

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA KRISTEN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**2021**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Program Studi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI telah dapat diselesaikan.

Penyelenggaraan survey dan penyusunan laporan ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari seluruh Civitas, Alumni dan Pengguna Alumni Program Studi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan survey, pelaksanaan, pengolahan data, sampai selesainya laporan survey ini.

1. Pimpinan Pascasarjana UKI yang telah memberikan dukungan dan fasilitas atas terselenggaranya survey Kepuasan Pengguna sampai dengan penyelesaian laporan hasil survey Kepuasan Pengguna.
2. Semua Dosen Program Studi Magister Pendidikan Agama Kristen
3. Semua mahasiswa yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap laporan hasil survey Kepuasan Pengguna ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang tepat. Hasil laporan survey Kepuasan Pengguna ini masih ada kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Jakarta, 05 Juli 2021

Kaprodi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI



**Dr. Djoys Anneke Rantung M.Th**

## DAFTAR ISI

<b>Bab I Pendahuluan</b>	1
Latar Belakang	1
Tujuan Survei	1
Waktu Pelaksanaan Survei	1
Metode Pengumpulan Data	1
Metode Pengolahan dan Analisis Data	2
<b>Bab II Hasil dan Pembahasan</b>	6
Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	6
Hasil Tingkat Kepuasan Kelompok Responden	7
Tindak Lanjut	7
<b>Bab III Kesimpulan dan Saran</b>	8
Kesimpulan	8
Saran	8

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, kualitas pelayanan program studi terhadap mahasiswa, alumni, dosen, dan tenaga kependidikan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap layanan kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Program Studi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI.

### 1.2. Tujuan Survei

Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Magister Pendidikan Agama Kristen.

### 1.3. Waktu Pelaksanaan Survei

Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu 1 bulan yaitu bulan Juni 2021.

### 1.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui email dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 131 responden. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah **131 orang** dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Pimpinan Prodi	1 orang
Tenaga Pendidik/Dosen	2 orang
Tenaga Kependidikan/Staff	1 orang
Alumni	40 orang
Mahasiswa	81 orang
Pengguna Alumni	6 orang
<b>Total</b>	<b>131 Orang</b>

Berikut ini beberapa pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut yang dibagi pada 2 E-Form yang berbeda yaitu E-Form pertama survey kepuasan pada ( Pimpinan Prodi, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Alumni dan kepada Mahasiswa) sebagai berikut:

1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Prodi Magister Pendidikan Agama Kristen
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP
4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
5. Kemampuan Staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

Untuk E-Form yang kedua adalah survey kepuasan untuk pengguna Alumni yaitu dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Memiliki etika berdasarkan nilai-nilai Kristiani yang tergambar dalam nilai-nilai Universitas Kristen Indonesia
2. Memiliki keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) dalam pekerjaan
3. Memiliki kemampuan berbahasa asing
4. Mampu menggunakan berbagai teknologi informasi dalam pekerjaan
5. Memiliki kemampuan berkomunikasi dalam lingkungan kerja
6. Dapat bekerja sama dengan tim kerja

7. Mampu mengembangkan diri dalam berbagai lingkungan terutama lingkungan tempat kerja

a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan- antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$3.5.2 \quad r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum x_{tot}^2) - (\sum x_{tot})^2)}}$$

Keterangan :

$r$  = Korelasi *product moment*

$\sum X_i$  = Jumlah skor suatu item

$\sum X_{tot}$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum x_i^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum x_{tot}^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum X_i X_{tot}$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$ . Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya

apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Adapun rumus untuk mencari reliabelitas adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{((n\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2)(n(\Sigma B^2) - (\Sigma B)^2)}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya responden
- A = skor item pertanyaan ganjil
- B = skor pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, aka selanjutnya hasil tersebut dimasukan kedalam rumus Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana :

- r = nilai reliabilitas
- rb = korelasi produk moent antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap).

### c. Metode Analisis data

Dalam mengukur kepuasan digunakan 5 metode skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Magister Pendidikan Agama Kristen UKI (kenyataan yang diperoleh dari stakeholder):

- a. Jawaban sangat baik diberi skor 4
- b. Jawaban baik diberi skor 3
- c. Jawaban cukup diberi skor 2
- d. Jawaban kurang diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan. Untuk presentase skor digunakan rumus sebagai berikut

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria yang bersifat

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

kualitatif padatable berikut:

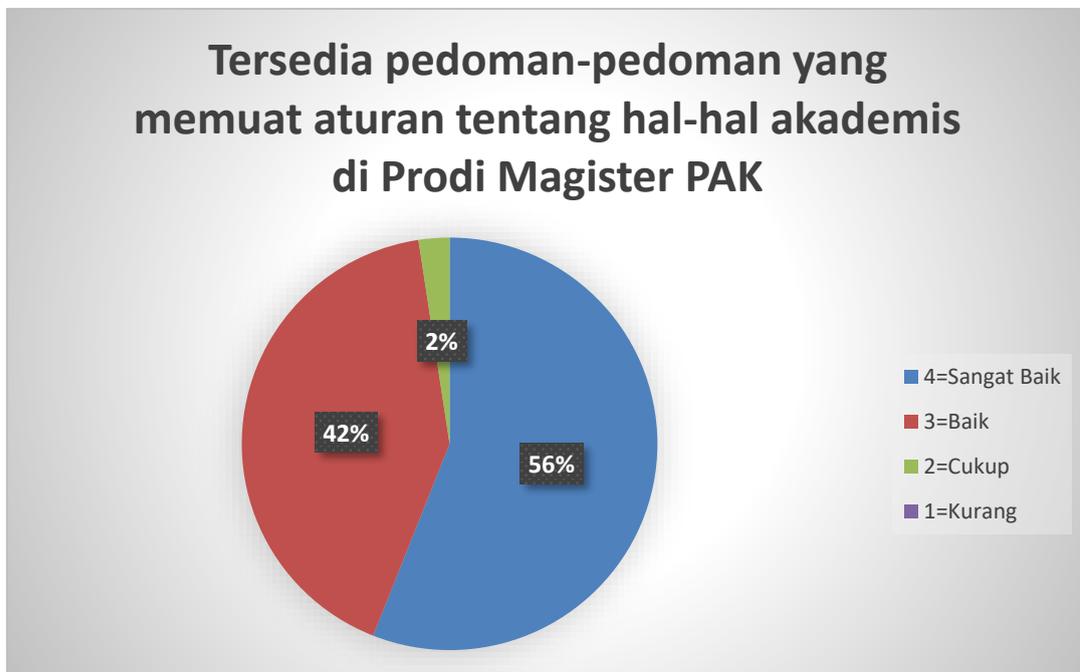
No	Presentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan rekap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan di analisis kemudian.

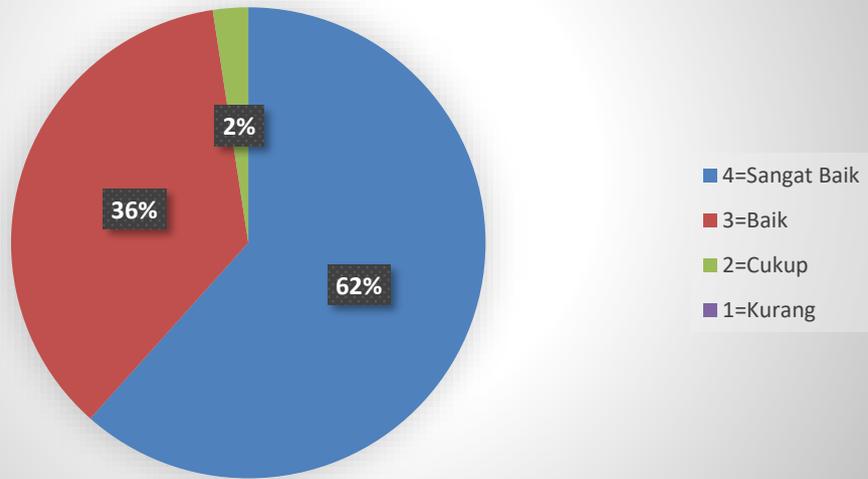
## BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

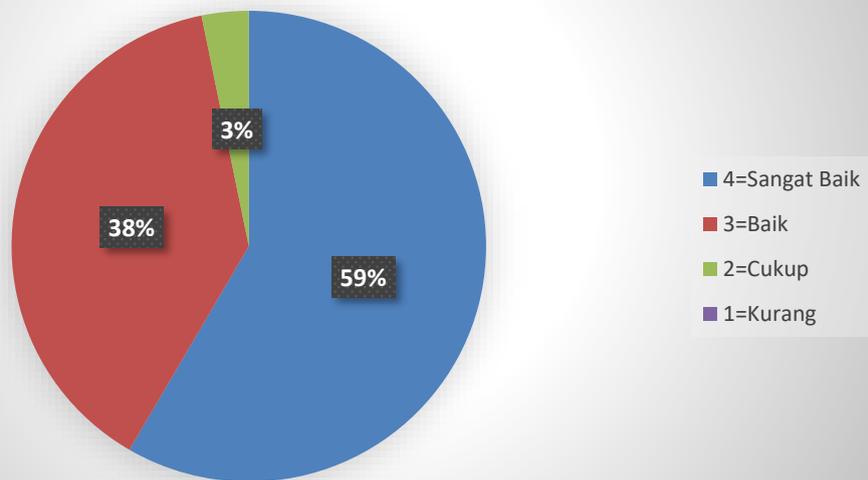
Dari 7 pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berjumlah **125** orang terhadap Kepuasan Pengguna Magister Pendidikan Agama Kristen UKI (Pimpinan Prodi, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Alumni dan Mahasiswa), maka secara umum segenap civitas memilih sangat baik. Analisis ini didapat dari hasil sebagai berikut:



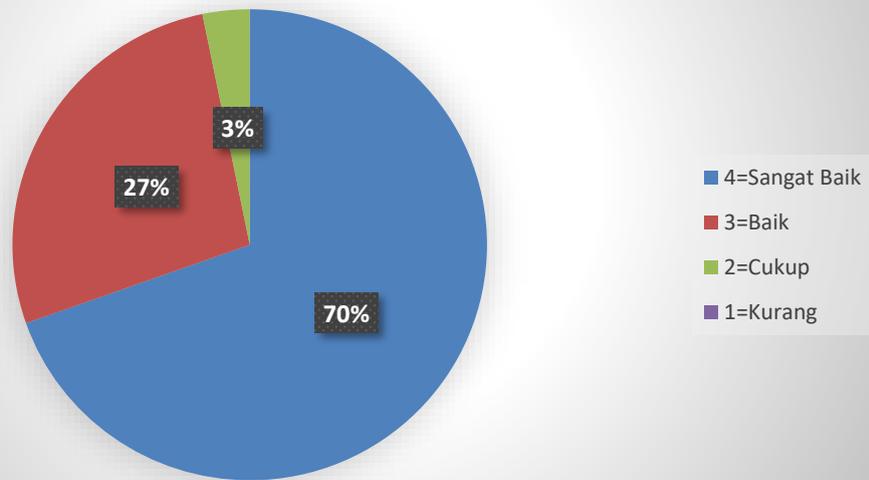
### Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat



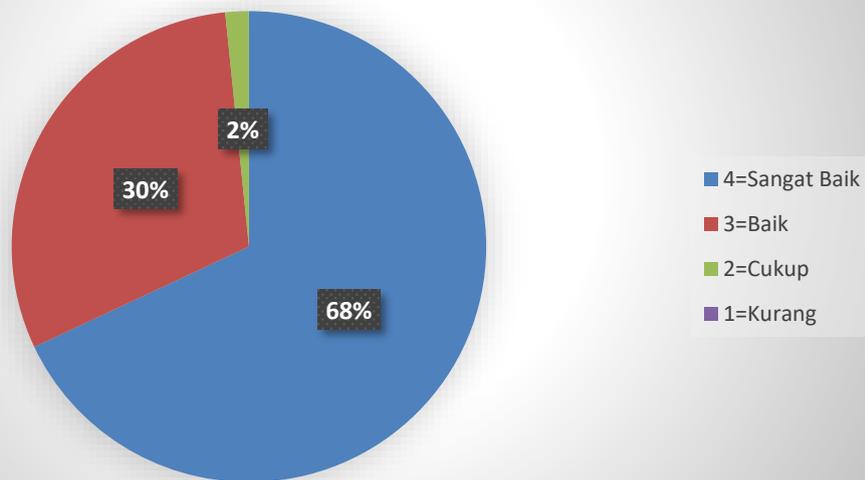
### Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP



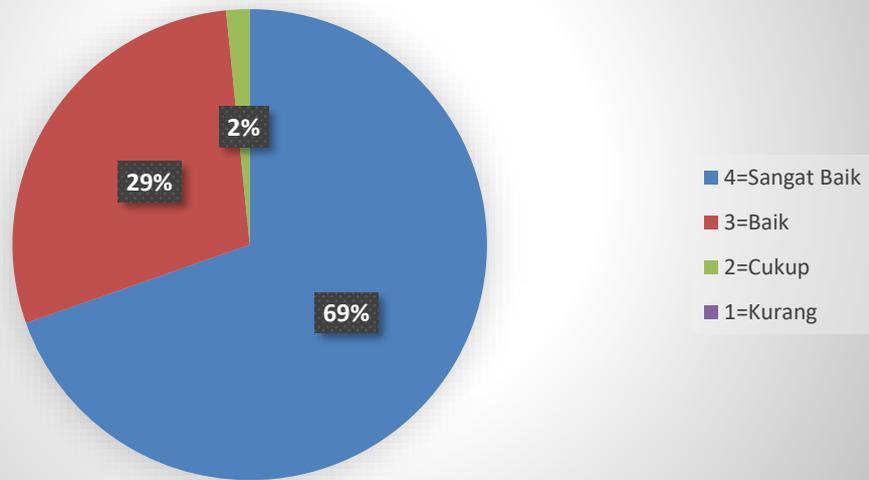
### Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian



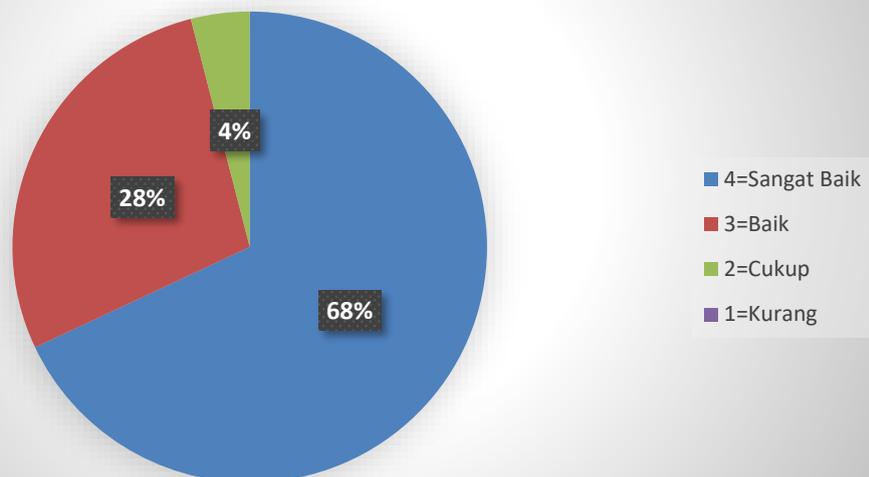
### Kemampuan Staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti



### Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan

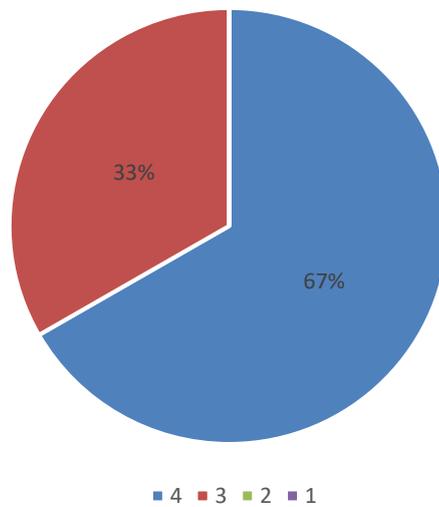


### Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

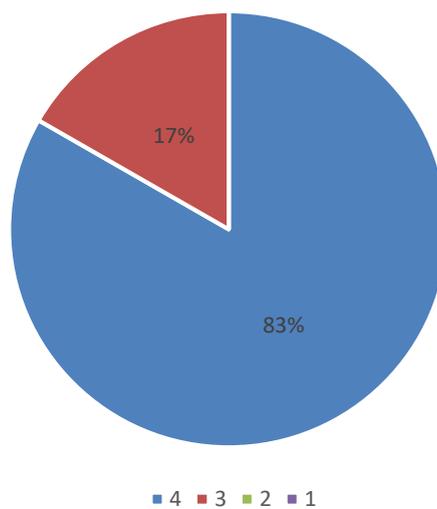


Dari 7 pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berjumlah 6 orang terhadap Kepuasan Pengguna Magister Pendidikan Agama Kristen UKI (Pengguna Alumni), maka secara umum segenap civitas memilih sangat baik. Analisis ini didapat dari hasil sebagai berikut:

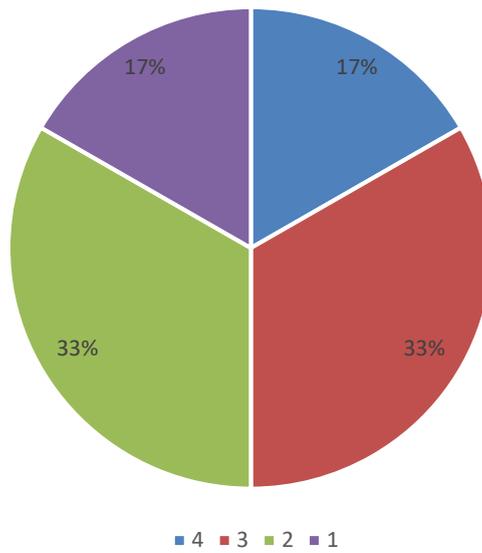
Memiliki etika berdasarkan nilai-nilai Kristiani yang tergambar dalam nilai-nilai Universitas Kristen Indonesia



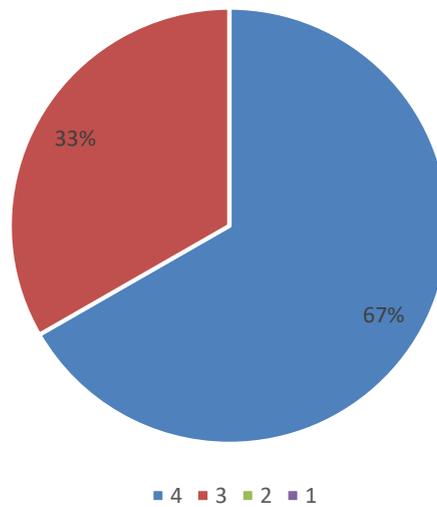
Memiliki keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) dalam pekerjaan



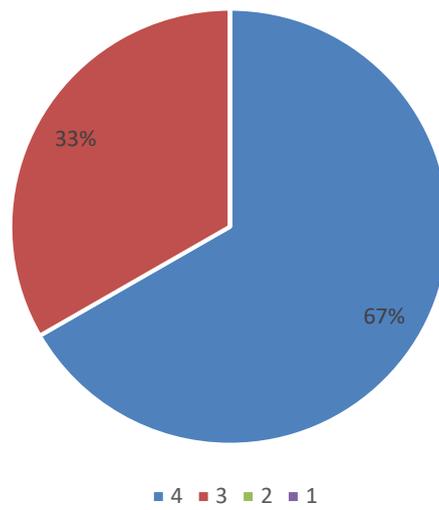
### Memiliki kemampuan berbahasa asing



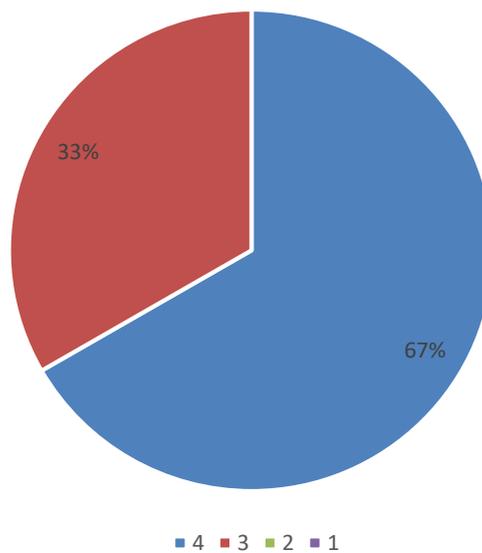
### Mampu menggunakan berbagai teknologi informasi dalam pekerjaan



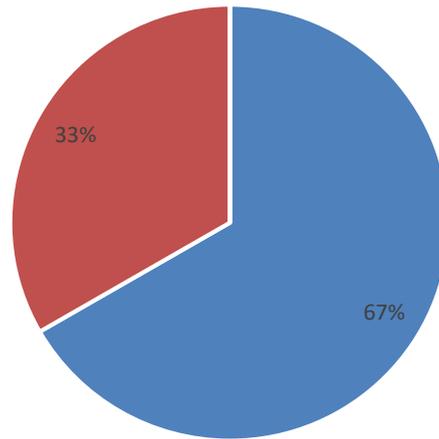
### Memiliki kemampuan berkomunikasi dalam lingkungan kerja



### Dapat bekerja sama dengan tim kerja



Mampu mengembangkan diri dalam berbagai lingkungan  
terutama lingkungan tempat kerja



■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

## 2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden dibagi menjadi 2 yakni pada responden 125 orang (Pimpinan Prodi, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan , Alumni dan Mahasiswa) dapat dilihat pada tabel berikut:

Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	(Skor 4)	(Skor 3)	(Skor 2)	(Skor 1)
1	280	156	6	0
2	308	135	6	0
3	292	144	8	0
4	348	102	8	0
5	340	114	4	0
6	348	108	4	0
7	340	105	10	0
<b>Total</b>	<b>2256</b>	<b>864</b>	<b>46</b>	<b>0</b>
<b>Persentase Skor</b>	<b>64%</b>	<b>33%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

Pada responden 6 orang (Pengguna Alumni ) dapat dilihat pada tabel berikut:

Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	(Skor 4)	(Skor 3)	(Skor 2)	(Skor 1)
1	16	6	0	0
2	20	3	0	0
3	4	6	4	1
4	16	6	0	0
5	16	6	0	0
6	16	6	0	0
7	16	6	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Persentase Skor</b>	<b>62%</b>	<b>31%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>

### 2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan tabel yang tertera di atas, maka prodi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI akan melakukan rencana tindak lanjut berupa sosialisasi kembali kepada segenap civitas akademika. Serta menjadi acuan dalam perubahan jangka panjang yakni untuk renstra 5 tahun mendatang.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna (Pimpinan Prodi, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Alumni dan Mahasiswa) pada program studi Magister Pendidikan Agama Kristen sebesar 64 % yang artinya baik (sesuai hasil dan menurut tabel kualitatif) sedangkan untuk pengguna alumni adalah sebesar 62 % yang artinya baik.
- b. Sivitas akademika memahami survei kepuasan pengguna yang dilakukan.
- c. Kepuasan Pengguna pada program studi sudah sesuai dengan keadaan saat ini.
- d. Media komunikasi paling efektif untuk mensosialisasikan hal-hal yang bisa meningkatkan kualitas prodi.

#### **3.2. Saran**

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi program studi Magister Pendidikan Agama Kristen UKI adalah:

- a. Sosialisasi akan dilakukan lebih intens bukan hanya pada awal semester tetapi juga dalam beberapa momen perkuliahan.
- b. Peningkatan ini dilakukan agar kedepannya kepuasan pengguna program studi Magister Pendidikan Agama Kristen ditingkatkan.

### Lampiran Hasil E-Form (Pimpinan Prodi, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Alumni & Mahasiswa)

Apakah peran anda saat ini di Universitas Kristen Indonesia?	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Prodi Magister PAK	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	Kemampuan Staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah
Pimpinan Prodi	4	4	4	4	4	4	4
Tenaga Kependidikan/Staff	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	3
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	3	4	4	4	4	3
Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4
Alumni	4	4	3	3	3	4	4
Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
Alumni	4	4	3	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	3	4	4	4	4	4
Alumni	3	3	3	3	3	3	2
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	3	3	3	3	3	3
Alumni	3	2	3	2	2	2	3
Alumni	4	4	4	4	4	4	4

Apakah peran anda saat ini di Universitas Kristen Indonesia?	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Prodi Magister PAK	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	Kemampuan Staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah
Alumni	3	3	3	4	3	3	3
Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3
Alumni	3	3	3	3	4	4	4
Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	2	3	3	3
Alumni	4	3	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	3	3	3	3	3	4
Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3
Tenaga Pendidik/Dosen	3	3	3	3	4	3	3
Mahasiswa	2	3	2	3	2	3	2
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	4	3	4	4	4	4
Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	2	3	3	3	2
Alumni	3	4	4	4	4	4	4
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	2	2	2	2	3	3	3
Alumni	3	3	3	3	3	3	3
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Alumni	3	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	2	2	2	2	3	2	2
Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
Alumni	4	4	4	4	4	4	4
Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	2
Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3
Alumni	3	3	3	3	3	3	3







