

Juli 2020



LAPORAN

SURVEI INDEKS

KEPUASAN PENGGUNA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ELEKTRO
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang.....	2
2. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna	2
3. Waktu Pelaksanaan Survei	2
4. Metode Pengumpulan Data.....	2
5. Metode Analisis Data	4
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
1. Analisa Uji Validitas.....	7
2. Analisa Uji Reliabilitas.....	8
KESIMPULAN DAN SARAN	10
1. Kesimpulan	10
2. Saran	10

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Pengguna merupakan salah satu unsur penting dalam Laporan Evaluasi Diri sebuah perguruan tinggi, fakultas, atau program studi untuk mendapatkan penilaian akreditasinya. Selain itu, secara internal, Indeks Kepuasan Pengguna bermanfaat untuk mengevaluasi layanan pada suatu institusi seperti Program Studi Magister Teknik Elektro (Prodi MTE) agar dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Mengingat pentingnya memiliki Indeks Kepuasan Pengguna, maka telah dilakukan Survei Kepuasan Pengguna yang dilakukan terhadap mahasiswa aktif Prodi MTE yang berada di lingkungan Prodi MTE.

2. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa aktif di lingkungan Prodi MTE terhadap layanan pelaksanaan Tridharma serta segenap kegiatan pendukungnya yang ada di program studi tersebut, yang mencakup:
 - a. Layanan pembelajaran pada semua program studi
 - b. Layanan unit penunjang lainnya
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan semua layanan yang ada di lingkungan Prodi MTE berdasarkan hasil analisa terhadap survei kepuasan pengguna yang direspon oleh mahasiswa aktif Prodi MTE

3. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Pengguna ini dilakukan secara online melalui situs <http://bit.ly/KuesionerMTE2020>. Survei dilaksanakan pada tanggal 3-14 Juli 2020.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dengan penyebaran informasi tentang adanya kuesioner dan tautan untuk mengaksesnya secara online melalui email atau aplikasi *Whatsapp*. Mahasiswa responden kemudian dapat membuka kuesioner yang dibuat dengan menggunakan Form Microsoft Office365, sebuah aplikasi sejenis dengan Google form yang dimiliki oleh UKI dan tersedia di dalam *server* milik UKI. Populasi yang ditargetkan adalah

seluruh mahasiswa aktif Prodi MTE dari semua angkatan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie, sesuai dengan arahan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Dengan jumlah mahasiswa aktif sebesar 23 orang, maka sesuai dengan tabel Morgan dan Krejcie, jumlah sampel yang ditargetkan untuk memberikan respon terhadap survei ini adalah sebesar 22 orang. Namun, dalam kenyataannya terdapat 26 orang yang memberikan respon terhadap survei ini, yang terdiri dari 23 orang mahasiswa aktif dan 3 orang alumni yang antusias mengisi kuesioner yang tersedia. Karena, survei tidak meminta nama dan data mahasiswa, maka 3 data tambahan telah dimasukkan dalam perhitungan agar tidak menimbulkan bias dalam analisis untuk menghindari kecenderungan untuk memilih data yang bagus dan membuang data yang kurang bagus. Untuk memudahkan, 3 respon dari alumni dianggap mewakili mahasiswa aktif angkatan 2016/2017 berdasarkan data mahasiswa aktif yang ada di Prodi MTE.

Adapun instrumen survei kepuasan mahasiswa yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) yang terdiri dari :

- a) Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- b) Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- c) Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- d) Empati (*empathy*): kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola perhatian kepada mahasiswa
- e) *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Tampilan survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang diakses melalui smartphone dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



5. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Untuk mengukur apakah suatu variabel memiliki korelasi linier dengan variabel lainnya (dalam survei ini adalah 2 komponen instrumen kepuasan pengguna dalam suatu survei), digunakan koefisien korelasi *Pearson*. Koefisien korelasi *Pearson* memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

dimana x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 10 pertanyaan (komponen) yang diajukan, maka x dan merupakan kumpulan respon terhadap pertanyaan ke-2 dan y dapat merupakan kumpulan respon terhadap pertanyaan ke-5. Dalam hal ini, koefisien korelasinya dapat disebut $r_{2,5}$. Jika ada 20 pertanyaan, maka akan

terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matrik korelasi akan berukuran 21x21.

Koefisien korelasi *Pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu survei. *Cronbach alpha* diformulasikan sebagai:

$$\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_X^2}$$

dimana k adalah ukuran matrik korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matrik korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k - 1)$, dan σ_X^2 adalah jumlah elemen matrik korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$.

Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, dimana n adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (level of significance). Untuk uji coba survei kepuasan pengguna di UKI, jumlah sampel yang digunakan adalah 30 untuk setiap instrumen. Dengan demikian, derajat kebebasan adalah 28. Dengan tingkat signifikansi ditentukan sebesar 0,05, maka nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang digunakan dalam analisis adalah sebesar 0,361 sesuai dengan tabel nilai kritis koefisien korelasi *Pearson*. Dengan kata lain, jika suatu komponen dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,361, maka komponen instrumen tersebut bersifat *reliable*. *Cronbach alpha* yang rendah menunjukkan bahwa survei tidak *reliable* karena tidak dapat menunjukkan kecenderungan tertentu.

c. Metode Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Prodi MTE. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja ini disesuaikan dengan rentang nilai Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) yang memiliki nilai 1-4.

- 1) Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
- 2) Jawaban “Baik” diberi skor 3
- 3) Jawaban “Cukup” diberi skor 2
- 4) Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Analisis data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu:

- 1) Tabulasi hasil survei kepuasan pengguna ke dalam bentuk yang siap untuk digunakan dalam perhitungan
- 2) Perhitungan koefisien korelasi Pearson
- 3) Perhitungan koefisien Cronbach alpha
- 4) Tabulasi hasil perhitungan
- 5) Analisis dan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Uji Validitas

Langkah pertama dalam melakukan analisa uji validitas adalah data yang diterima dari responden untuk 26 responden dikumpulkan dan ditabulasikan. Tabel 1 memperlihatkan data yang diperoleh dari responden

Tabel 1. Data yang didapatkan dari responden survei

Responden	Pertanyaan					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	2	3	14
3	4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	2	2	13
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	4	3	16
11	3	4	3	3	3	16
12	4	4	4	4	4	20
13	2	2	2	2	2	10
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	3	19
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	4	4	4	20
18	3	4	3	4	3	17
19	4	4	4	3	3	18
20	4	4	4	4	3	19
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	3	19
23	3	3	3	3	2	14
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	2	2	3	13
26	4	4	4	4	4	20

Setelah itu, dilakukan perhitungan koefisien *Pearson* terhadap semua unsur/komponen yang ada dalam instrumen kepuasan pengguna yang disebarkan. Hasil perhitungan koefisien *Pearson* dapat dilihat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Koefisien *Pearson* semua unsur/komponen dan nilai total

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Korelasi Pearson	1	0,887	0,908	0,699	0,723	0,927
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	26	26	26	26	26	26
P2	Korelasi Pearson	0,887	1	0,824	0,734	0,686	0,908
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	26	26	26	26	26	26
P3	Korelasi Pearson	0,908	0,824	1	0,774	0,694	0,930
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	26	26	26	26	26	26
P4	Korelasi Pearson	0,699	0,734	0,774	1	0,716	0,884
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	26	26	26	26	26	26
P5	Korelasi Pearson	0,723	0,686	0,694	0,716	1	0,853
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	26	26	26	26	26	26
TOTAL	Korelasi Pearson	0,927	0,908	0,930	0,884	0,853	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	26	26	26	26	26	26

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien *Pearson*, dapat dilakukan analisa uji validitas seperti diperlihatkan dalam Tabel 3. Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai korelasi *Pearson* untuk semua unsur berada di atas nilai kritis korelasi *Pearson* yang adalah 0,388 dengan menggunakan sampel sebesar 26 responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE ini adalah *valid*.

Tabel 3. Ringkasan hasil analisa uji validitas

Unsur	rx _y	rtabel	Validitas
P1	0,927	0,388	Valid
P2	0,908	0,388	Valid
P3	0,930	0,388	Valid
P4	0,884	0,388	Valid
P5	0,853	0,388	Valid

2. Analisa Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan formula dalam bagian sebelumnya, nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,942. Karena angka ini masih lebih besar dari nilai kritis koefisien *Pearson*, maka dapat

disimpulkan bahwa survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE terhadap layanan pembelajaran di Prodi MTE adalah *reliable*.

3. Skor Akhir Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi MTE

Perhitungan skor akhir indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE terhadap layanan pembelajaran di Prodi MTE dilakukan dengan cara yang sesuai dengan yang direkomendasikan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4. Terlihat skor akhir indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE adalah 3,48. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang dilakukan pada Mei 2019, yaitu sebesar 3,44. Dengan demikian terjadi peningkatan indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE sebesar 0,04 pada tahun 2020.

Tabel 4. Perhitungan skor akhir indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE

Skor	Pertanyaan					Respon	Skor	Skor Akhir
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	Total	
4	16	18	15	15	10	74	296	3,48
3	9	7	9	7	13	45	135	
2	1	1	2	4	3	11	22	
1	0	0	0	0	0	0	0	
					TOTAL	130	453	

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa terhadap survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Survei ini bersifat *valid*
- b. Survei ini bersifat *reliable*
- c. Skor indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE tahun 2020 adalah sebesar 3,48
- d. Skor ini lebih tinggi 0,04 dibandingkan skor pada tahun 2019
- e. Terjadi sedikit peningkatan terhadap layanan pembelajaran dibandingkan dengan layanan pada tahun 2019
- f. Skor yang diperoleh masih lebih tinggi dari skor yang disyaratkan oleh IAPS, yaitu sebesar 3,30.

2. Saran

Prodi MTE mempertahankan atau meningkatkan nilai indeks kepuasan mahasiswa pada tahun 2021 dengan memperhatikan unsur yang dianggap masih perlu ditingkatkan, yaitu unsur yang terkait dengan kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran.



Juni 2021

LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN PENGGUNA

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ELEKTRO
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	2
1. Latar Belakang	2
2. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna.....	2
3. Waktu Pelaksanaan Survei.....	2
4. Metode Pengumpulan Data	2
5. Metode Analisis Data.....	4
HASIL DAN PEMBAHASAN	7
1. Analisa Uji Validitas	7
2. Analisa Uji Reliabilitas	9
KESIMPULAN DAN SARAN	10
1. Kesimpulan.....	10
2. Saran.....	10

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Pengguna merupakan salah satu unsur penting dalam Laporan Evaluasi Diri sebuah perguruan tinggi, fakultas, atau program studi untuk mendapatkan penilaian akreditasinya. Selain itu, secara internal, Indeks Kepuasan Pengguna bermanfaat untuk mengevaluasi layanan pada suatu institusi seperti Program Studi Magister Teknik Elektro (Prodi MTE) agar dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Mengingat pentingnya memiliki Indeks Kepuasan Pengguna, maka telah dilakukan Survei Kepuasan Pengguna yang dilakukan terhadap mahasiswa aktif Prodi MTE yang berada di lingkungan Prodi MTE.

2. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa aktif di lingkungan Prodi MTE terhadap layanan pelaksanaan Tridharma serta segenap kegiatan pendukungnya yang ada di program studi tersebut, yang mencakup:
 - a. Layanan pembelajaran pada semua program studi
 - b. Layanan unit penunjang lainnya
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan semua layanan yang ada di lingkungan Prodi MTE berdasarkan hasil analisa terhadap survei kepuasan pengguna yang direspon oleh mahasiswa aktif Prodi MTE

3. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Pengguna ini dilakukan secara online melalui situs <http://bit.ly/KuesionerMTE2021>. Survei dilaksanakan pada tanggal 10-16 Juni 2021.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dengan penyebaran informasi tentang adanya kuesioner dan tautan untuk mengaksesnya secara online melalui email atau aplikasi *Whatsapp*. Mahasiswa responden kemudian dapat membuka kuesioner yang dibuat dengan menggunakan Form Microsoft Office365, sebuah aplikasi sejenis dengan Google form yang dimiliki oleh UKI dan tersedia di dalam *server* milik UKI. Populasi yang ditargetkan adalah seluruh mahasiswa aktif Prodi MTE dari semua angkatan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie, sesuai dengan arahan

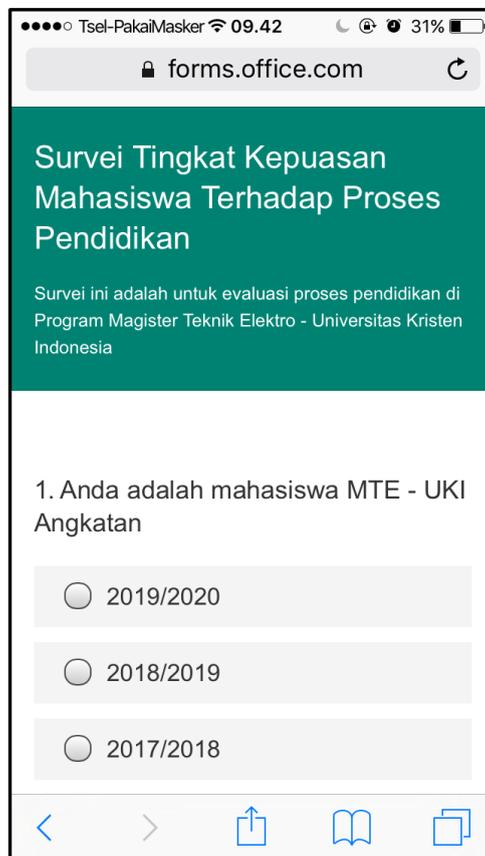
dalam Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Dengan jumlah mahasiswa aktif sebesar 23 orang, maka sesuai dengan tabel Morgan dan Krejcie, jumlah sampel yang ditargetkan untuk memberikan respon terhadap survei ini adalah sebesar 22 orang. Namun, setelah survei selesai dilakukan, terdapat hanya 5 mahasiswa yang memberikan respon. Minimnya respon mahasiswa terhadap kuesioner ini diduga dikarenakan survei ini telah dilakukan secara rutin setiap tahunnya dan mahasiswa merasa sudah memberikan respon mereka. Sebagai akibat dari minimnya respon yang diberikan, hasil survei memiliki banyak instrumen yang tidak valid dan tidak *reliable*. Walaupun demikian, beberapa informasi yang diberikan masih dapat digunakan untuk melakukan evaluasi proses pembelajaran di Prodi MTE.

Adapun instrumen survei kepuasan mahasiswa yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) yang telah ditentukan oleh UKI, yang terdiri dari 15 instrumen penilaian sebagai berikut:

1. Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar
2. Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan layanan administrasi akademik dan keuangan
3. Kemampuan pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi dalam mengelola program studi
4. Kemauan dosen untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar
5. Kemauan staf untuk membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan
6. Kemauan pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar
7. Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum
8. Staf memberikan layanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)
9. Pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi memberikan layanan yang sesuai dengan standard operational procedure (SOP)
10. Dosen bersedia membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa
11. Staf bersedia membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan
12. Pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi bersedia membantu atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik
13. Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
14. Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran

15. Sarana dan prasarana yang ada mendukung terciptanya pembelajaran berkualitas

Tampilan survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang diakses melalui smartphone dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



5. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Untuk mengukur apakah suatu variabel memiliki korelasi linier dengan variabel lainnya (dalam survei ini adalah 2 komponen instrumen kepuasan pengguna dalam suatu survei), digunakan koefisien korelasi *Pearson*. Koefisien korelasi *Pearson* memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

dimana x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 10 pertanyaan (komponen) yang diajukan, maka x dan y merupakan kumpulan respon terhadap pertanyaan

ke-2 dan y dapat merupakan kumpulan respon terhadap pertanyaan ke-5. Dalam hal ini, koefisien korelasinya dapat disebut $r_{2,5}$. Jika ada 20 pertanyaan, maka akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matrik korelasi akan berukuran 21x21.

Koefisien korelasi *Pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu survei. *Cronbach alpha* diformulasikan sebagai:

$$\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_X^2}$$

dimana k adalah ukuran matrik korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matrik korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k-1)$, dan σ_X^2 adalah jumlah elemen matrik korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$.

Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, dimana n adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (level of significance). Untuk uji coba survei kepuasan pengguna di UKI, jumlah sampel yang diperoleh adalah 5 sampel untuk setiap instrumen. Dengan demikian, derajat kebebasan adalah 3. Dengan tingkat signifikansi ditentukan sebesar 0,05, maka nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang digunakan dalam analisis adalah sebesar 0,878 sesuai dengan tabel nilai kritis koefisien korelasi *Pearson*. Dengan kata lain, jika suatu komponen dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,878, maka komponen instrumen tersebut bersifat *reliable*. *Cronbach alpha* yang rendah menunjukkan bahwa survei tidak *reliable* karena tidak dapat menunjukkan kecenderungan tertentu.

c. Metode Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Prodi MTE. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja ini disesuaikan dengan rentang nilai Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) yang memiliki nilai 1-4.

- 1) Jawaban "Sangat baik" diberi skor 4
- 2) Jawaban "Baik" diberi skor 3
- 3) Jawaban "Cukup" diberi skor 2
- 4) Jawaban "Kurang" diberi skor 1

Analisis data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu:

- 1) Tabulasi hasil survei kepuasan pengguna ke dalam bentuk yang siap untuk digunakan dalam perhitungan
- 2) Perhitungan koefisien korelasi Pearson
- 3) Perhitungan koefisien Cronbach alpha
- 4) Tabulasi hasil perhitungan
- 5) Analisis dan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Uji Validitas

Langkah pertama dalam melakukan analisa uji validitas adalah data yang diterima dari responden untuk 5 responden dikumpulkan dan ditabulasikan. Tabel 1 memperlihatkan data yang diperoleh dari responden.

Tabel 1. Data yang didapatkan dari responden survei

RESPONDEN	PERTANYAAN															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	1	4	4	1	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	47
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	56
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59

Setelah itu, dilakukan perhitungan koefisien *Pearson* terhadap semua unsur/komponen yang ada dalam instrumen kepuasan pengguna yang disebarakan. Hasil perhitungan koefisien *Pearson* dapat dilihat dalam Tabel 2.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien *Pearson*, dapat dilakukan analisa uji validitas seperti diperlihatkan dalam Tabel 3. Dari tabel tersebut terlihat bahwa terdapat nilai korelasi *Pearson* hanya untuk dua instrumen yang berada di atas nilai kritis korelasi *Pearson* yang adalah 0,878 dengan menggunakan sampel sebesar 5 responden dan 15 instrumen. Satu instrumen tidak dapat digunakan untuk menghitung korelasi *Pearson*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE ini adalah tidak sepenuhnya *valid* dan tidak *reliable*.

Tabel 2. Koefisien *Pearson* semua unsur/komponen dan nilai total

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
P1	Korelasi Pearson	1	0,294	1,000	1,000	0,086	Nan	1,000	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1,000	1,000	0,676
	Sig.(2-tailed)		0,631	0,000	0,000	0,891	Nan	0,000	0,272	0,495	0,272	1,000	0,495	0,000	0,000	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P2	Korelasi Pearson	0,294	1	0,294	0,294	0,908	Nan	0,294	0,881	0,721	0,881	0,895	0,721	0,294	0,294	0,877
	Sig.(2-tailed)	0,631		0,631	0,631	0,033	Nan	0,631	0,049	0,170	0,049	0,040	0,170	0,631	0,631	0,051
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P3	Korelasi Pearson	1,000	0,294	1	1,000	0,086	Nan	1,000	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1,000	1,000	0,676
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,631		0,000	0,891	Nan	0,000	0,272	0,495	0,272	1,000	0,495	0,000	0,000	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P4	Korelasi Pearson	1,000	0,294	1,000	1	0,086	Nan	1,000	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1,000	1,000	0,676
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,631	0,000		0,891	Nan	0,000	0,272	0,495	0,272	1,000	0,495	0,000	0,000	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P5	Korelasi Pearson	0,086	0,908	0,086	0,086	1	Nan	0,086	0,840	0,560	0,840	0,939	0,560	0,086	0,086	0,761
	Sig.(2-tailed)	0,891	0,033	0,891	0,891		Nan	0,891	0,075	0,326	0,075	0,018	0,326	0,891	0,891	0,135
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P6	Korelasi Pearson	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan
	Sig.(2-tailed)	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan	Nan
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P7	Korelasi Pearson	1,000	0,294	1,000	1,000	0,086	Nan	1	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1,000	1,000	0,676
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,631	0,000	0,000	0,891	Nan		0,272	0,495	0,272	1,000	0,495	0,000	0,000	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P8	Korelasi Pearson	0,612	0,881	0,612	0,612	0,840	Nan	0,612	1	0,667	1,000	0,745	0,667	0,612	0,612	0,972
	Sig.(2-tailed)	0,272	0,049	0,272	0,272	0,075	Nan	0,272		0,219	1,000	0,148	0,219	0,272	0,272	0,006
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P9	Korelasi Pearson	0,408	0,721	0,408	0,408	0,560	Nan	0,408	0,667	1	0,667	0,745	1,000	0,408	0,408	0,801
	Sig.(2-tailed)	0,495	0,170	0,495	0,495	0,326	Nan	0,495	0,219		0,219	0,148	1,000	0,495	0,495	0,103
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P10	Korelasi Pearson	0,612	0,881	0,612	0,612	0,840	Nan	0,612	1,000	0,667	1	0,745	0,667	0,612	0,612	0,972
	Sig.(2-tailed)	0,272	0,049	0,272	0,272	0,075	Nan	0,272	1,000	0,219		0,148	0,219	0,272	0,272	0,006
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P11	Korelasi Pearson	0,000	0,895	0,000	0,000	0,939	Nan	0,000	0,745	0,745	0,745	1	0,745	0,000	0,000	0,734
	Sig.(2-tailed)	1,000	0,040	1,000	1,000	0,018	Nan	1,000	0,148	0,148	0,148		0,148	1,000	1,000	0,158
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P12	Korelasi Pearson	0,408	0,721	0,408	0,408	0,560	Nan	0,408	0,667	1,000	0,667	0,745	1	0,408	0,408	0,801
	Sig.(2-tailed)	0,495	0,170	0,495	0,495	0,326	Nan	0,495	0,219	1,000	0,219	0,148		0,495	0,495	0,103
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P13	Korelasi Pearson	1,000	0,294	1,000	1,000	0,086	Nan	1,000	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1	1,000	0,676
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,631	0,000	0,000	0,891	Nan	0,000	0,272	0,495	0,272	1,000	0,495		0,000	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P14	Korelasi Pearson	1,000	0,294	1,000	1,000	0,086	Nan	1,000	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1,000	1	0,676
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,631	0,000	0,000	0,891	Nan	0,000	0,272	0,495	0,272	1,000	0,495	0,000		0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P15	Korelasi Pearson	1,000	0,294	1,000	1,000	0,086	Nan	1,000	0,612	0,408	0,612	0,000	0,408	1,000	1,000	1
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,631	0,000	0,000	0,891	Nan	0,000	0,272	0,495	0,272	1,000	0,495	0,000	0,000	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL	Korelasi Pearson	0,676	0,877	0,676	0,676	0,761	Nan	0,676	0,972	0,801	0,972	0,734	0,801	0,676	0,676	0,676
	Sig.(2-tailed)	0,211	0,051	0,211	0,211	0,135	Nan	0,211	0,006	0,103	0,006	0,158	0,103	0,211	0,211	0,211
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Tabel 3. Ringkasan hasil analisa uji validitas

Instrumen	rx _y	r-table	Validitas
P1	0,676	0,878	Tidak valid
P2	0,877	0,878	Tidak valid
P3	0,676	0,878	Tidak valid
P4	0,676	0,878	Tidak valid
P5	0,761	0,878	Tidak valid
P6	Nan	0,878	Tidak valid
P7	0,676	0,878	Tidak valid
P8	0,972	0,878	Valid
P9	0,801	0,878	Tidak valid
P10	0,972	0,878	Valid
P11	0,734	0,878	Tidak valid
P12	0,801	0,878	Tidak valid
P13	0,676	0,878	Tidak valid
P14	0,676	0,878	Tidak valid
P15	0,676	0,878	Tidak valid

2. Analisa Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan formula dalam bagian sebelumnya, nilai *Cronbach's alpha* tidak dapat dihitung karena terdapat salah satu instrumen yang memiliki nilai sama yang diberikan oleh semua responden.

3. Skor Akhir Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi MTE

Perhitungan skor akhir indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE terhadap layanan pembelajaran di Prodi MTE dilakukan dengan cara yang sesuai dengan yang direkomendasikan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4. Terlihat skor akhir indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE adalah 3,56. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang dilakukan pada Juli 2020, yaitu sebesar 3,48, dan pada Mei 2019, yaitu sebesar 3,44. Dengan demikian terjadi peningkatan indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE sejak tahun 2019.

Tabel 4. Perhitungan skor akhir indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE

SKOR	PERTANYAAN															TOTAL	SKOR	INDEKS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
4	4	1	4	4	3	5	4	3	2	3	2	2	4	4	4	49	196	3,56
3	1	2	1	1	1	0	1	2	3	2	2	3	1	1	1	22	66	
2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3	
TOTAL																75	267	

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa terhadap survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Survei ini belum bersifat *valid* sepenuhnya karena minimnya respon
- b. Survei ini belum bersifat *reliable* karena minimnya respon
- c. Skor indeks kepuasan mahasiswa Prodi MTE tahun 2020 adalah sebesar 3,56
- d. Skor ini lebih tinggi dibandingkan skor pada tahun 2019 maupun 2020.
- e. Terjadi sedikit peningkatan terhadap layanan pembelajaran dibandingkan dengan layanan pada tahun 2019 dan tahun 2020.
- f. Skor yang diperoleh masih lebih tinggi dari skor yang disyaratkan oleh IAPS, yaitu sebesar 3,30.

2. Saran

Validitas dan reliabilitas survei dapat dicapai dengan mengumpulkan data lebih banyak. Hal ini akan dilakukan dalam survei berikutnya dengan cara mendorong mahasiswa untuk tetap memberikan respon walaupun sebelumnya pernah memberikan respon pada survei di tahun sebelumnya.

Prodi MTE mempertahankan atau meningkatkan nilai indeks kepuasan mahasiswa pada tahun 2022 dengan memperhatikan unsur yang dianggap masih perlu ditingkatkan, yaitu unsur yang terkait dengan:

- a) Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan layanan administrasi akademik dan keuangan
- b) Kemauan staf untuk membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan
- c) Kesiediaan staf untuk membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan

QUESTIONS

RESPONSES 16

16 responses



Not accepting responses

Message for respondents

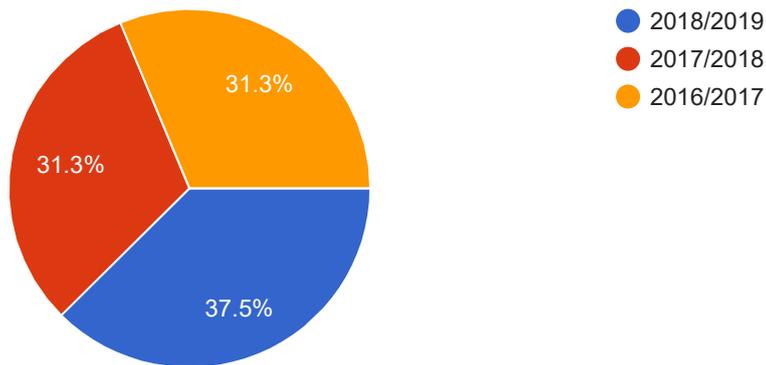
This form is no longer accepting responses

SUMMARY

INDIVIDUAL

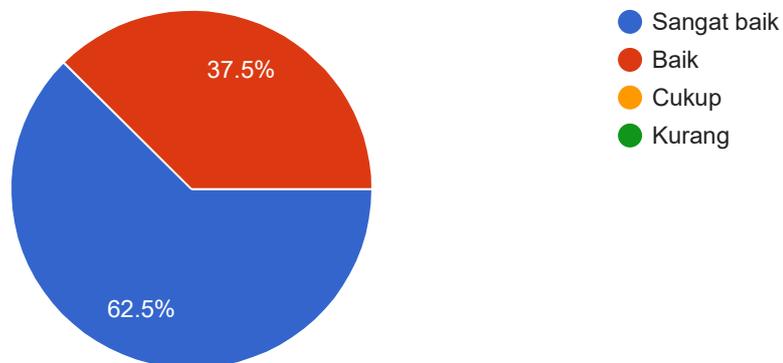
Anda adalah mahasiswa MTE - UKI Angkatan

16 responses



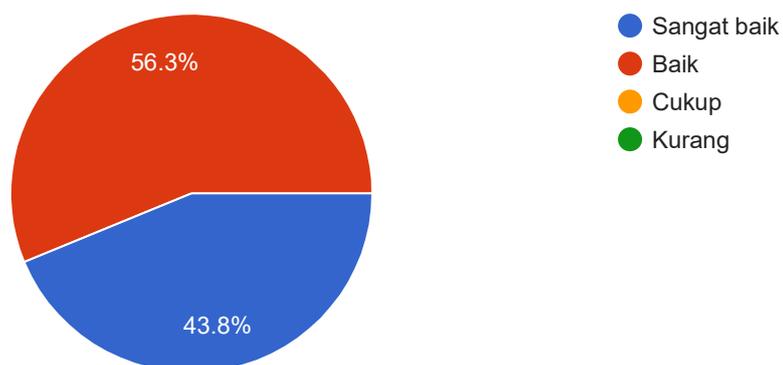
Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

16 responses



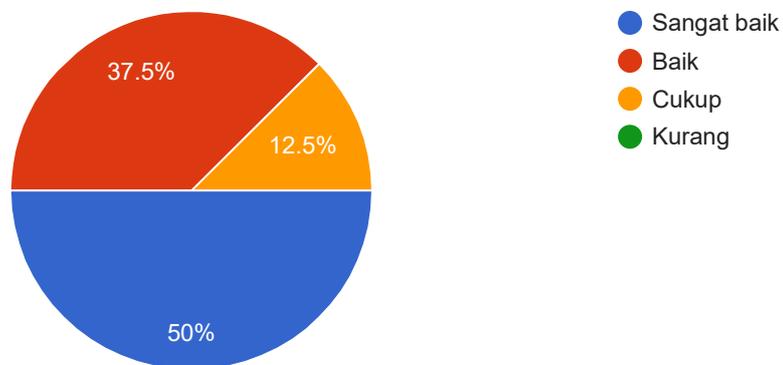
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

16 responses



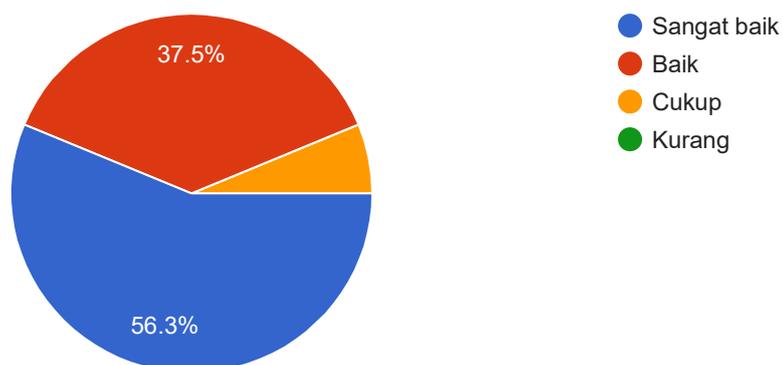
Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

16 responses



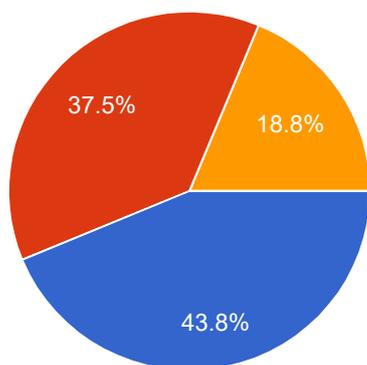
Empati (empathy): kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola perhatian kepada mahasiswa

16 responses



Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

16 responses



- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

