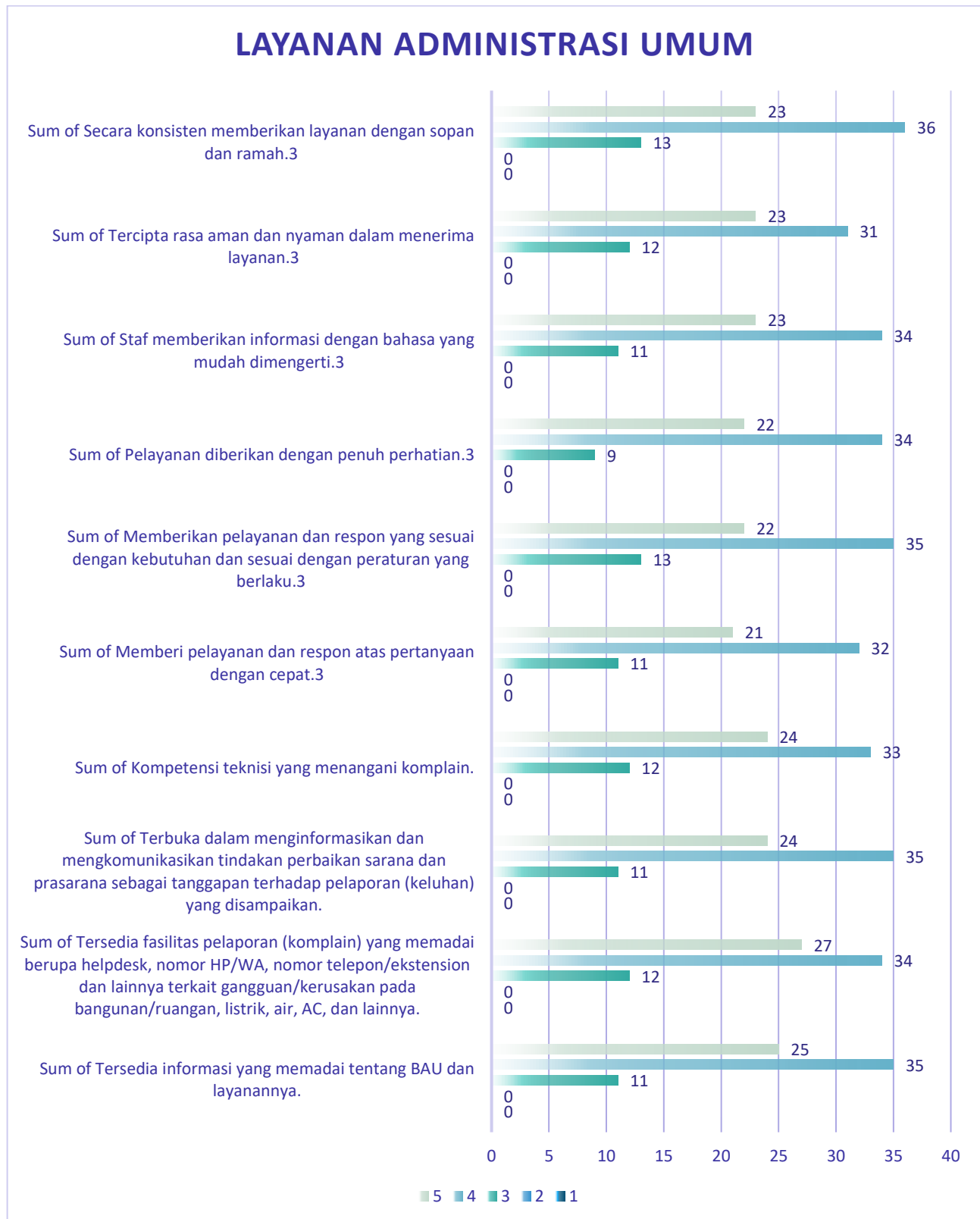
[Detail Selengkapr](#) [Insights](#)

<span style="color: blue;">●</span> Honorer	0
<span style="color: orange;">●</span> Tenaga Pengajar	1
<span style="color: green;">●</span> Asisten Ahli	8
<span style="color: red;">●</span> Lektor	6
<span style="color: purple;">●</span> Lektor Kepala	1
<span style="color: brown;">●</span> Guru Besar	0
<span style="color: pink;">●</span> Lainnya	1

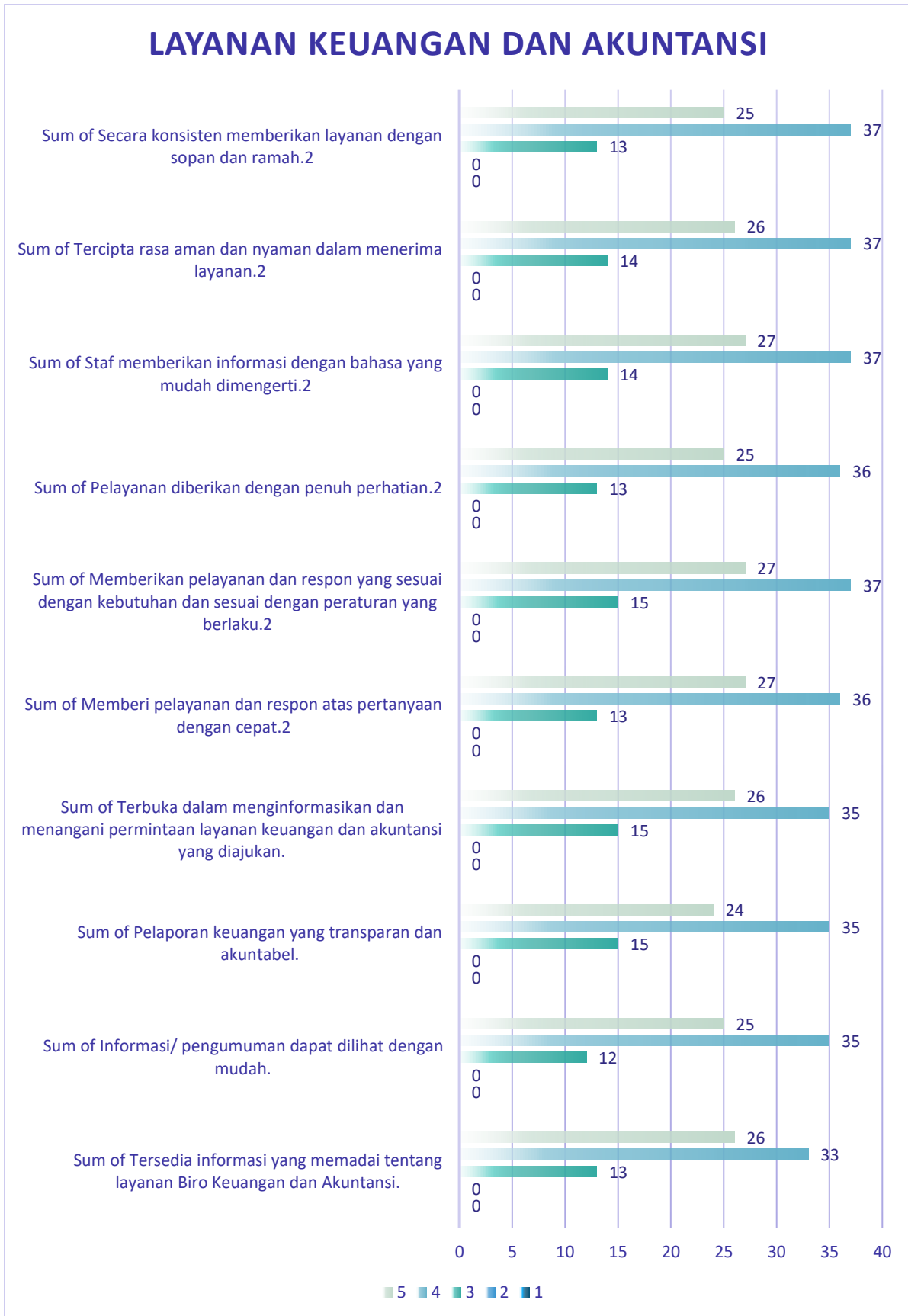


b). Hasil Kepuasan layanan Dosen dan Tenaga Kependidikan Prodi Pendidikan Matematika  
Adapun hasil survey adalah sebagai berikut:

**Layanan Administrasi Umum**

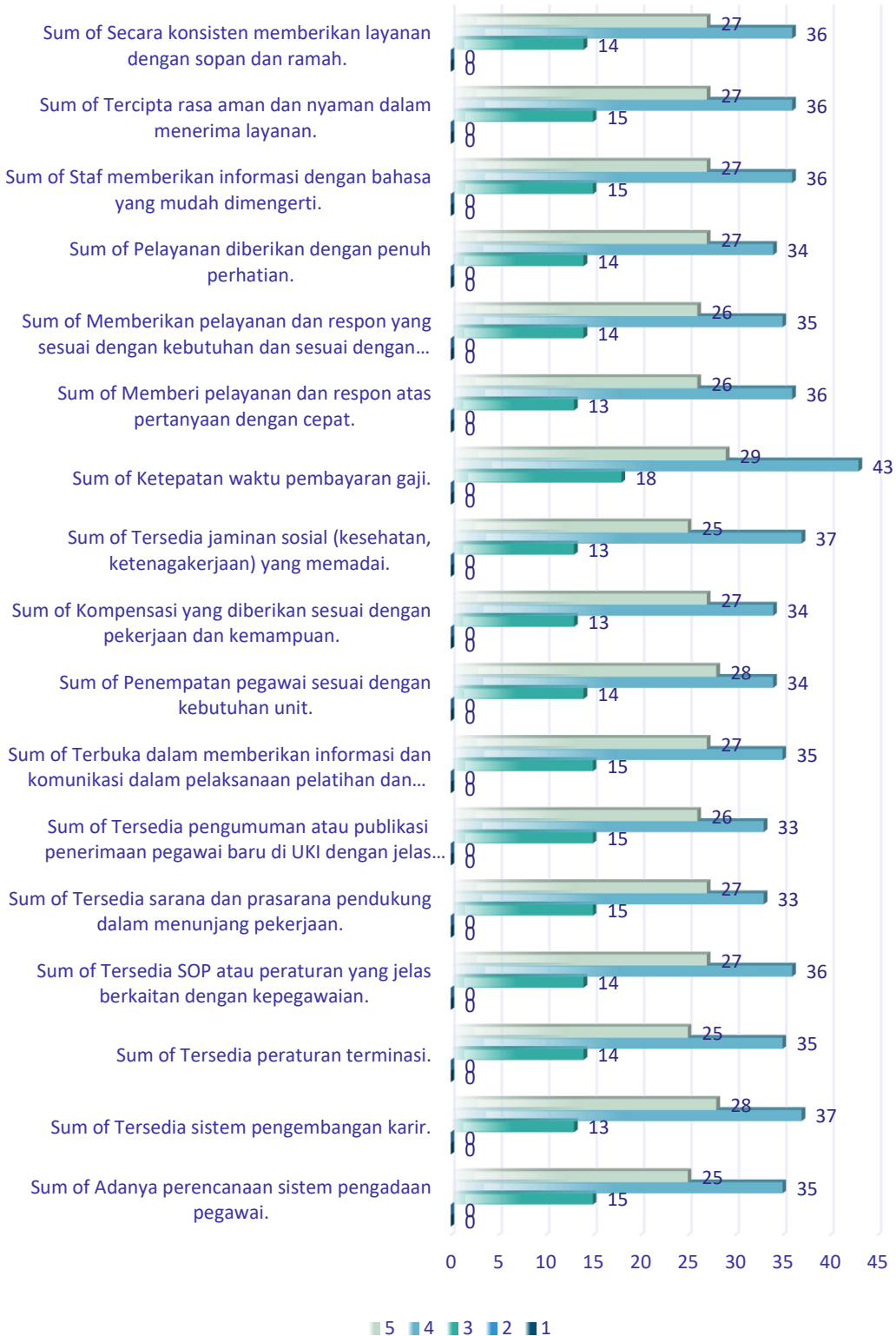


**Layanan Keuangan dan Akuntansi**



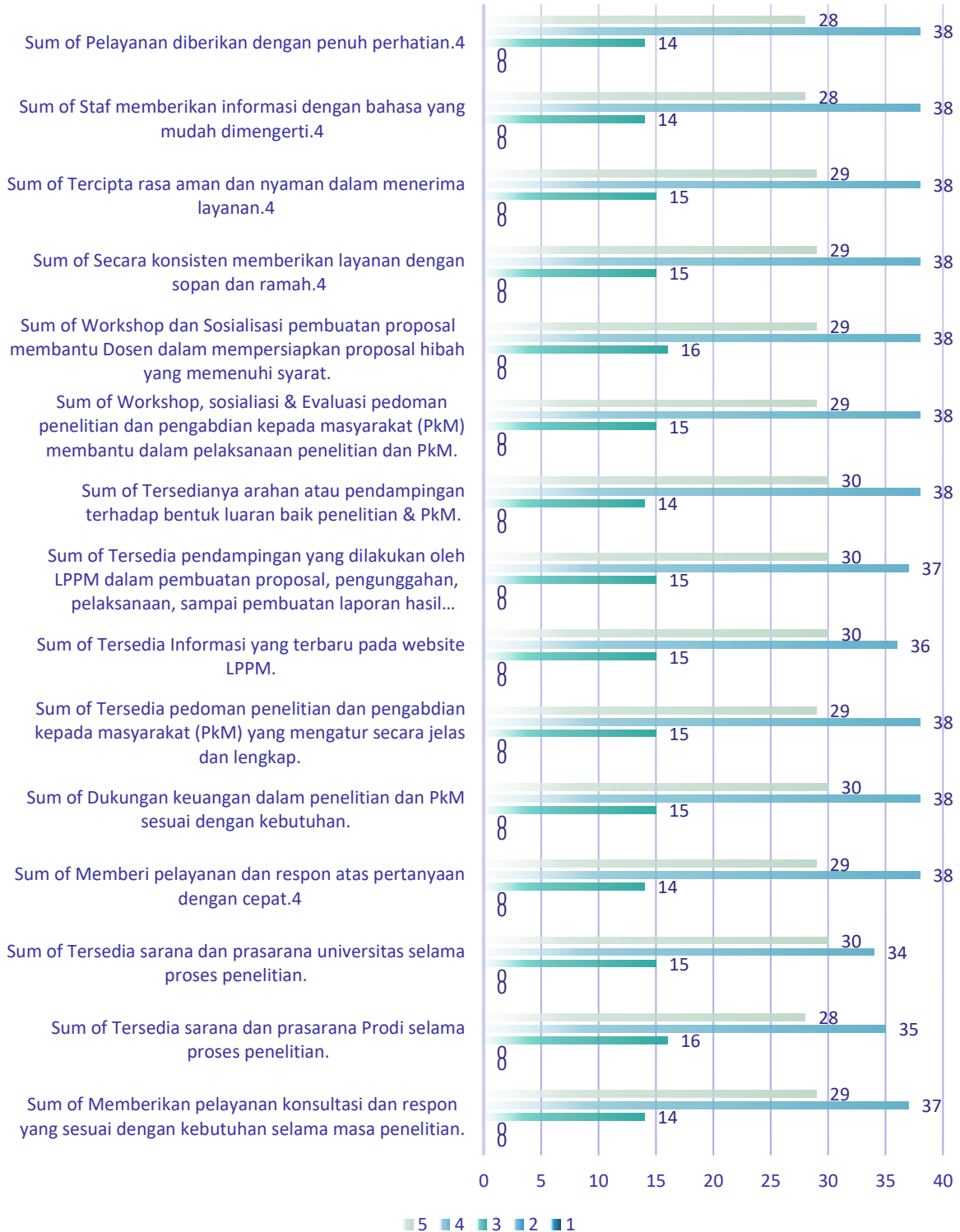
**Layanan Sumber Daya Manusia**

**LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA**



**Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat**

## LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKATA





### c). Pembahasan

Berdasarkan data di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa penetapan dan juga implementasi Visi Misi, Tujuan dan masuk dalam **kategori baik yaitu pada rentang 61-80% dengan rerata 3,82 dan persentase 76%**. Adapun pembagian layanan memiliki hasil kesimpulan sebagai berikut:

Bidang Pelayanan	Rerata skor	Persentase	Kategori
SDM	4,04	81%	Sangat Baik
BKA	3,96	79%	Baik
Administrasi Umum	3,76	75%	Baik
LPPM	3,54	71%	Baik
<u>Pelayanan UKI</u>	<u>3,82</u>	<u>76%</u>	<u>Baik</u>

Peningkatan layanan masih perlu ditingkatkan agar mencapai tingkatan sangat baik. Khususnya ke LPPM, Administrasi Umum dan BKA.

## 2.4 Kepuasan Sistem Tata Pamong



### a). Identitas Responden

Identitas responden terdiri dari Nama, Status Identitas, dan jabatan fungsional dosen dengan data sebagai berikut:

#### Data Status Responden

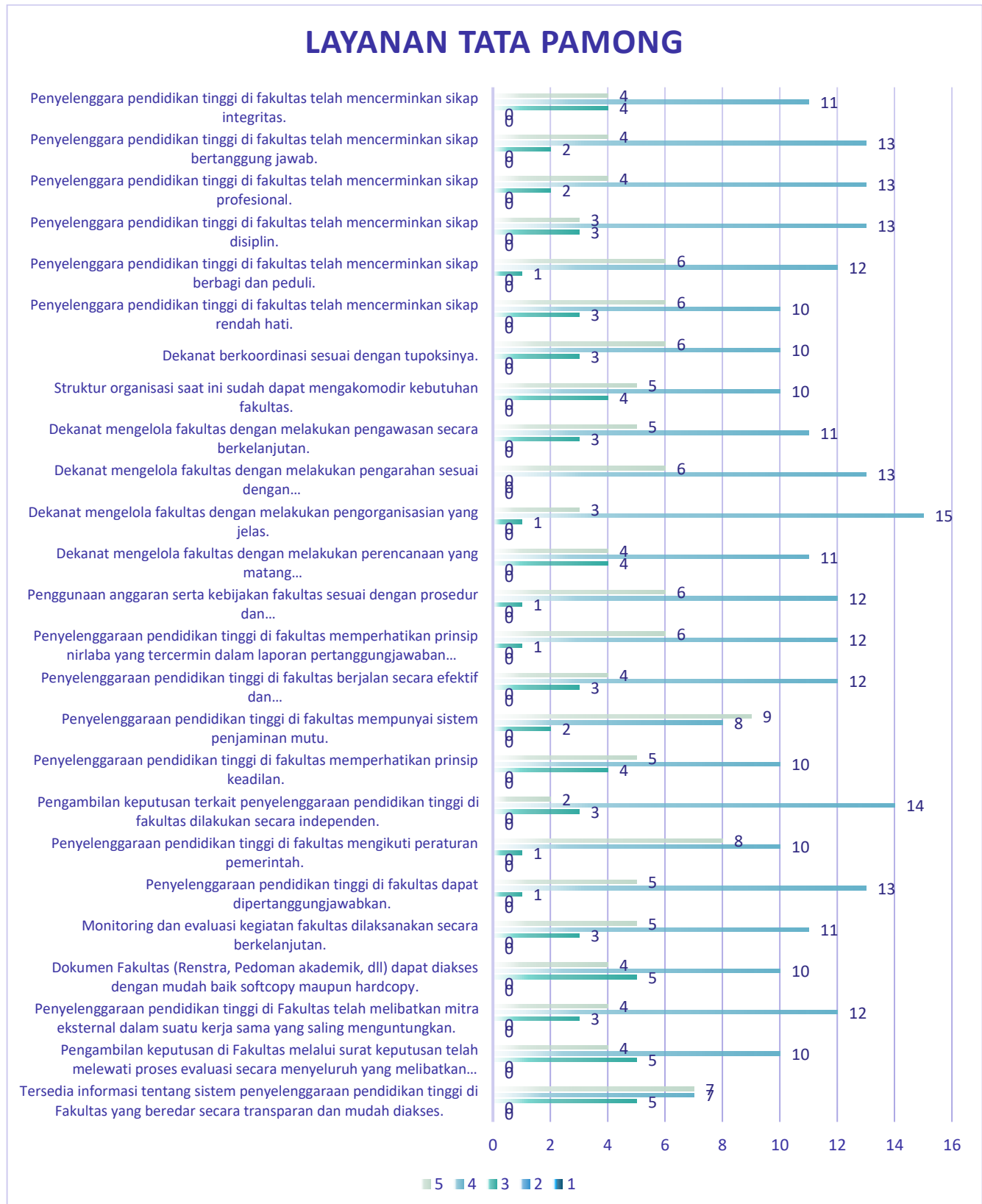
### 3. Status

[Detail Selengkapr](#)  Insights

 Dosen	17
 Tenaga Kependidikan	2



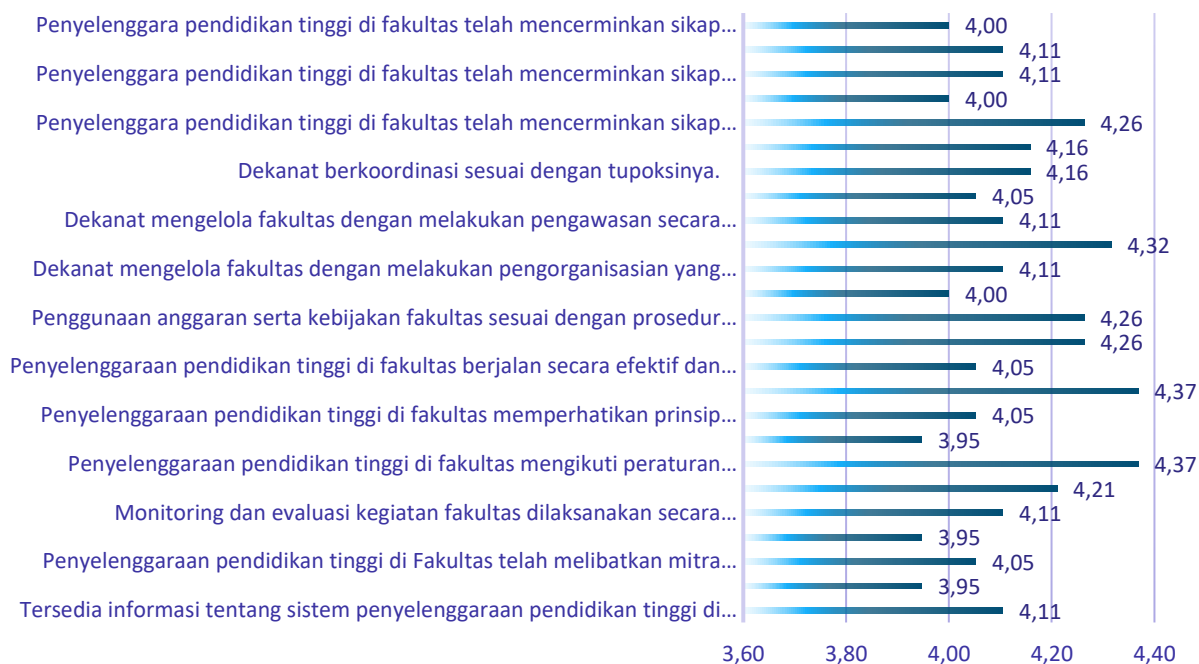
b). Hasil Kepuasan layanan Tata Pamong  
Adapun hasil survey adalah sebagai berikut:



### c). Pembahasan

Berdasarkan data di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa penetapan dan juga implementasi Visi Misi, Tujuan dan masuk dalam kategori sangat baik yaitu pada rentang **81-10%**, yaitu pada tingkat kepuasan **82%** dan rerata **4,12** dari skala 5. Adapun pembagian layanan memiliki hasil kesimpulan sebagai berikut:

## RATA-RATA SKOR TATA PAMONG



Sehingga berdasarkan data di atas, diperoleh layanan kepuasan terendah adalah tentang pengambilan keputusan yang melibatkan pihak terkait dan terakses dengan mudahnya dokumen umum fakultas seperti renstra fakultas.

## 2.5 Rencana Tindak Lanjut

### Visi Misi Tujuan dan Strategi

Pendidikan Matematika dinyatakan sudah memiliki Visi, misi, tujuan dan strategi yang sudah dinyatakan secara jelas dan sangat baik, namun dalam hal implementasi Prodi Pendidikan Matematika FKIP UKI perlu tetap meningkatkan ketercapaian ini dalam bentuk rencana tindak lanjut berikut:

NO.	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU
1.	Melakukan program untuk meningkatkan kesatuan diantara keluarga besar Prodi	Awal Tahun
2.	Meningkatkan juga sosialisasi VMST dalam media yang lebih menarik	PPMB

### **Layanan Kepuasan Mahasiswa**

Pendidikan Matematika dinyatakan sudah memiliki layanan kepuasan mahasiswa pada kategori baik, namun layanan ini harus terus ditingkatkan hingga mencapai kepuasan sangat baik, sehingga Prodi Pendidikan Matematika FKIP UKI perlu tetap meningkatkan ketercapaian ini dalam bentuk rencana tindak lanjut berikut:

<b>NO.</b>	<b>RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>WAKTU</b>
1.	Memberikan usulan dalam bentuk surat resmi	Agustus 21
2.	Meningkatkan peralatan laboratorium yang terupdate	Desember 2021
3.	Membuka website Prodi sebagai Langkah kemudahan informasi selain WAG	September 2021

### **Layanan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan**

Pendidikan Matematika dinyatakan sudah memiliki layanan kepuasan Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada kategori baik, namun layanan ini harus terus ditingkatkan hingga mencapai kepuasan sangat baik, sehingga Prodi Pendidikan Matematika FKIP UKI perlu tetap meningkatkan ketercapaian ini dalam bentuk rencana tindak lanjut berikut:

<b>NO.</b>	<b>RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>WAKTU</b>
1.	Memberikan masukan ke Biro terkait tentang kelemahan hasil evaluasi	Raker UKI
2.	Membuat media penyebaran informasi terkait biro-biro layanan UKI	September 21

### **Layanan Tata Pamong**

FKIP UKI dinyatakan sudah memiliki layanan kepuasan Kepuasan pada kategori sangat baik, namun layanan ini harus terus ditingkatkan hingga dapat mempertahankan dan membangun situasi kondisi kerja yang kondusif dan efektif, sehingga Prodi Pendidikan Matematika FKIP UKI perlu tetap meningkatkan ketercapaian ini dalam bentuk rencana tindak lanjut berikut:

<b>NO.</b>	<b>RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>WAKTU</b>
1.	Memberikan masukan tentang pengambilan keputusan pada rapat fakultas	Raker FKIP 2021
2.	Menyarankan akses mudah bagi dokumen umum fakultas	Raker FKIP 2021

---

## **BAB III: KESIMPULAN & SARAN**

### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil data yang telah dipaparkan, Pendidikan Matematika telah menunjukkan hasil yang baik, namun yang sangat perlu menjadi perhatian adalah data layanan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan serta layanan kepuasan mahasiswa, hal ini mengarah pada bagian administrasi umum yang masih perlu meningkatkan layanan responsif terhadap keluhan kebersihan dan perbaikan.

### **3.2 Penutup**

Survey evaluasi kepuasan layanan prodi Pendidikan Matematika FKIP UKI perlu terus menerus ditindak lanjuti untuk menjadi dasar peningkatan kepuasan layanan prodi kepada, mahasiswa, dosen dan staf administrasi yang ada.

***“Evaluasi diri..  
Catat, dan perbaiki..  
Hari esok harus lebih baik..”***

***-Bunda Yuni***

---

To get started right away, just tap any placeholder text (such as this) and start typing to replace it with your own.

Want to insert a picture from your files or add a shape, text box, or table? You got it! On the Insert tab of the ribbon, just tap the option you need.