

LAPORAN
PENGUKURAN PEMAHAMAN VMTS
DAN
INDEKS KEPUASAN PENGGUNA (IKP)
UNIVERSITAS BHINNEKA PGRI
Tahun 2021



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS BHINNEKA PGRI

LAPORAN

HASIL PENGUKURAN PEMAHAMAN VMTS & INDEKS KEPUASAN PENGGUNA (IKP) UNIVERSITAS BHINNEKA PGRI



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS BHINNEKA PGRI
2021**

PENGESAHAN

Judul : Laporan Pengukuran VMTS dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) Tahun 2021
Tujuan : Mengetahui tingkat pemahaman pengguna terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategis (VMTS) Universitas Bhinneka PGRI dan indeks kepuasan pengguna (IKP) terhadap pelayanan yang telah diberikan Universitas Bhinneka PGRI pada tahun akademik 2020/2021
Waktu Survey : 28 Juni – 21 Juli 2021

Mengetahui,
Ketua LPM UBHI

Tulungagung, 27 Desember 2021

Sekretaris LPM UBHI

Maylita Hasyim, M.Si.
NIP. 198805142015042003

Yulia Nugrahini, M.Pd.
NIDN. 0707078801

Daftar Isi

Halaman Judul.....	ii
Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan AMI.....	3
D. Manfaat AMI.....	4
E. Lingkup AMI.....	4
F. Dokumen Acuan.....	4
G. Pihak-Pihak Teraudit.....	5
 BAB II HASIL AUDIT MUTU INTERNAL (AMI) UNIVERSITAS BHINNEKA PGRI	
A. Hasil Audit Mutu Internal (AMI) Tahun 2021.....	10
B. Akar Masalah dan Rekomendasi Temuan Audit Mutu Internal (AMI) Tahun 2021.....	36
C. Hasil Penilaian Audit Mutu Internal (AMI) Tahun 2021.....	152
 BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	153
B. Rekomendasi.....	163
a. Rekomendasi bagi Pimpinan Universitas	163
b. Rekomendasi bagi Pimpinan Fakultas	169

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Grafik.....	ii
Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Grafik.....	ii
Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perubahan bentuk dari STKIP PGRI Tulungagung menjadi Universitas Bhinneka PGRI maka dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, Alumni, Pengguna lulusan dan Mitra agar memberikan pelayanan yang prima. Kepuasan pengguna yang rendah jika tidak segera ditindak lanjuti akan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan untuk mahasiswa di lingkungan Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, selain itu juga menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan, dan masyarakat.

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) terhadap pengelolaan Universitas Bhinneka PGRI pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap kinerja Universitas Bhinneka PGRI tahun akademik 2020/2021 yang bertugas memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada semua pengguna. Pengukuran indeks kepuasan pengguna ini merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Bhinneka PGRI untuk siklus Evaluasi.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melakukan pengukuran IKP para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan pendidikan tinggi yang telah dilakukan oleh penyelenggara layanan di lingkungan UBHI, termasuk fakultas dan program studi. Para pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan, terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan, dan mitra kerjasama. Sasaran dari pengukuran kepuasan pengguna ini meliputi: (1) mendorong partisipasi para pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; (2) mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan dengan mengacu pada hasil pengukuran kepuasan pengguna; dan (3) mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pendidikan tinggi kepada semua pemangku kepentingan. Pedoman Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP, ditetapkan melalui Keputusan Rektor Universitas Bhinneka PGRI

No. 326/PR/UBHI/VIII/2020 tertanggal 28 Agustus 2020.

Hasil pengukuran indeks kepuasan pengguna ini, perlu ditindak lanjuti oleh pimpinan Universitas Bhinneka PGRI untuk menyusun program kerja dalam bentuk Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) pada tahun berikutnya.

1.2 Tujuan

Tujuan pengukuran pemahaman VTMS dan indeks kepuasan pengguna sesuai dengan kriteria berikut ini:

- a) **C.1 - Pemahaman VTMS Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas:** bertujuan untuk mengukur pemahaman para pemangku kepentingan terhadap visi, misi, tujuan dan strategi Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas di bawah di lingkup Universitas Bhinneka PGRI;
- b) **C.2 - Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama:** bertujuan untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan, yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen;
- c) **C.3 - Mahasiswa:** bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan;
- d) **C.4 - Sumber Daya Manusia:** bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM;
- e) **C.5 - Keuangan, Sarana, dan Prasarana:** bertujuan untuk mengukur kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana;
- f) **C.6 - Pendidikan:** bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan;
- g) **C.7 - Penelitian:** bertujuan untuk mengukur kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian;
- h) **C.8 - Pengabdian kepada Masyarakat:** bertujuan untuk mengukur kepuasan pelaksana PkM dan mitra kegiatan PkM terhadap layanan dan

pelaksanaan proses PkM;

- i) **C.9 - Luaran dan Capaian Tridharma:** bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pengukuran pemahaman VMTS dan indeks kepuasan dalam Laporan ini adalah meliputi pelayanan:

Tabel 1.1 Ruang Lingkup Pengukuran

No.	Sasaran /Responden	Pengukuran Bidang
1	Mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman VTMS STKIP 2. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 3. Kemahasiswaan 4. Keuangan , Sarana dan prasarana 5. Pendidikan
2	Dosen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman VTMS STKIP 2. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 3. Pengelolaan SDM 4. Keuangan , Sarana dan prasarana. 5. Penelitian 3. Pengabdian kepada Masyarakat
3	Tenaga Kependidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman VTMS STKIP 2. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 3. Pengelolaan SDM 4. Keuangan , Sarana dan prasarana
4	Alumni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman VTMS STKIP 2. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama)
5	Pengguna lulusan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman VTMS STKIP 2. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 3. Luaran dan capaian tridharma
6.	Mitra Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman VTMS STKIP 2. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 3. Penelitian 4. Pengabdian kepada Masyarakat 5. Luaran dan capaian tridharma

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Prosedur Pelaksanaan Pengukuran IKP

Berdasarkan Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Universitas Bhinneka PGRI tahun 2020, pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen pengukuran;
2. Melakukan uji coba instrumen (uji validitas dan reliabilitas)
3. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
4. Menentukan responden;
5. Melaksanakan pengukuran ;
6. Mengolah hasil pengukuran;
7. Melakukan analisis hasil pengukuran;
8. Menyajikan dan melaporkan hasil pengukuran

2.2 Teknik Pengukuran IKP Universitas Bhinneka PGRI

Untuk melakukan survei dapat menggunakan berbagai teknik survei seperti Kuesioner dengan wawancara tatap muka; Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat; Kuesioner elektronik (Google Form/ Email /e-survey); Diskusi kelompok terfokus; Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam. Teknik pengukuran IKP yang digunakan Universitas Bhinneka PGRI pada tahun 2021 dengan berbagai teknik, seperti berikut ini:

- a. Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP dosen dengan menggunakan web tracer study dengan alamat <https://tracer2.ubhi.ac.id/>;
- b. Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP tenaga kependidikan dengan menggunakan web tracer study dengan alamat <https://tracer2.ubhi.ac.id/>;
- c. Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP pengguna lulusan dengan menggunakan web tracer study dengan alamat <https://tracer2.ubhi.ac.id/>;

- d. Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP mitra dengan menggunakan web Tracer Study dengan alamat <https://tracer2.ubhi.ac.id/>;
- e. Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP alumni dengan menggunakan web, dengan alamat <https://tracer.ubhi.ac.id/>;
- f. Pengukuran Pemahaman VMTS dan IKP mahasiswa dengan menggunakan laman SIAKAD masing-masing mahasiswa, dengan alamat website <https://siakad.ubhi.ac.id/>.

2.3 Kualitas Instrumen

Dalam mengukur kualitas instrumen kepuasan pemangku kepentingan, maka dilakukan 2 (dua) jenis analisis uji coba instrumen, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menganalisis kesahihan (keabsahan) atau validitas isi pada setiap butir instrumen, dimana instrumen dikatakan sah (absah) apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui.

Validitas

Hasil pengolahan data dari uji coba instrumen menggambarkan tingkat validitas yang mengukur dari responden tersebut dengan rentang penilaian 1-4 yaitu:

- 1) 1 : kurang baik;
- 2) 2 : cukup baik;
- 3) 3 : baik; dan
- 4) 4 : sangat baik.

Rumus Validitas Instrumen

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui, untuk itu instrumen kepuasan pengguna telah dilakukan pengujian validitas sebelumnya. Adapun teknik pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-masing dimensi, formula yang digunakan dalam pengukuran validitas menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_i = Koefisien Validitas

X = Skor salah satu Pertanyaan

Y = Total Sor Pertanyaan

n = Jumlah Responden

Standar keputusan didasarkan pada r_{hitung} , selanjutnya dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas $n-2$ (dimana n merupakan banyak sampel uji coba) atau validitas hitung $\text{sig} \leq 0,05$ artinya jika hasil perhitungan validitas menunjukkan nilai $\text{sig} \leq 0,05$ dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila lebih dari 0,05 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

Hasil Uji Validitas Instrumen

Analisis uji validitas ini menghasilkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Pemahaman VMTS dan Kepuasan Pengguna

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pemahaman VMTS			
1	0,399	0,388	Valid
2	0,502	0,388	Valid
3	0,419	0,388	Valid
4	0,783	0,388	Valid
5	0,581	0,388	Valid
6	0,682	0,388	Valid
7	0,710	0,388	Valid
8	0,429	0,388	Valid
9	0,445	0,388	Valid
Layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama			
1	0,626	0,388	Valid
2	0,484	0,388	Valid
3	0,803	0,388	Valid
4	0,530	0,388	Valid
5	0,734	0,388	Valid
6	0,614	0,388	Valid
7	0,488	0,388	Valid
8	0,580	0,388	Valid

Butir Pernyataan	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
9	0,610	0,388	Valid
Layanan Sumber Daya Manusia			
1	0,439	0,388	Valid
2	0,416	0,388	Valid
3	0,683	0,388	Valid
4	0,431	0,388	Valid
5	0,703	0,388	Valid
6	0,430	0,388	Valid
7	0,398	0,388	Valid
8	0,506	0,388	Valid
9	0,627	0,388	Valid
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana			
1	0,402	0,388	Valid
2	0,437	0,388	Valid
3	0,823	0,388	Valid
4	0,524	0,388	Valid
5	0,649	0,388	Valid
6	0,625	0,388	Valid
7	0,361	0,388	Valid
8	0,765	0,388	Valid
9	0,409	0,388	Valid
Layanan Pendidikan			
1	0,624	0,388	Valid
2	0,472	0,388	Valid
3	0,838	0,388	Valid
4	0,451	0,388	Valid
5	0,732	0,388	Valid
6	0,584	0,388	Valid
7	0,473	0,388	Valid
8	0,562	0,388	Valid
9	0,604	0,388	Valid
Layanan Penelitian			
1	0,677	0,388	Valid
2	0,415	0,388	Valid
3	0,864	0,388	Valid
4	0,521	0,388	Valid
5	0,742	0,388	Valid
6	0,615	0,388	Valid
7	0,489	0,388	Valid
8	0,561	0,388	Valid
9	0,612	0,388	Valid
Layanan Pengabdian kepada Masyarakat			
1	0,566	0,388	Valid
2	0,421	0,388	Valid
3	0,738	0,388	Valid
4	0,524	0,388	Valid
5	0,677	0,388	Valid

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
6	0,599	0,388	Valid
7	0,437	0,388	Valid
8	0,517	0,388	Valid
9	0,567	0,388	Valid

Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat keandalan instrumen, menggunakan rumus Alpha Cronbach:

$$\alpha_{\text{cronbach}} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_p^2} \right)$$

Keterangan:

k = jumlah butir pertanyaan

S_i^2 = varians dari skor butir pertanyaan ke- i

S_p^2 = varians dari skor total semua pertanyaan

Standar keputusan didasarkan pada jika *alpha cronbach* > 0,6 maka instrumen telah reliabel. Hasil uji reliabilitas instrumen menghasilkan ***alpha cronbach* = 0,84 > 0,6** sehingga disimpulkan bahwa instrumen telah reliabel.

2.4 Responden

Pengukuran kepuasan pengguna dengan responden sebagai berikut:

- Pengukuran IKP responden mahasiswa yang akan memprogram KRS pada awal semester ganjil 2021/2022 (sebagai syarat memprogram KRS online);
- Pengukuran IKP responden dosen dan tenaga kependidikan, dengan membagikan surat edaran pengisian survey yang berisi URL <https://tracer2.ubhi.ac.id/> pada group Whatsapp (WA) Universitas Bhinneka PGRI dan group Forkom DTY Universitas Bhinneka PGRI;
- Pengukuran IKP responden alumni, dengan membagikan surat edaran pengisian survey yang berisi URL <https://tracer.ubhi.ac.id/> pada group Whatsapp (WA) IKAPITA (Ikatan Alumni Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung) dan ikatan alumni tiap program studi;

- d) Pengukuran IKP responden pengguna lulusan, dengan membagikan surat pengantar pengisian survey kepuasan yang berisi URL <https://tracer2.ubhi.ac.id/> kepada Fakultas dan Program Studi untuk diteruskan kepada pengguna lulusan, bisa melalui Whatsapp (WA) atau mengantar langsung ke instansi pengguna lulusan;
- e) Pengukuran IKP mitra responden mitra kerjasama, dengan membagikan surat pengantar pengisian survey kepuasan yang berisi URL <https://tracer2.ubhi.ac.id/> kepada Fakultas dan Fakultas dan Bagian Admisi, Publikasi dan Kerjasama (APK) untuk diteruskan kepada mitra kerjasama, bisa melalui Whatsapp (WA) atau mengantar langsung ke instansi mitra kerjasama.

2.5 Indikator Instrumen

Indikator dari setiap bidang meliputi berikut ini:

- a. **Pemahaman VMTS** : memahami VMTS, menilai kinerja UBHI dalam mewujudkan VMTS, Rumusan VMTS, Media mendapatkan rumusan VMTS.
- b. **Tata kelola, tata pamong dan kerjasama (Manajmenen)** : kepuasan terhadap sistem informasi yang ada, kepauasan terhadap kualitas dan kompetensi kepala dan staf unit/bagian dalam memberikan layanan, ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem tata pamong, kepuasan terhadap dampak kerjasama dalam mendukung kinerja dosen dan tenaga kependidikan, serta mendukung kegiatan mahasiswa.
- c. **Pengembangan Sumber Daya Manusia** : kepuasan terhadap sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen, pengembangan karir, pengembangan jabatan fungsional dan jabatan non struktural, kepuasan terhadap kesejahteraan yang diperoleh dosen dan tenaga kependidikan.
- d. **Pembiayaan, dan Sarana Prasarana** : kepuasan terhadap sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif, memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, kenyamanan dan ketenangan ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia, dan kemudahan mengakses Sistem Informasi.
- e. **Pendidikan** : kepuasan terhadap aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *Emphaty*, dan aspek *Tangibels*. Aspek *reliability* meliputi:

kompetensi dosen, metode yang digunakan dosen, sistem penilaian, bahan ajar, suasana akademik yang tercipta dalam proses pembelajaran. Aspek *responsiveness* meliputi:

- f. **Penelitian** : kepuasan terhadap mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitian, informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian, dan kemudahan mengakses system Informasi Manajemen unit PPM.
- g. **Pengabdian kepada Masyarakat** : kepuasan terhadap informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan PkM, fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung PkM, informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasilPkM, dan kemudahan mengakses system Informasi Manajemen unit PPM.
- h. **Luaran Tri Dharma** : kepuasan terhadap integritas lulusan, keahlian pada bidang lulusan, kepemimpinan lulusan, kemampuan kerjasama dalam tim, kemampuan komunikasi public, kemampuan bahasa asing lulusan, kemampuan teknologi dan informasi lulusan, serta pengembangan diri lulusan.

3.6. Penarikan Simpulan IKP

A. Analisis Deskriptif

1) Analisis Dekriptif Frekuensi

Deskriptif frekuensi yang dihasilkan menggambarkan respon kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan Universitas Bhinneka PGRI dan respon pemahaman pemangku kepentingan terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas, yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Puas/SangatPaham, Puas/Paham, Tidak Puas/Tidak Paham, dan Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Paham dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian dengan menggunakan Skala Likert pada Tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Skala Likert Pengukuran dan Bobot

Nilai/ Bobot	Keterangan
1	Kurang Baik
2	Baik

Nilai/ Bobot	Keterangan
3	Cukup Baik
4	Sangat Baik

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan/pemahaman masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing kriteria. Nilai rata-rata (mean) aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan/pemahaman terhadap layanan yang ingin diketahui. Rata-rata (mean) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (range) berikut:

Tabel 2.3 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan/ Pemahaman

Nilai	Rentang Skor	Klasifikasi Kepuasan
1	1,00 -1,75	Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Paham
2	1,75 – 2,50	Tidak Puas/Tidak Paham
3	2,51 – 3,25	Puas/Paham
4	3,26 – 4,00	Sangat Puas/Sangat Paham

2) Analisis Deskriptif Grafik

Analisis data pada bagian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, dengan menghitung rata-rata, membuat tabel, grafik (chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

B. Analisis Kualitatif – Prioritas

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan dan Rektor Universitas Bhinneka PGRI. Masukan dan program tindak lanjut akan

menjadi bahan kajian dalam Rapat Koordinasi di tingkat masing-masing unit kerja dan merupakan materi umpan balik pada Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat Universitas.

Hasil pembahasan RTM menjadi bahan masukan dalam penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) tahun berikutnya, sehingga rencana kerja yang dirumuskan masing-masing unit kerja sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

BAB III

ANALISIS HASIL PENGUKURAN PEMAHAMAN VMTS DAN IKP

3.1 Pemahaman VTMS

A. Indeks Pemahaman VMTS - Mahasiswa

1) Analisis Dekriptif Frekuensi

Hasil pengukuran pemahaman mahasiswa digunakan untuk melihat seberapa paham mahasiswa terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI. Instrumen terdiri = 10 item, sehingga Skor minimal = 10, skor maksimal 40. Klasifikasi tingkat pemahaman VTMS mahasiswa dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.1 Pengkategorian Skor Pemahaman VMTS

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Paham
2	1.76 - 2.50	Cukup Paham
3	2.51 - 3.25	Paham
4	3.26 - 4.00	Sangat Paham

Hasil analisis pengukuran indeks pemahaman VMTS Universitas Bhinneka PGRI oleh mahasiswa yang dilakukan pada semester ganjil dan semester genap tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Tingkat Pemahaman VMTS Mahasiswa Tiap Program Studi – Semester Ganjil

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	7	1%	7	2.9046	Paham
2	159	24%	318		
3	373	57%	1119		
4	111	17%	444		
Total	650	100%	1888		
Jumlah Responden	65				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1	29	3%	29	2.9389	Paham
2	158	18%	316		
3	552	61%	1656		
4	161	18%	644		
Total	900	100%	2645		

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Jumlah Responden	90				
Prodi Pendidikan Matematika					
1	7	1%	7	3.0443	Paham
2	114	14%	228		
3	506	64%	1518		
4	163	21%	652		
Total	790	100%	2405		
Jumlah Responden	79				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1	18	1%	18	2.9548	Paham
2	512	20%	1024		
3	1535	61%	4605		
4	435	17%	1740		
Total	2500	100%	7387		
Jumlah Responden	288				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1	31	2%	31	2.9444	Paham
2	377	21%	754		
3	1032	58%	3096		
4	340	19%	1360		
Total	1780	100%	5241		
Jumlah Responden	178				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1	39	2%	39	3.0232	Paham
2	387	16%	774		
3	1424	60%	4272		
4	520	22%	2080		
Total	2370	100%	7165		
Jumlah Responden	237				
Prodi Pendidikan IPA					
1	1	1%	1	2.6333	Paham
2	66	44%	132		
3	70	47%	210		
4	13	9%	52		
Total	150	100%	395		
Jumlah Responden	15				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1	1	1%	1	2.9000	Paham
2	31	26%	62		
3	67	56%	201		
4	21	18%	84		
Total	120	100%	348		
Jumlah Responden	12				

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Arsitektur					
1	0	0%	0	3.3667	Sangat Paham
2	1	3%	2		
3	17	57%	51		
4	12	40%	48		
Total	30	100%	101		
Jumlah Responden	3				
Prodi Teknik Industri					
1	0	0%	0	3.0000	Paham
2	1	3%	2		
3	28	93%	84		
4	1	3%	4		
Total	30	100%	90		
Jumlah Responden	3				
Prodi Informatika					
1	4	2%	4	3.0053	Paham
2	17	9%	34		
3	143	75%	429		
4	26	14%	104		
Total	190	100%	571		
Jumlah Responden	19				

Tabel 3.3 Tingkat Pemahaman VMTS Mahasiswa Tiap Program Studi – Semester Genap

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	2	0%	2	2.8333	Paham
2	149	29%	298		
3	291	57%	873		
4	68	13%	272		
Total	510	100%	1445		
Jumlah Responden	51				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1	12	2%	12	2.9714	Paham
2	93	12%	186		
3	570	74%	1710		
4	95	12%	380		
Total	770	100%	2288		
Jumlah Responden	77				
Prodi Pendidikan Matematika					
1	4	1%	4	3.0609	Paham
2	72	16%	144		

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
3	276	60%	828		
4	108	23%	432		
Total	460	100%	1408		
Jumlah Responden	46				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1	23	1%	23	3.0963	Paham
2	259	11%	518		
3	1618	66%	4854		
4	540	22%	2160		
Total	2440	100%	7555		
Jumlah Responden	244				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1	12	1%	12	3.0787	Paham
2	140	13%	280		
3	679	63%	2037		
4	249	23%	996		
Total	1080	100%	3325		
Jumlah Responden	108				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1	11	1%	11	3.0332	Paham
2	366	17%	732		
3	1333	61%	3999		
4	460	21%	1840		
Total	2170	100%	6582		
Jumlah Responden	217				
Prodi Pendidikan IPA					
1	3	3%	3	2.5778	Paham
2	32	36%	64		
3	55	61%	165		
4	0	0%	0		
Total	90	100%	232		
Jumlah Responden	9				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1	10	13%	10	2.6375	Paham
2	19	24%	38		
3	41	51%	123		
4	10	13%	40		
Total	80	100%	211		
Jumlah Responden	8				
Prodi Informatika					
1	0	0%	0	2.8615	Paham
2	26	20%	52		

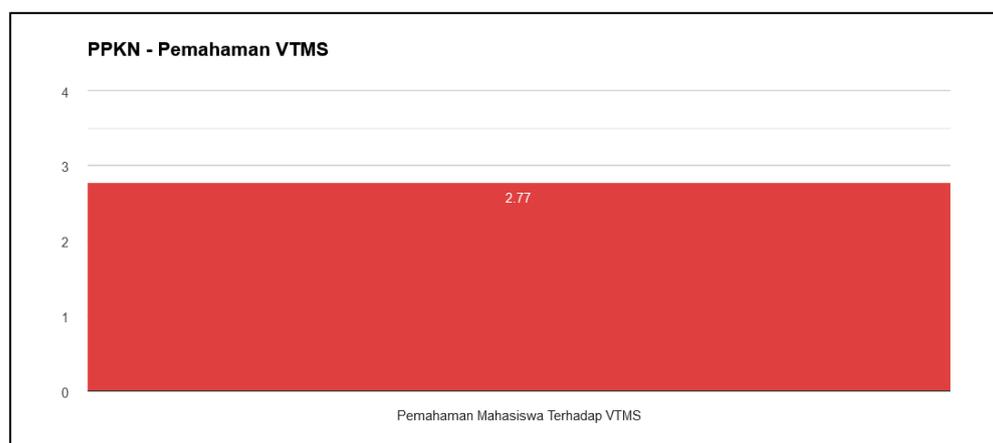
Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
3	96	74%	288		
4	8	6%	32		
Total	130	100%	372		
Jumlah Responden	13				
Prodi Magister Pendidikan IPS					
1	0	0%	0	2.9769	Paham
2	13	10%	26		
3	107	82%	321		
4	10	8%	40		
Total	130	100%	387		
Jumlah Responden	13				

Tabel 3.4 Akumulasi Tingkat Pemahaman VMTS Mahasiswa

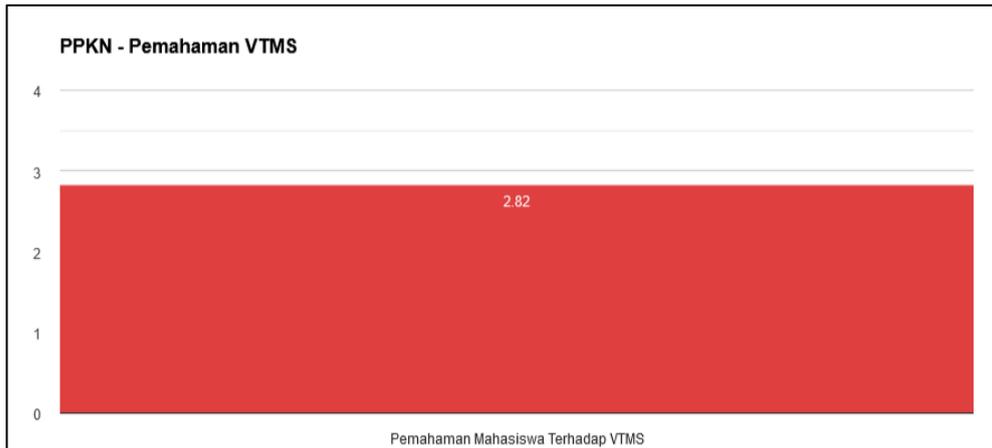
Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
1	214	1%	214	2.9960	Paham
2	2992	17%	5984		
3	10813	62%	32439		
4	3351	19%	13404		
Total	17.370	100%	52.041		
Jumlah Responden	1.775				

2) Analisis Deskriptif Grafik

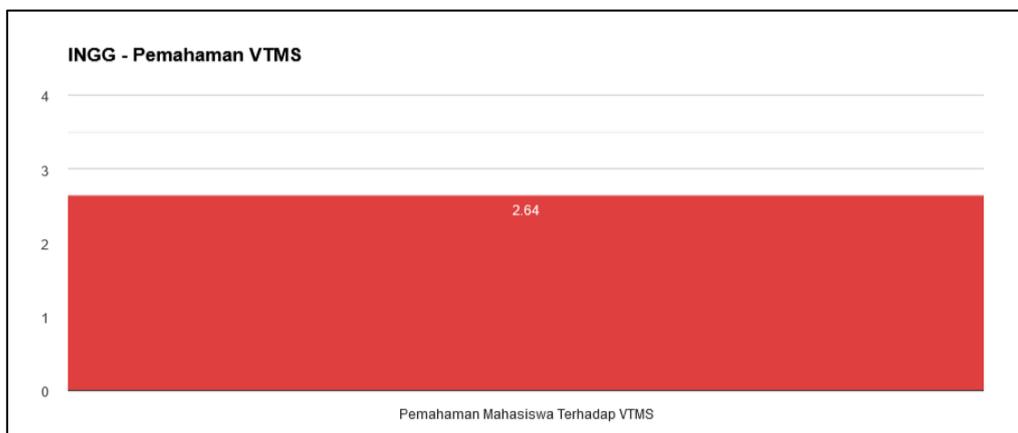
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisisioner pemahaman VMTS mahasiswa pada semester ganjil dan genap tahun akademik 2020/2021 disajikan dalam bentuk grafik histogram sebagai berikut:



Gambar 3.1 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi PKn – Semester Ganjil



Gambar 3.2 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi PKn – Semester Genap



Gambar 3.3 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris – Semester Ganjil



Gambar 3.4 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris – Semester Genap



Gambar 3.5 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika – Semester Ganjil



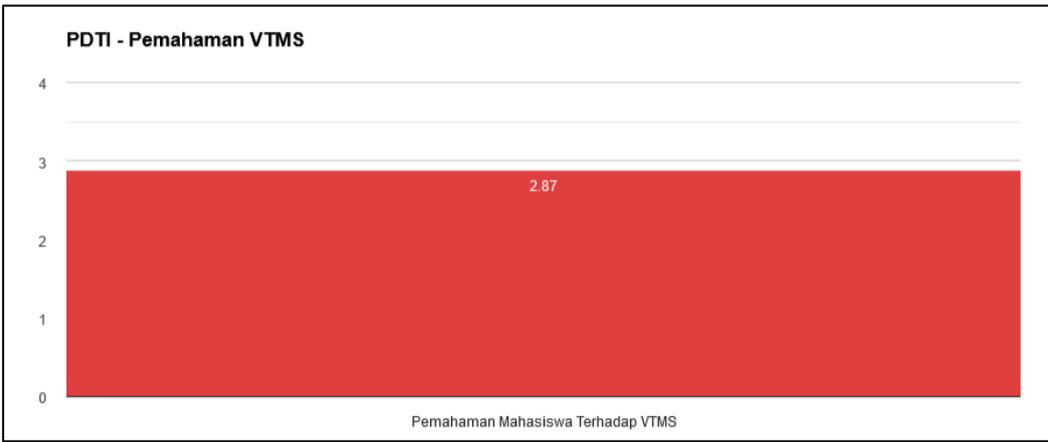
Gambar 3.6 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika – Semester Genap



Gambar 3.7 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi – Semester Ganjil



Gambar 3.8 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi – Semester Genap



Gambar 3.9 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi – Semester Ganjil



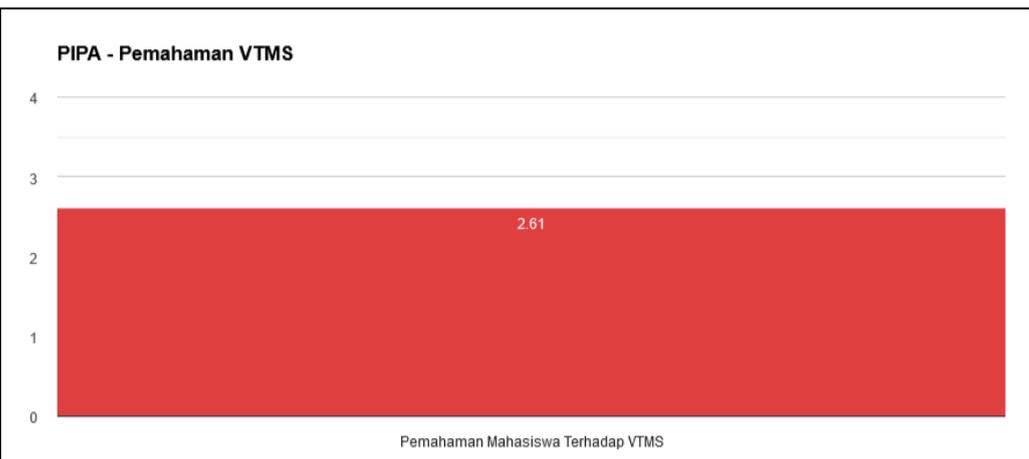
Gambar 3.10 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi – Semester Genap



Gambar 3.11 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – Semester Ganjil



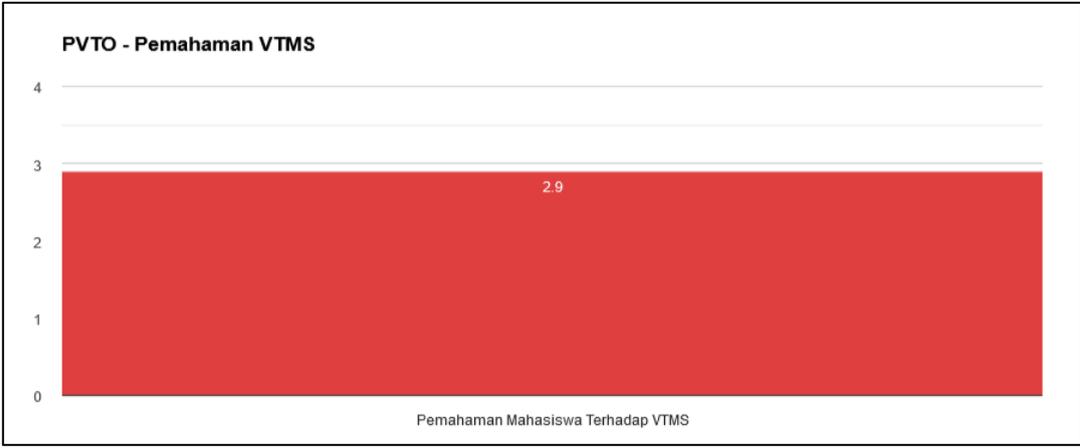
Gambar 3.12 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – Semester Genap



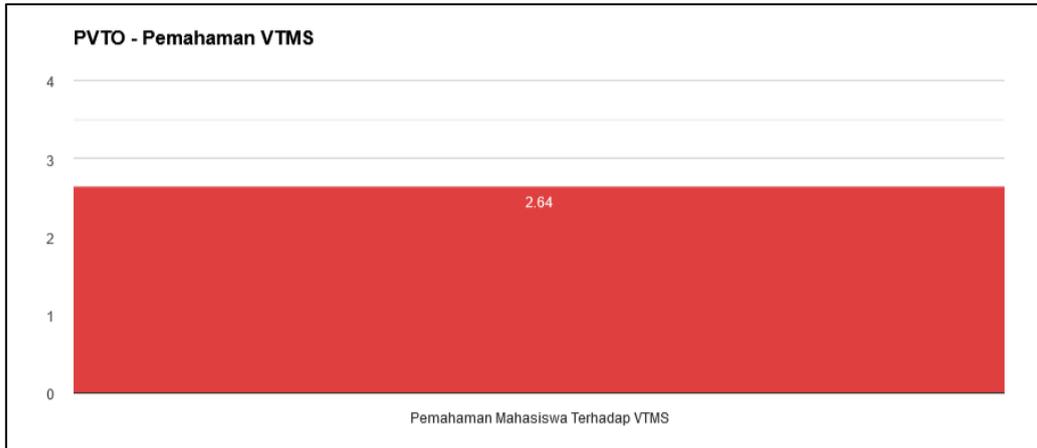
Gambar 3.13 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA – Semester Ganjil



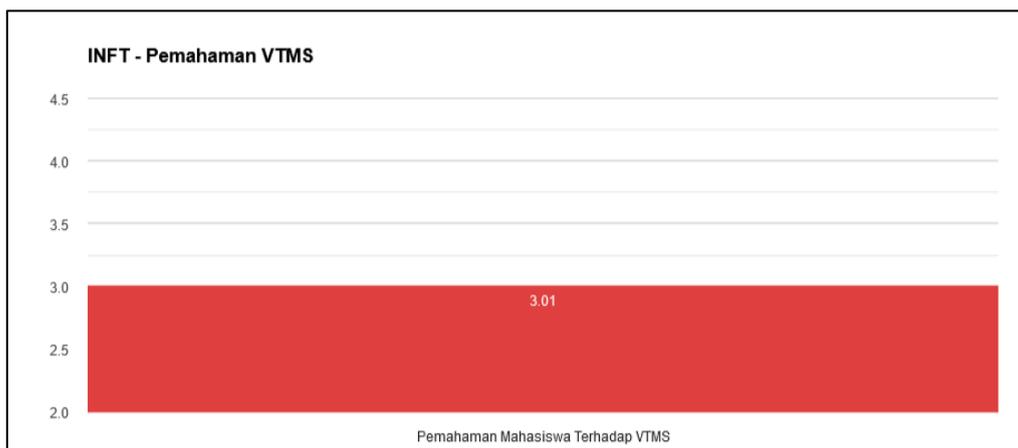
Gambar 3.14 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA – Semester Genap



Gambar 3.15 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif – Semester Ganjil



Gambar 3.16 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif – Semester Genap



Gambar 3.17 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Informatika – Semester Ganjil



Gambar 3.18 Grafik Pemahaman VMTS Mahasiswa Prodi Informatika – Semester Genap

B. Indeks Pemahaman VMTS -Dosen

1) Analisis Dekriptif Frekuensi

Hasil pengukuran pemahaman dosen digunakan untuk melihat seberapa paham dosen terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI. Instrumen terdiri = 8 item, sehingga Skor minimal = 8, skor maksimal 32. Klasifikasi tingkat pemahaman VTMS dosen dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.5 Pengkategorian Skor Pemahaman VMTS

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Paham
2	1.76 - 2.50	Cukup Paham
3	2.51 - 3.25	Paham
4	3.26 - 4.00	Sangat Paham

Hasil analisis pengukuran indeks pemahaman VMTS Universitas Bhinneka PGRI oleh dosen yang dilakukan pada akhir tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

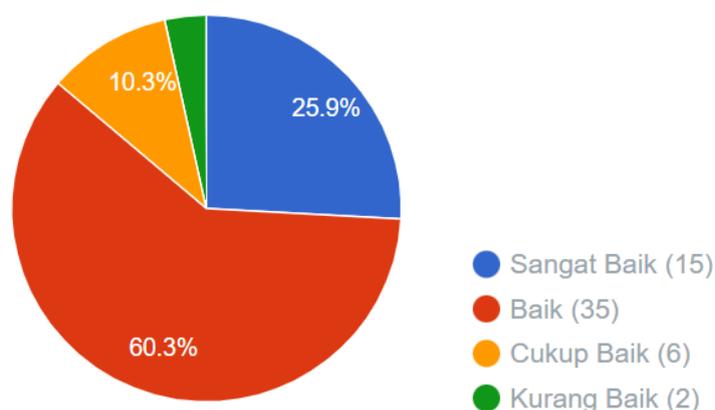
Tabel 3.6 Tingkat Pemahaman VMTS Dosen

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor	Kategori
1	15	3%	15	3.0194	Paham
2	72	16%	144		
3	266	57%	798		
4	111	24%	444		
Total	464	100%	1401		
Jumlah Responden	58				

2) Analisis Deskriptif Grafik

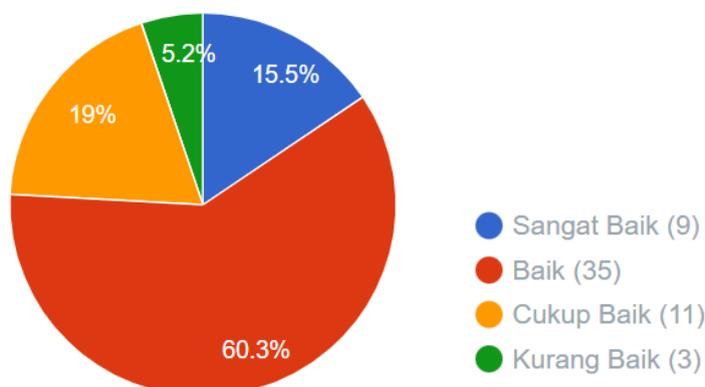
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisisioner pemahaman VMTS dosen disajikan dalam bentuk grafik lingkaran sebagai berikut:

Butir 1: Pemahaman Bapak/Ibu terhadap visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



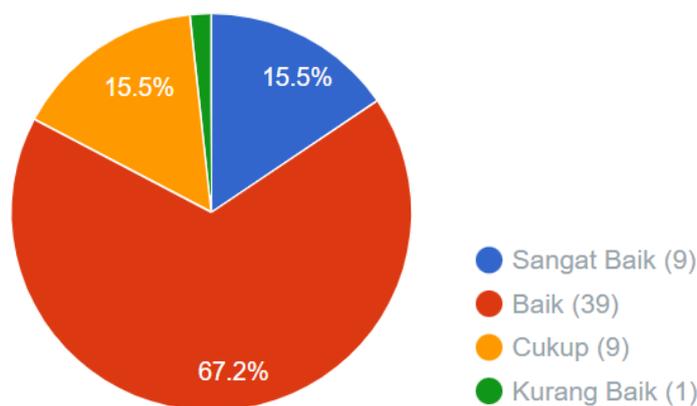
Gambar 3.19 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 1

Butir 2: Kinerja Universitas Bhinneka PGRI dalam mencapai visi, misi, tujuan dan Strategi



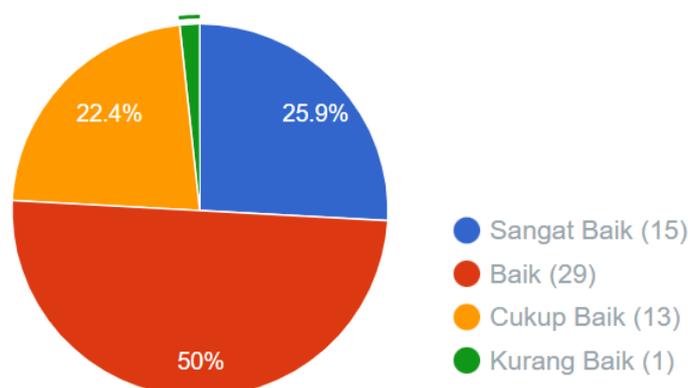
Gambar 3.20 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 2

Butir 3: Kejelasan rumusan visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



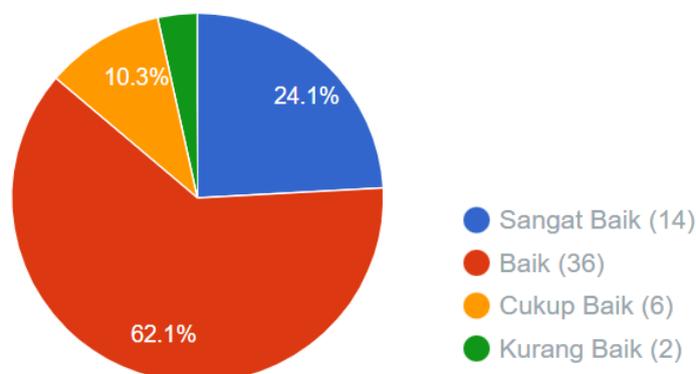
Gambar 3.21 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 3

Butir 4: WEB/Situs Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



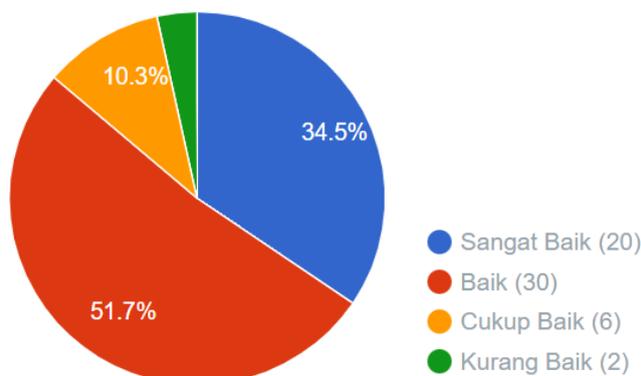
Gambar 3.22 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 4

Butir 5: Media Sosial Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



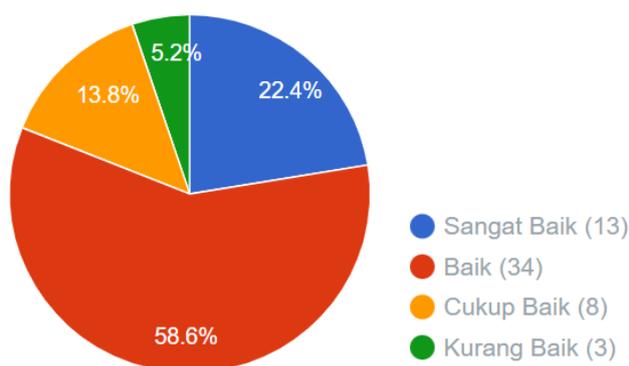
Gambar 3.23 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 5

Butir 6: Kalender Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



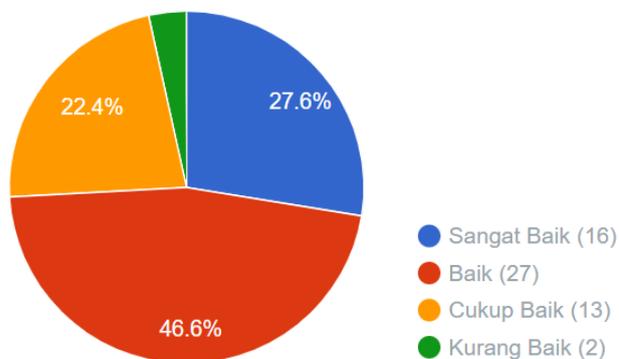
Gambar 3.24 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 6

Butir 7: Pamflet/Spanduk/Banner Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



Gambar 3.25 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 7

Butir 8: Sosialisasi dan atau Rapat2 Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



Gambar 3.26 Grafik Pemahaman VMTS Dosen – Butir 8

C. Indeks Pemahaman VMTS - Tenaga Kependidikan

1) Analisis Deskriptif Frekuensi

Hasil pengukuran pemahaman tenaga kependidikan digunakan untuk melihat seberapa paham tenaga kependidikan terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI. Instrumen terdiri = 8 item, sehingga Skor minimal = 8, skor maksimal 32. Klasifikasi tingkat pemahaman VTMS tenaga kependidikan dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.7 Pengkategorian Skor Pemahaman VMTS

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Paham
2	1.76 - 2.50	Cukup Paham
3	2.51 - 3.25	Paham
4	3.26 - 4.00	Sangat Paham

Hasil analisis pengukuran indeks pemahaman VMTS Universitas Bhinneka PGRI oleh tenaga kependidikan yang dilakukan pada akhir tahun akademik 2020/2021 yaitu:

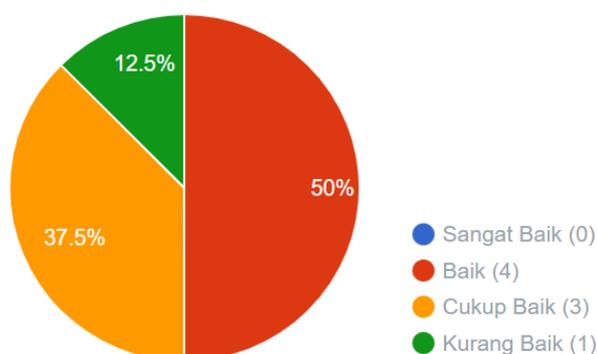
Tabel 3.8 Tingkat Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor	Kategori
1	4	5%	4	2.7750	Paham
2	19	24%	38		
3	48	60%	144		
4	9	11%	36		
Total	80	100%	222		
Jumlah Responden	10				

2) Analisis Deskriptif Grafik

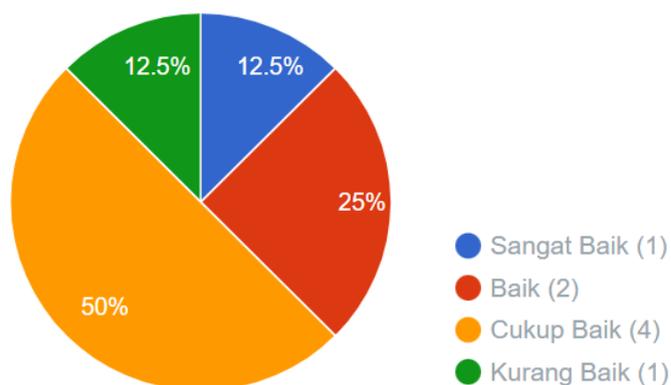
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisisioner pemahaman VMTS tenaga kependidikan disajikan dalam bentuk grafik lingkaran sebagai berikut:

Butir 1: Pemahaman Bapak/Ibu terhadap visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



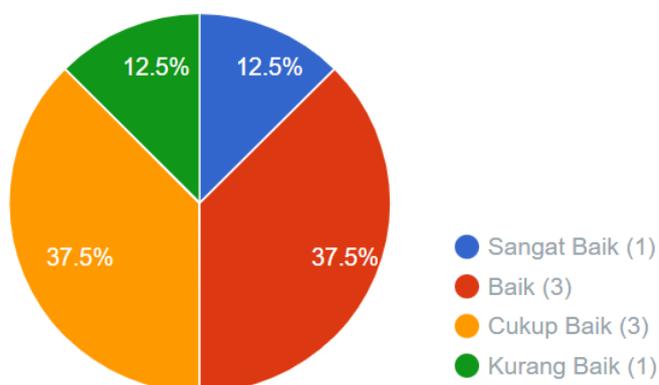
Gambar 3.27 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 1

Butir 2: Kinerja Universitas Bhinneka PGRI dalam mencapai visi, misi, tujuan dan Strategi



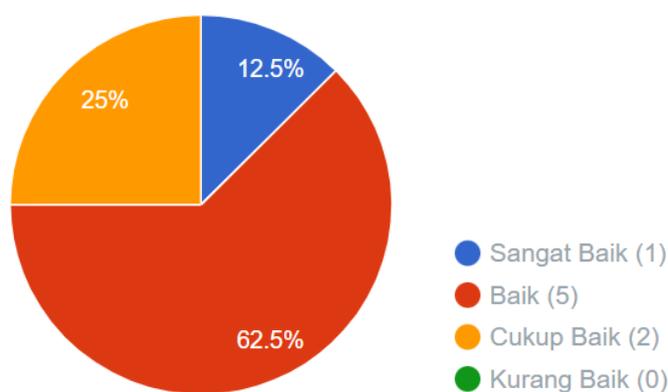
Gambar 3.28 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 2

Butir 3: Kejelasan rumusan visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



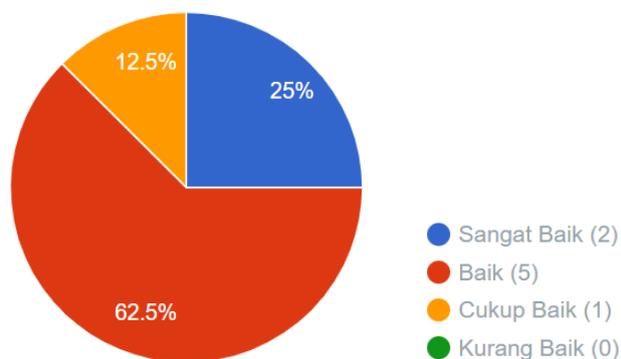
Gambar 3.29 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 3

Butir 4: WEB/Situs Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



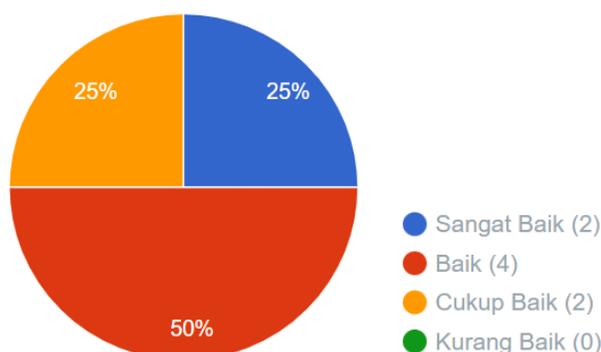
Gambar 3.30 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 4

Butir 5: Media Sosial Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



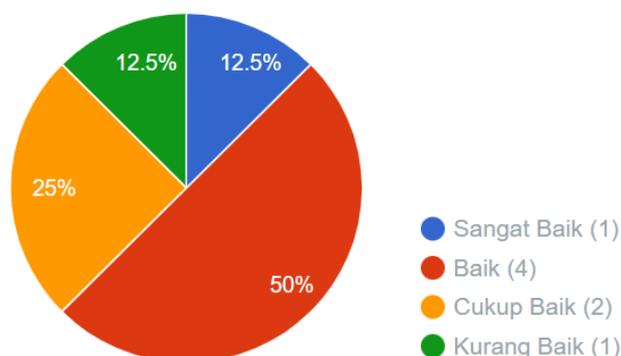
Gambar 3.31 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 5

Butir 6: Kalender Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



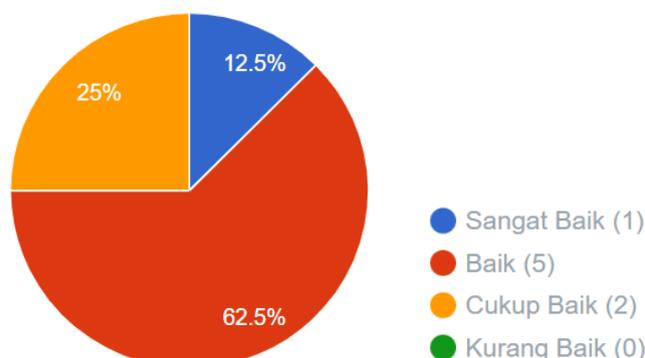
Gambar 3.32 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 6

Butir 7: Pamflet/Spanduk/Banner Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



Gambar 3.33 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 7

Butir 8: Sosialisasi dan atau Rapat2 Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu sumber informasi yang dimanfaatkan Bpk/Ibu untuk mengetahui visi, misi,tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



Gambar 3.34 Grafik Pemahaman VMTS Tenaga Kependidikan – Butir 8

D. Indeks Pemahaman VMTS - Pengguna Lulusan

1) Analisis Dekriptif Frekuensi

Hasil pengukuran pemahaman pengguna lulusan digunakan untuk melihat seberapa paham pengguna lulusan terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI. Instrumen terdiri = 4 item, sehingga Skor minimal = 4, skor maksimal 16. Klasifikasi tingkat pemahaman VTMS pengguna lulusan dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.9 Pengkategorian Skor Pemahaman VMTS

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Paham
2	1.76 - 2.50	Cukup Paham
3	2.51 - 3.25	Paham
4	3.26 - 4.00	Sangat Paham

Hasil analisis pengukuran indeks pemahaman VMTS Universitas Bhinneka PGRI oleh pengguna lulusan yang dilakukan pada akhir tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

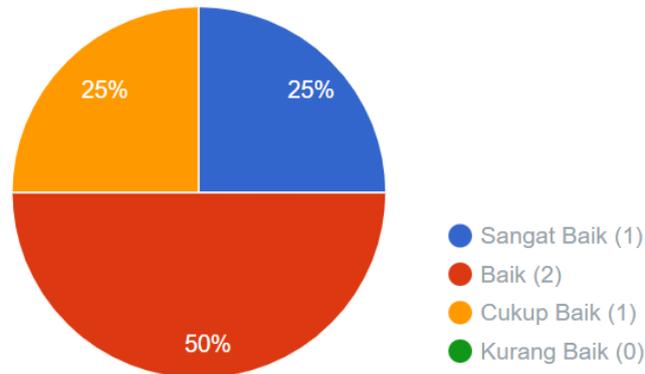
Tabel 3.10 Tingkat Pemahaman VMTS Pengguna Lulusan

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor	Kategori
1	2	7%	2	2.7857	Paham
2	4	14%	8		
3	20	71%	60		
4	2	7%	8		
Total	28	100%	78		
Jumlah Responden	4				

2) Analisis Deskriptif Grafik

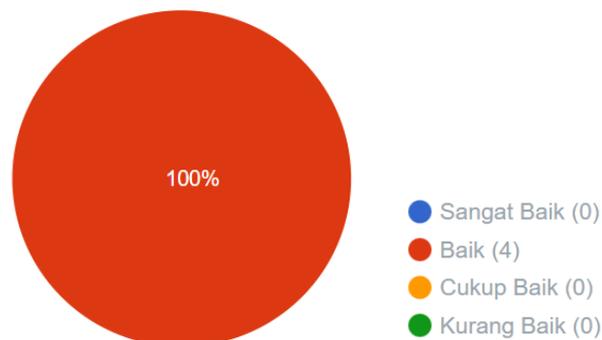
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisioner pemahaman VMTS pengguna lulusan disajikan dalam bentuk grafik lingkaran sebagai berikut:

Butir 1: Tingkat pemahaman terhadap visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



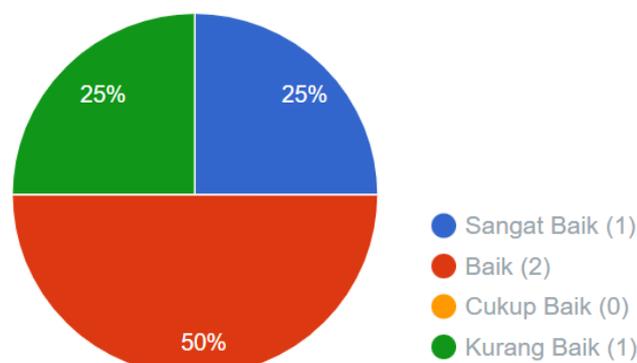
Gambar 3.35 Grafik Pemahaman VMTS Pengguna Lulusan – Butir 1

Butir 2: Tingkat kinerja Universitas Bhinneka PGRI dalam mencapai visi, misi, tujuan dan Strategi



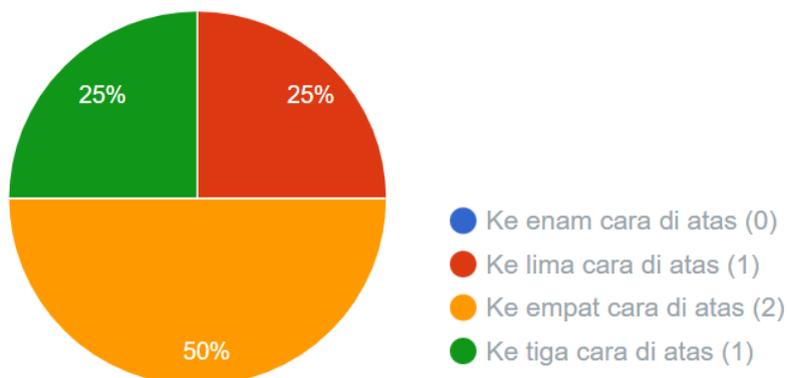
Gambar 3.36 Grafik Pemahaman VMTS Pengguna Lulusan – Butir 2

Butir 3: Tingkat Kejelasan rumusan visi, misi, tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



Gambar 3.37 Grafik Pemahaman VMTS Pengguna Lulusan – Butir 3

Butir 4: Mengetahui tentang Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI melalui: Web/Situs, Kalender, rapat-rapat, Pamflet, Spanduk, Medsos



Gambar 3.38 Grafik Pemahaman VMTS Pengguna Lulusan – Butir 4

E. Indeks Pemahaman Mitra

1) Analisis Dekriptif Frekuensi

Hasil pengukuran pemahaman mitra kerjasama digunakan untuk melihat seberapa paham mitra kerjasama terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI. Instrumen terdiri = 4 item, sehingga Skor minimal = 4, skor maksimal 16. Klasifikasi tingkat pemahaman VTMS mitra kerjasama dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.11 Pengkategorian Skor Pemahaman VMTS

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Paham
2	1.76 - 2.50	Cukup Paham
3	2.51 - 3.25	Paham
4	3.26 - 4.00	Sangat Paham

Hasil analisis pengukuran indeks pemahaman VMTS Universitas Bhinneka PGRI oleh mitra kerjasama yang dilakukan pada akhir tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

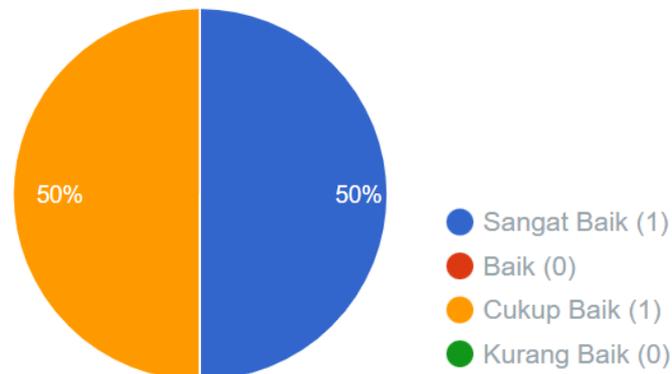
Tabel 3.12 Tingkat Pemahaman VMTS Mitra Kerjasama

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor	Kategori
1	1	13%	1	2.3750	Cukup Paham
2	4	50%	8		
3	2	25%	6		
4	1	13%	4		
Total	8	100%	19		
Jumlah Responden	2				

2) Analisis Deskriptif Grafik

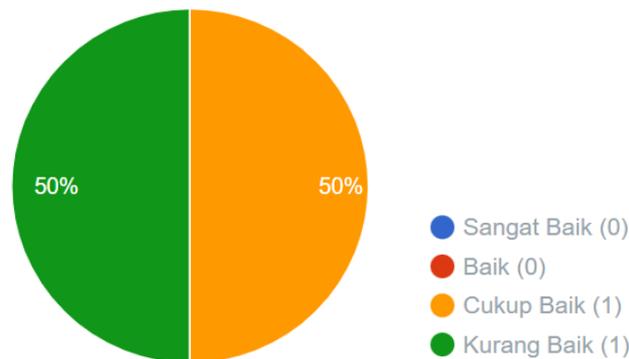
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisisioner pemahaman VMTS mitra kerjasama disajikan dalam bentuk grafik lingkaran sebagai berikut:

Butir 1: Tingkat pemahaman Visi, Misi, Tujuan, Strategi Universitas Bhinneka PGRI



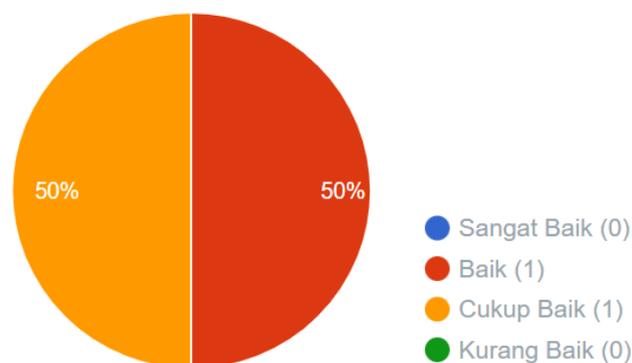
Gambar 3.39 Grafik Pemahaman VMTS Mitra Kerjasama – Butir 1

Butir 2: Tingkat kinerja Universitas Bhinneka PGRI dalam mencapai Visi, Misi, Tujuan dan Strategi



Gambar 3.40 Grafik Pemahaman VMTS Mitra Kerjasama – Butir 2

Butir 3: Tingkat kejelasan rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI



Gambar 3.41 Grafik Pemahaman VMTS Mitra Kerjasama – Butir 3

Butir 4: Mengetahui tentang Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Universitas Bhinneka PGRI melalui: Web/Situs, Kalender, rapat-rapat, Pamphlet, Spanduk, Medsos



Gambar 3.42 Grafik Pemahaman VMTS Mitra Kerjasama – Butir 4

3.2 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

A. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) Mahasiswa

1) Bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa ini digunakan untuk melihat seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Bhinneka PGRI dalam **bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama**. Instrumen terdiri = 10 item dengan rincian: (1) Tata Pamong dan Tata Kelola sebanyak 5 item, (2) Kepemimpinan sebanyak 2 item, dan (3) Kerjasama sebanyak 5 item, sehingga skor minimal = 12, skor maksimal 48. Klasifikasi indeks kepuasan mahasiswa dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.13 Pengkategorian Skor Indeks Kepuasan Pengguna

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Puas
2	1.76 - 2.50	Cukup Puas
3	2.51 - 3.25	Puas
4	3.26 - 4.00	Sangat Puas

Hasil analisis pengukuran indeks kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI **bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama** yang dilakukan pada semester ganjil dan semester genap tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

Tabel 3.14 Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama – Semester Ganjil

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	9	1%	9	2.8205	Puas
2	250	32%	500		
3	393	50%	1179		
4	128	16%	512		
Total	780	100%	2200		
Jumlah Responden	65				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1	39	4%	39	2.9481	Puas
2	183	17%	366		
3	653	60%	1959		
4	205	19%	820		
Total	1080	100%	3184		
Jumlah Responden	90				
Prodi Pendidikan Matematika					
1	13	1%	13	3.2215	Puas

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
2	139	15%	278		
3	421	44%	1263		
4	375	40%	1500		
Total	948	100%	3054		
Jumlah Responden	79				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1	62	2%	62	2.9723	Puas
2	605	20%	1210		
3	1687	56%	5061		
4	646	22%	2584		
Total	3000	100%	8917		
Jumlah Responden	288				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1	40	2%	40	2.9728	Puas
2	425	20%	850		
3	1224	57%	3672		
4	447	21%	1788		
Total	2136	100%	6350		
Jumlah Responden	178				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1	53	2%	53	3.0633	Puas
2	492	17%	984		
3	1521	53%	4563		
4	778	27%	3112		
Total	2844	100%	8712		
Jumlah Responden	237				
Prodi Pendidikan IPA					
1	8	4%	8	2.7444	Puas
2	48	27%	96		
3	106	59%	318		
4	18	10%	72		
Total	180	100%	494		
Jumlah Responden	15				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1	7	5%	7	2.9236	Puas
2	37	26%	74		
3	60	42%	180		
4	40	28%	160		
Total	144	100%	421		
Jumlah Responden	12				
Prodi Arsitektur					
1	0	0%	0	3.4444	Sangat Puas
2	1	3%	2		

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
3	18	50%	54		
4	17	47%	68		
Total	36	100%	124		
Jumlah Responden	3				
Prodi Teknik Industri					
1	0	0%	0	2.9722	Puas
2	3	8%	6		
3	31	86%	93		
4	2	6%	8		
Total	36	100%	107		
Jumlah Responden	3				
Prodi Informatika					
1	3	1%	3	2.9781	Puas
2	35	15%	70		
3	154	68%	462		
4	36	16%	144		
Total	228	100%	679		
Jumlah Responden	19				

Tabel 3.15 Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama – Semester Genap

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	4	1%	4	2.8856	Puas
2	174	28%	348		
3	322	53%	966		
4	112	18%	448		
Total	612	100%	1766		
Jumlah Responden	51				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1	7	1%	7	3.0541	Puas
2	115	12%	230		
3	623	67%	1869		
4	179	19%	716		
Total	924	100%	2822		
Jumlah Responden	77				
Prodi Pendidikan Matematika					
1	2	0%	2	3.0652	Puas
2	108	20%	216		
3	294	53%	882		
4	148	27%	592		
Total	552	100%	1702		
Jumlah Responden	55				

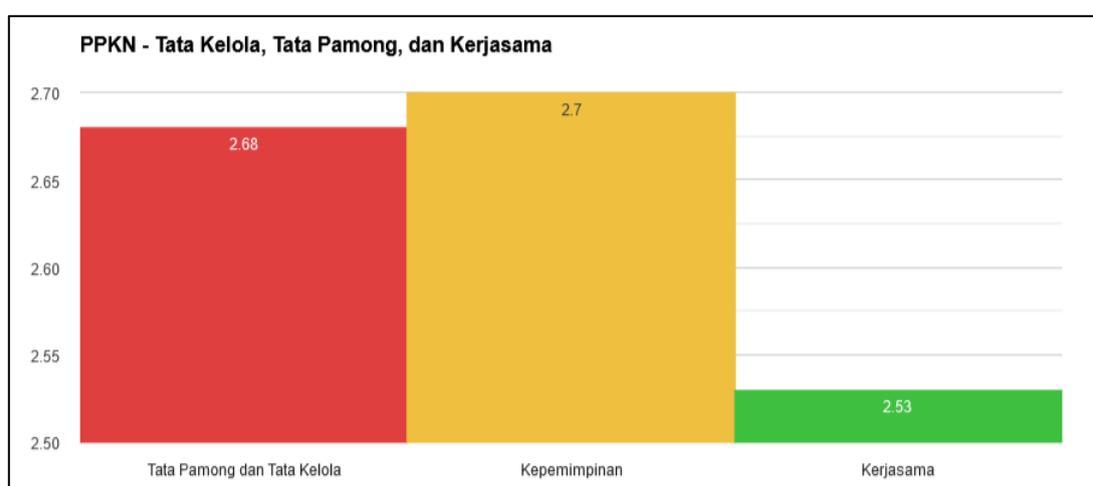
Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Total	552	100%	1692		
Jumlah Responden	46				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1	25	1%	25	3.1643	Puas
2	310	11%	620		
3	1752	60%	5256		
4	841	29%	3364		
Total	2928	100%	9265		
Jumlah Responden	244				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1	18	1%	18	3.1235	Puas
2	141	11%	282		
3	800	62%	2400		
4	337	26%	1348		
Total	1296	100%	4048		
Jumlah Responden	108				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1	21	1%	21	3.0603	Puas
2	390	15%	780		
3	1604	62%	4812		
4	589	23%	2356		
Total	2604	100%	7969		
Jumlah Responden	217				
Prodi Pendidikan IPA					
1	13	12%	13	2.5185	Puas
2	30	28%	60		
3	61	56%	183		
4	4	4%	16		
Total	108	100%	272		
Jumlah Responden	9				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1	6	6%	6	2.7604	Puas
2	20	21%	40		
3	61	64%	183		
4	9	9%	36		
Total	96	100%	265		
Jumlah Responden	8				
Prodi Informatika					
1	0	0%	0	2.9551	Puas
2	27	17%	54		

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
3	109	70%	327		
4	20	13%	80		
Total	156	100%	461		
Jumlah Responden	13				
Prodi Magister Pendidikan IPS					
1	0	0%	0	3.0769	Puas
2	16	10%	32		
3	112	72%	336		
4	28	18%	112		
Total	156	100%	480		
Jumlah Responden	13				

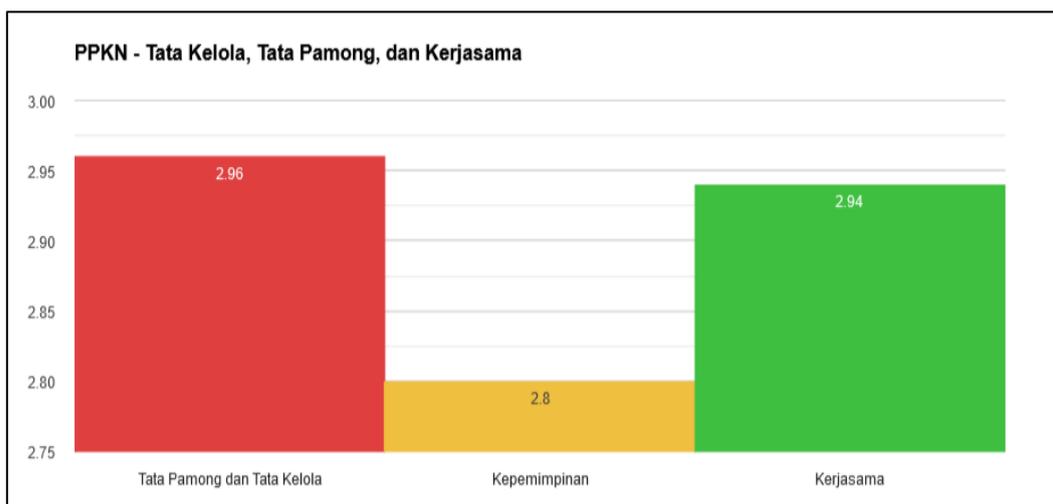
Tabel 3.16 Akumulasi Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
1	380	2%	380	3.0222	Puas
2	4.108	17%	8.216		
3	13.792	58%	41.376		
4	5.394	23%	21.576		
Total	23.674	100%	71.548		
Jumlah Responden	1.775				

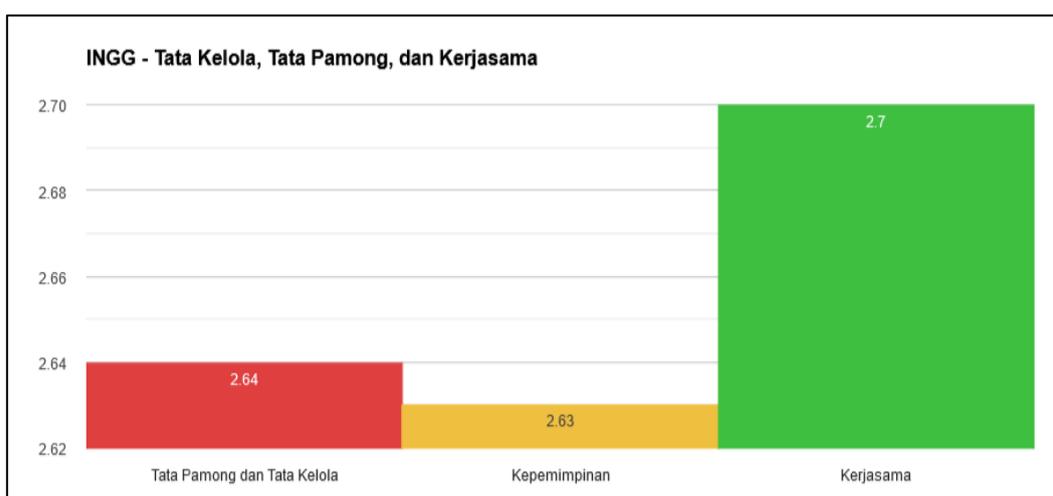
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan **Bidang Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama** pada semester ganjil dan genap tahun akademik 2020/2021 disajikan dalam grafik histogram sebagai berikut:



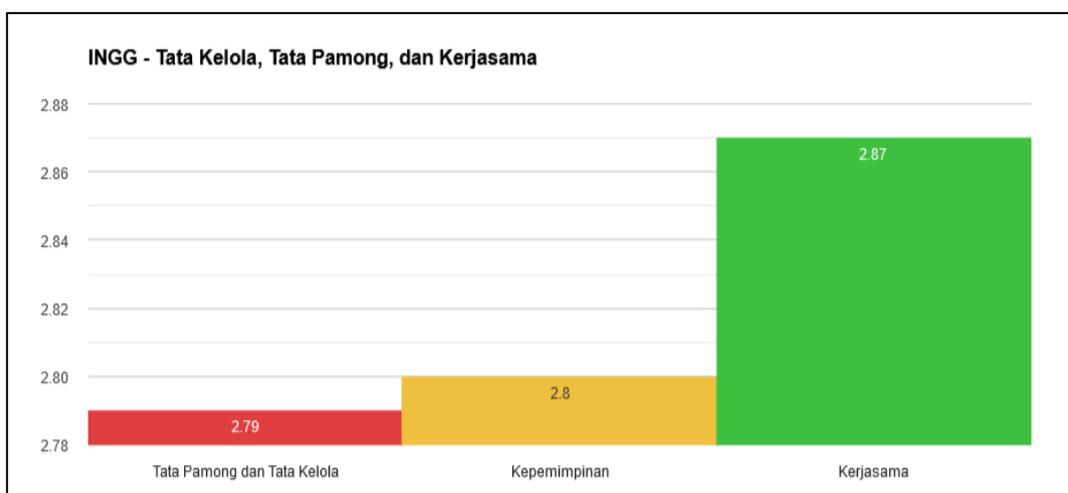
Gambar 3.43 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi PKn – Semester Ganjil



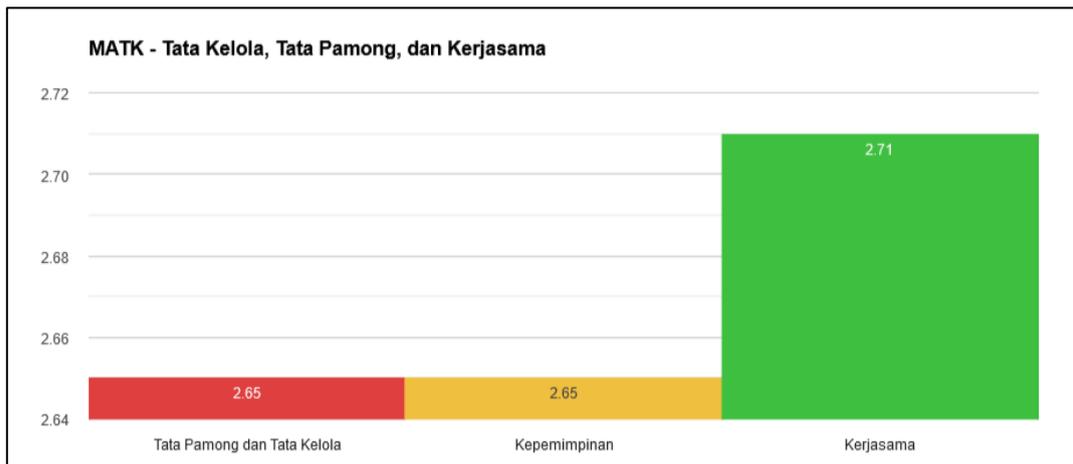
Gambar 3.44 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pkn – Semester Genap



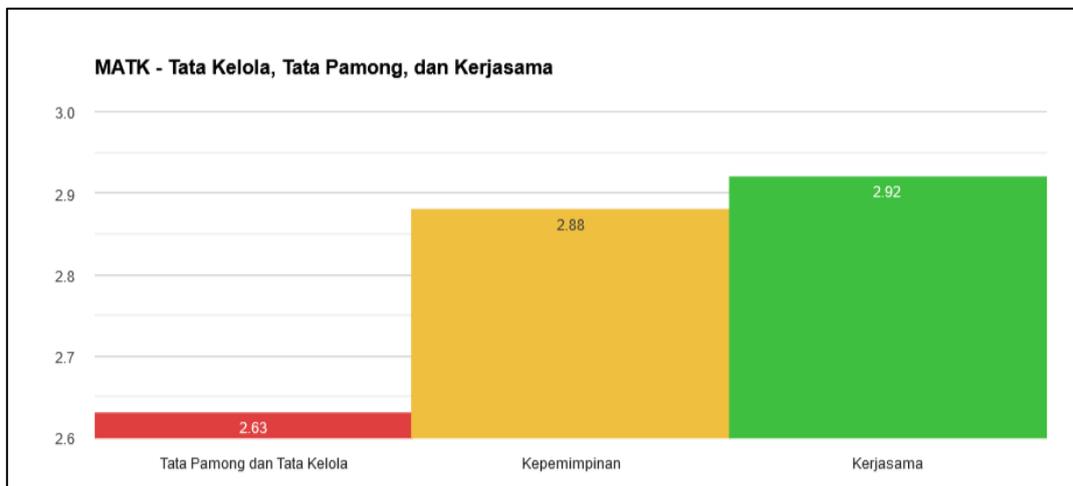
Gambar 3.45 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris – Semester Ganjil



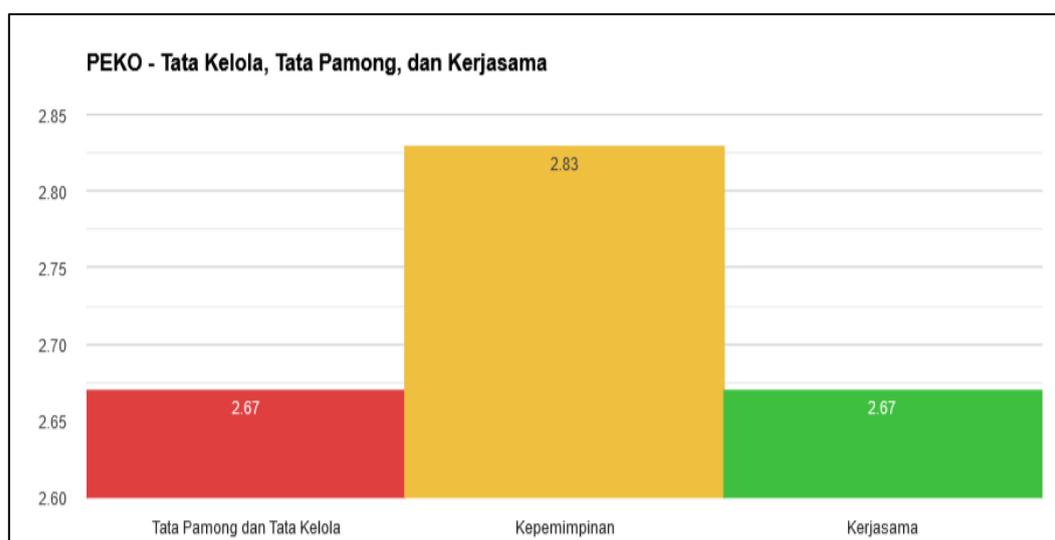
Gambar 3.46 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris – Semester Genap



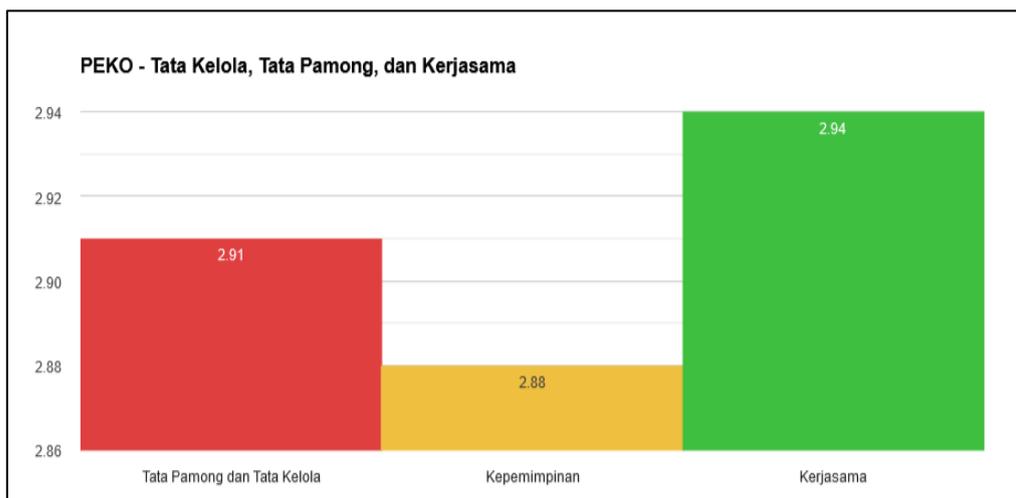
Gambar 3.47 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika – Semester Ganjil



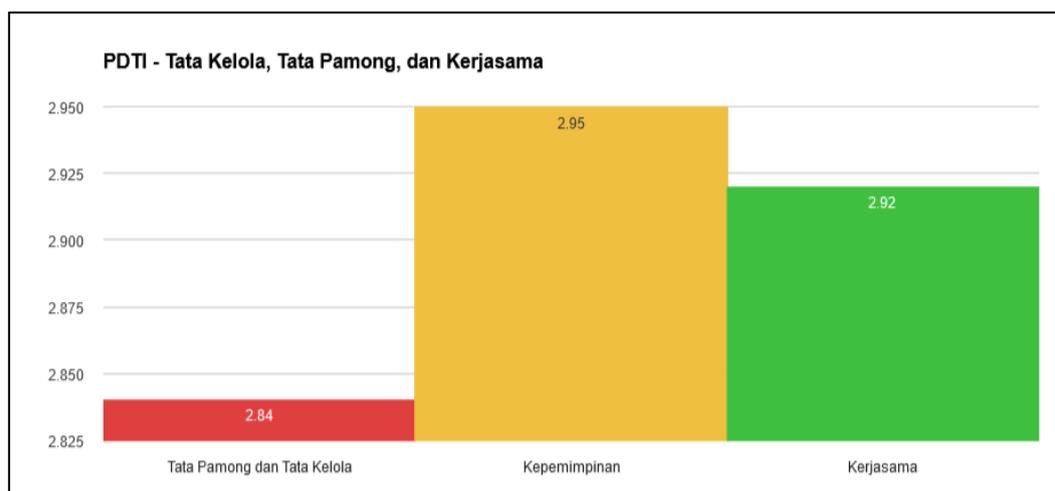
Gambar 3.48 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika – Semester Genap



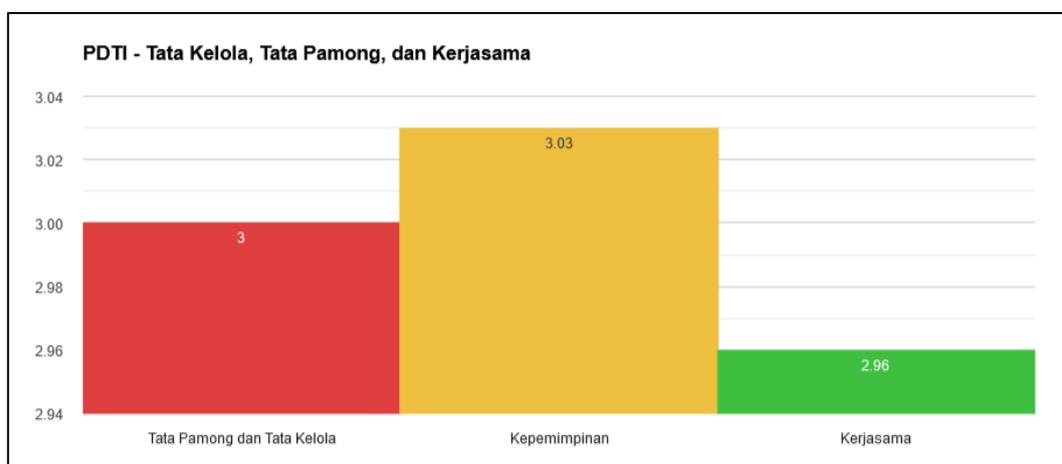
Gambar 3.49 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi – Semester Ganjil



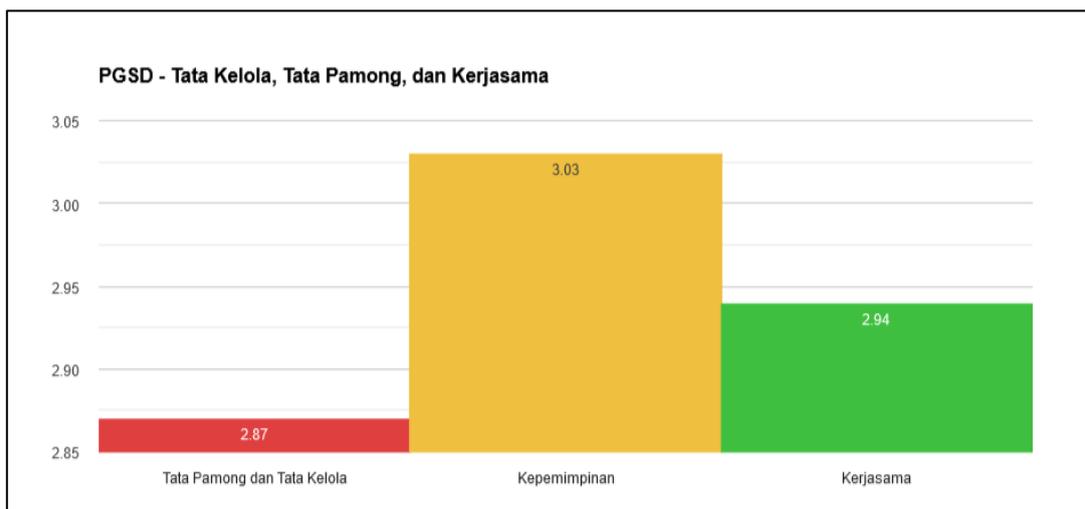
Gambar 3.50 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi– Semester Genap



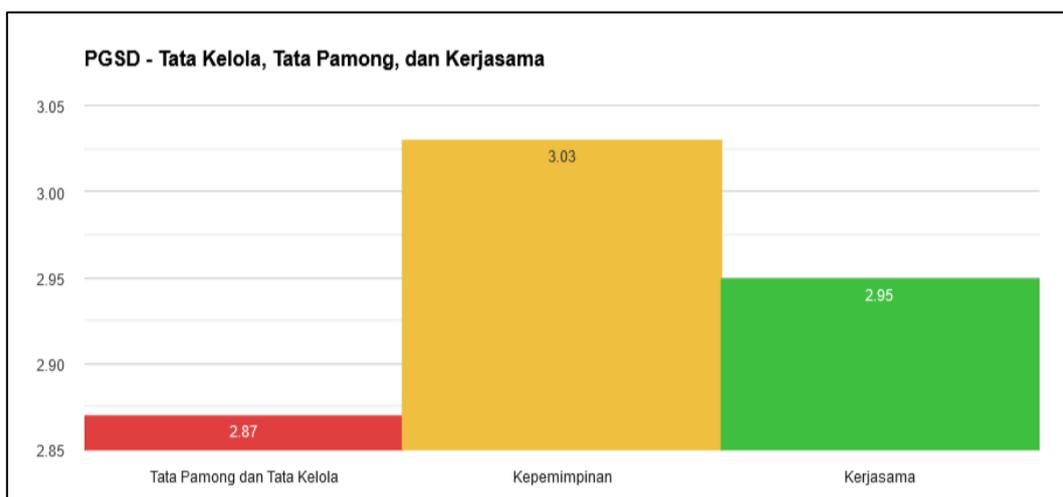
Gambar 3.51 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi – Semester Ganjil



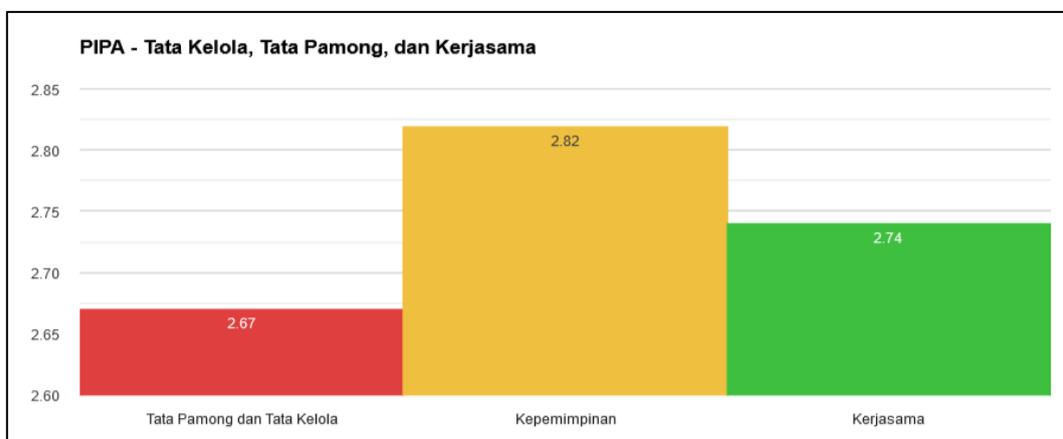
Gambar 3.52 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi – Semester Genap



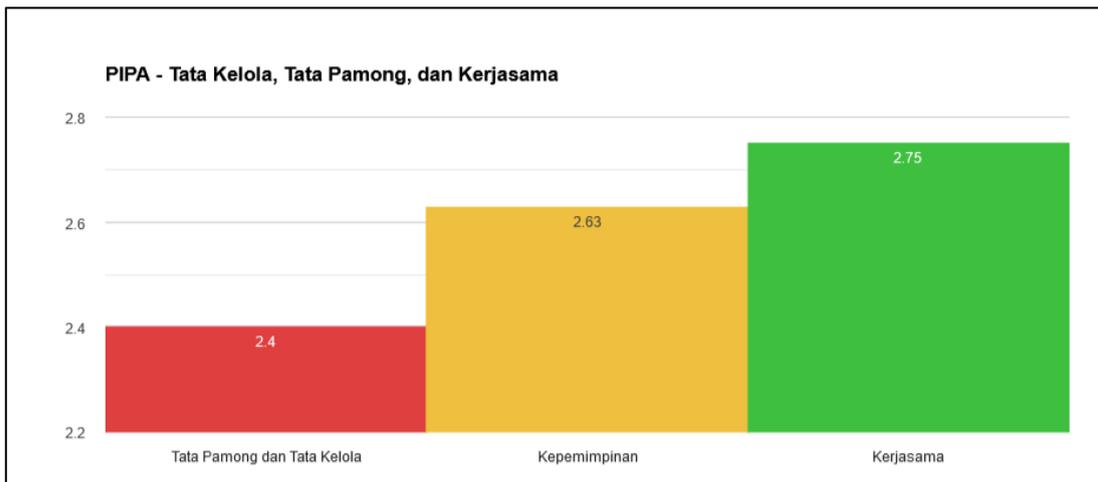
Gambar 3.53 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – Semester Ganjil



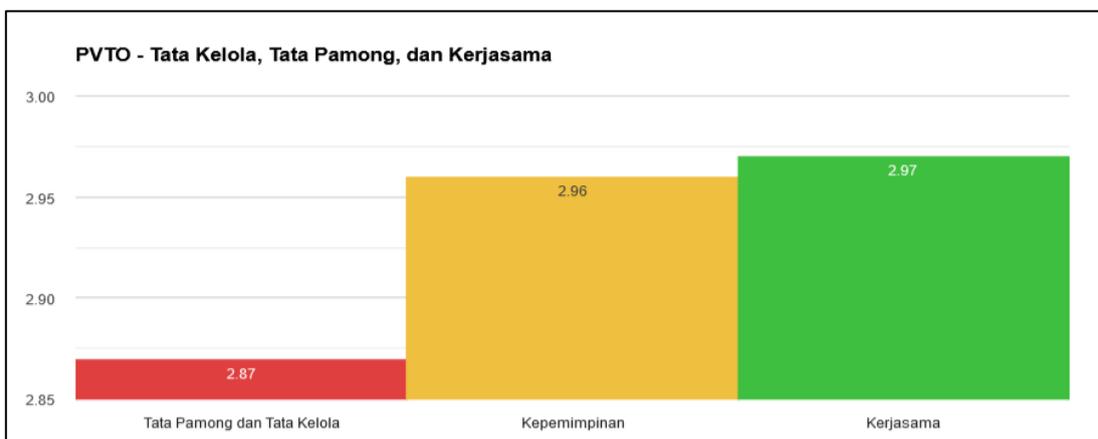
Gambar 3.54 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – Semester Genap



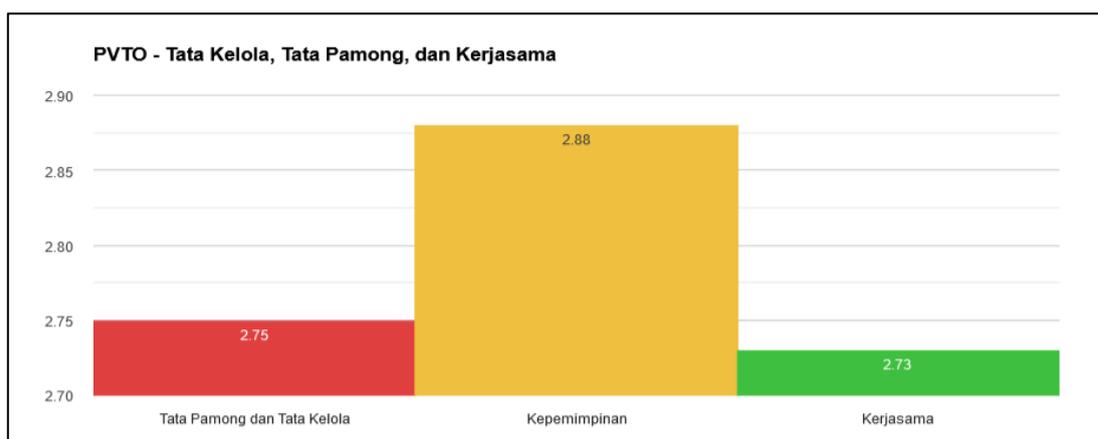
Gambar 3.55 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA – Semester Ganjil



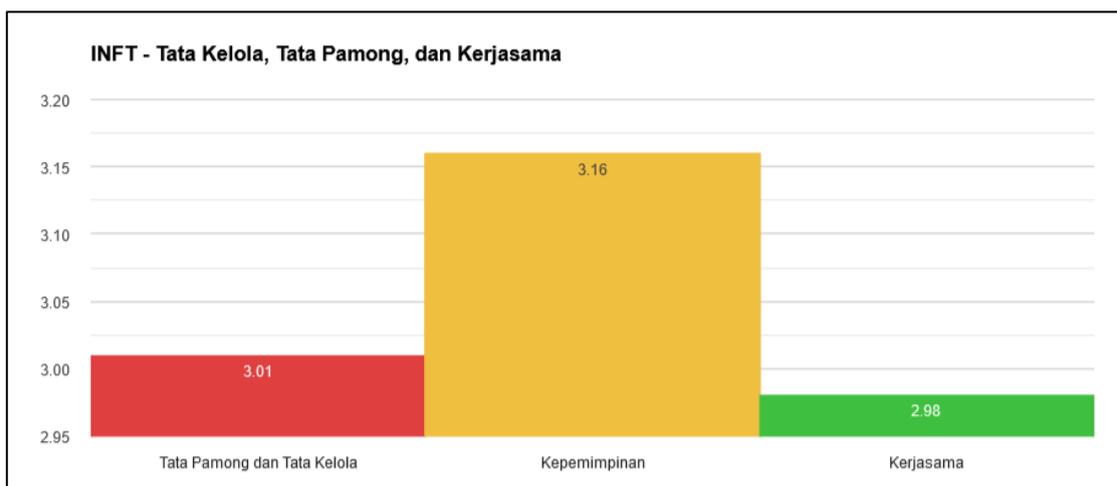
Gambar 3.56 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA – Semester Genap



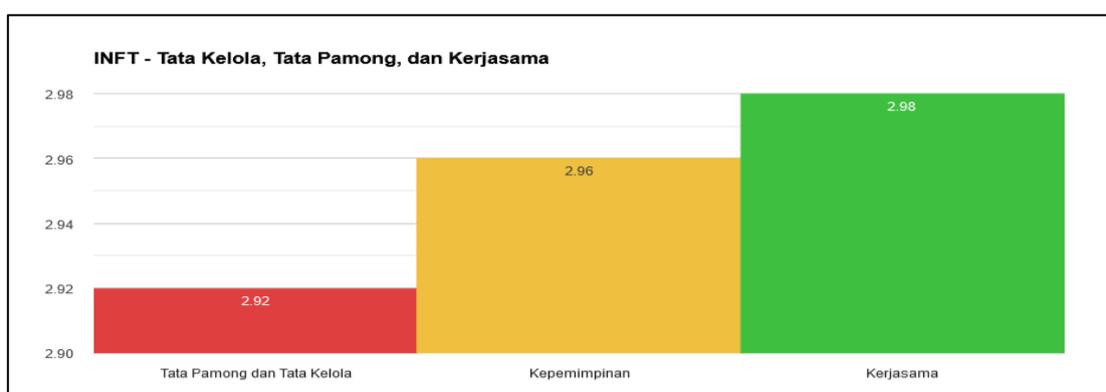
Gambar 3.57 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif – Semester Ganjil



Gambar 3.58 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif – Semester Genap



Gambar 3.59 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Informatika – Semester Ganjil



Gambar 3.60 Grafik Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Mahasiswa Prodi Informatika – Semester Genap

2) Bidang Kemahasiswaan

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa ini digunakan untuk melihat seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Bhinneka PGRI dalam **bidang Kemahasiswaan**. Instrumen terdiri = 14 item dengan rincian: (1) Penalaran sebanyak 4 item, (2) Minat dan Bakat sebanyak 3 item, dan (3) Kesejahteraan sebanyak 4 item, dan (4) Karir dan Kewirausahaan sebanyak 3 item, sehingga skor minimal = 14, skor maksimal 56. Klasifikasi indeks kepuasan mahasiswa dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.17 Pengkategorian Skor Indeks Kepuasan Pengguna

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Puas
2	1.76 - 2.50	Cukup Puas
3	2.51 - 3.25	Puas
4	3.26 - 4.00	Sangat Puas

Hasil analisis pengukuran indeks kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI dalam **bidang Kemahasiswaan** yang dilakukan pada semester ganjil dan semester genap tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

Tabel 3.18 Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Kemahasiswaan – Semester Ganjil

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	11	1%	11	2.8165	Puas
2	271	30%	542		
3	502	55%	1506		
4	126	14%	504		
Total	910	100%	2563		
Jumlah Responden	65				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1	54	4%	54	2.9040	Puas
2	225	18%	450		
3	769	61%	2307		
4	212	17%	848		
Total	1260	100%	3659		
Jumlah Responden	90				
Prodi Pendidikan Matematika					
1	6	1%	6	3.0199	Puas
2	281	25%	562		
3	504	46%	1512		
4	315	28%	1260		
Total	1106	100%	3340		
Jumlah Responden	79				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1	36	1%	36	2.9634	Puas
2	731	21%	1462		
3	2058	59%	6174		
4	675	19%	2700		
Total	3500	100%	10372		
Jumlah Responden	288				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1	32	1%	32	2.9478	Puas
2	536	22%	1072		
3	1454	58%	4362		
4	470	19%	1880		
Total	2492	100%	7346		
Jumlah Responden	178				

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1	61	2%	61	3.0148	Puas
2	583	18%	1166		
3	1920	58%	5760		
4	754	23%	3016		
Total	3318	100%	10003		
Jumlah Responden	237				
Prodi Pendidikan IPA					
1	15	7%	15	2.7048	Puas
2	57	27%	114		
3	113	54%	339		
4	25	12%	100		
Total	210	100%	568		
Jumlah Responden	15				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1	4	2%	4	2.9236	Puas
2	55	33%	110		
3	85	51%	255		
4	24	14%	96		
Total	168	100%	465		
Jumlah Responden	12				
Prodi Arsitektur					
1	0	0%	0	3.5476	Sangat Puas
2	1	2%	2		
3	17	40%	51		
4	24	57%	96		
Total	42	100%	149		
Jumlah Responden	3				
Prodi Teknik Industri					
1	0	0%	0	2.7619	Puas
2	10	24%	20		
3	32	76%	96		
4	0	0%	0		
Total	42	100%	116		
Jumlah Responden	3				
Prodi Informatika					
1	4	2%	4	3.0338	Puas
2	33	12%	66		
3	179	67%	537		
4	50	19%	200		
Total	266	100%	807		
Jumlah Responden	19				

Tabel 3.19 Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Kemahasiswaan – Semester Genap

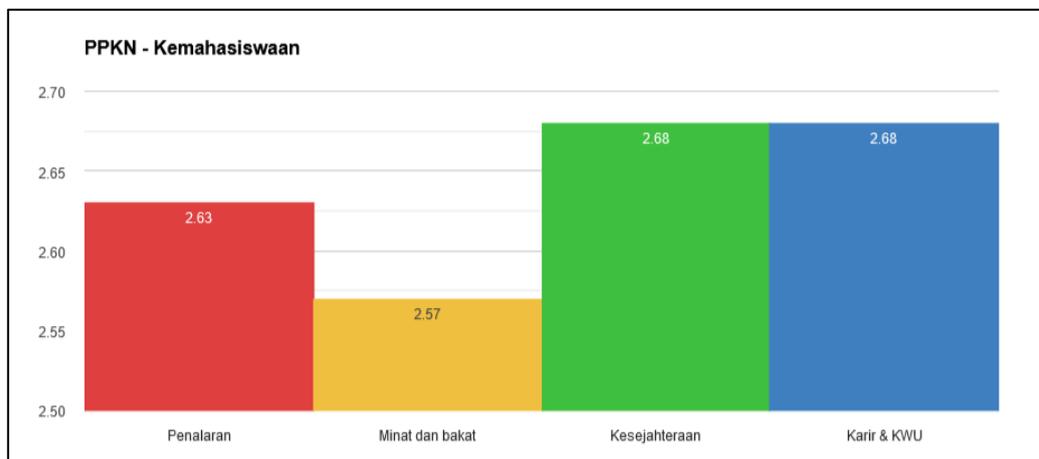
Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	8	1%	8	2.7563	Puas
2	229	32%	458		
3	406	57%	1218		
4	71	10%	284		
Total	714	100%	1968		
Jumlah Responden	51				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1	2	0%	2	3.0353	Puas
2	119	11%	238		
3	796	74%	2388		
4	161	15%	644		
Total	1078	100%	3272		
Jumlah Responden	77				
Prodi Pendidikan Matematika					
1	12	2%	12	2.9705	Puas
2	139	22%	278		
3	349	54%	1047		
4	144	22%	576		
Total	644	100%	1913		
Jumlah Responden	46				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1	42	1%	42	3.0864	Puas
2	428	13%	856		
3	2139	63%	6417		
4	807	24%	3228		
Total	3416	100%	10543		
Jumlah Responden	244				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1	18	1%	18	3.0959	Puas
2	183	12%	366		
3	947	63%	2841		
4	364	24%	1456		
Total	1512	100%	4681		
Jumlah Responden	108				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1	24	1%	24	3.0355	Puas
2	514	17%	1028		
3	1830	60%	5490		
4	670	22%	2680		

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Total	3038	100%	9222		
Jumlah Responden	217				
Prodi Pendidikan IPA					
1	15	12%	15	2.4444	Cukup Puas
2	41	33%	82		
3	69	55%	207		
4	1	1%	4		
Total	126	100%	308		
Jumlah Responden	9				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1	24	21%	24	2.5268	Puas
2	10	9%	20		
3	73	65%	219		
4	5	4%	20		
Total	112	100%	283		
Jumlah Responden	8				
Prodi Informatika					
1	0	0%	0	2.7912	Puas
2	48	26%	96		
3	124	68%	372		
4	10	5%	40		
Total	182	100%	508		
Jumlah Responden	13				
Prodi Magister Pendidikan IPS					
1	1	1%	1	2.9231	Puas
2	24	13%	48		
3	145	80%	435		
4	12	7%	48		
Total	182	100%	532		
Jumlah Responden	13				

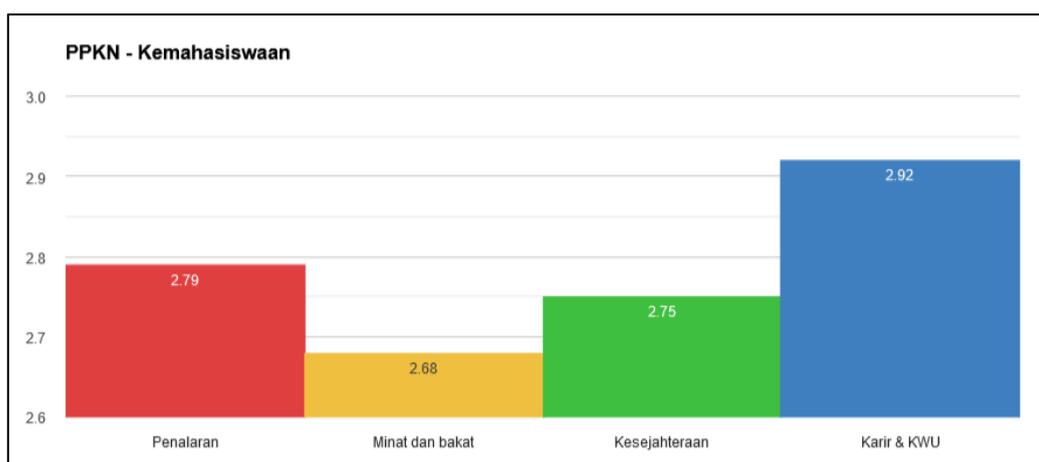
Tabel 3.20 Akumulasi Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Kemahasiswaan

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
1	419	2%	419	3.0222	Puas
2	5,077	19%	10,154		
3	16,297	60%	48,891		
4	5,355	20%	21,420		
Total	27,148	100%	80,884		
Jumlah Responden	1.775				

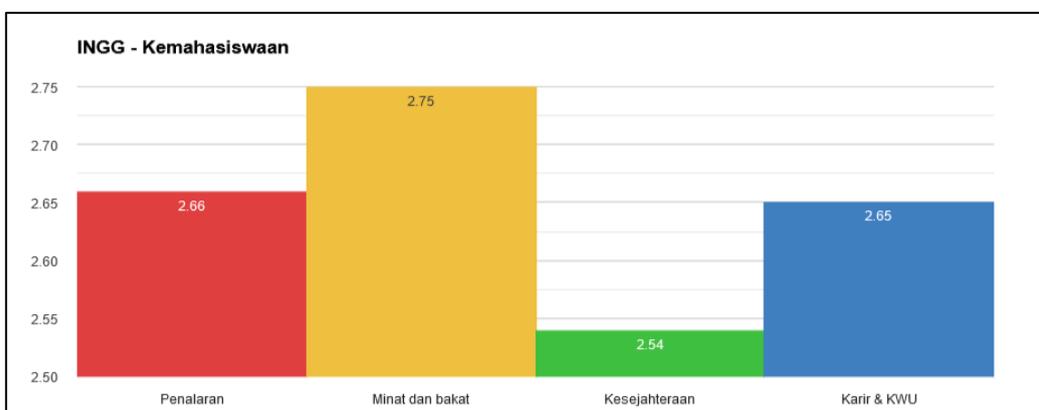
Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bidang Kemahasiswaan pada semester ganjil dan genap tahun akademik 2020/2021 disajikan dalam bentuk grafik histogram sebagai berikut:



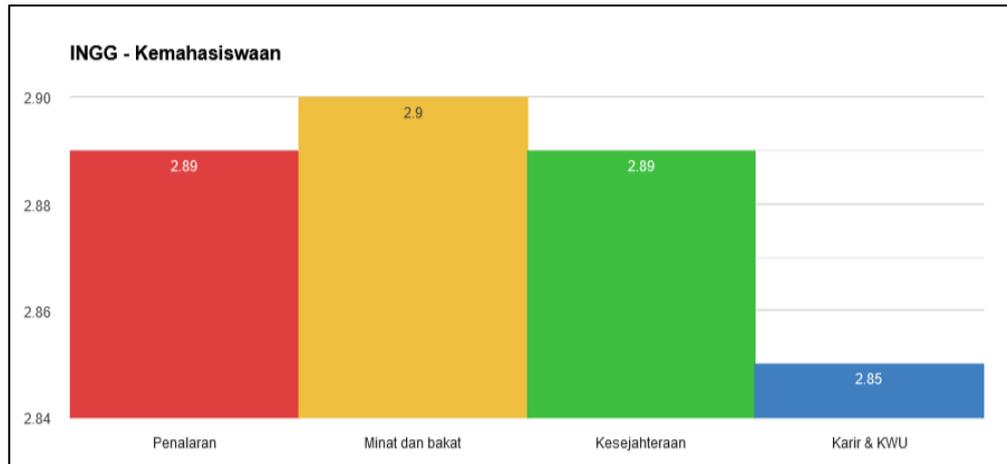
Gambar 3.61 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi PKn – Semester Ganjil



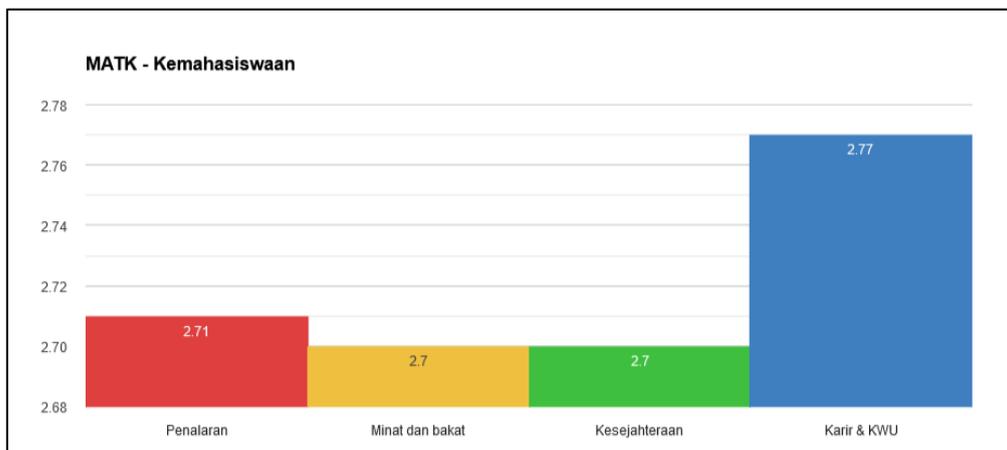
Gambar 3.62 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi PKn – Semester Genap



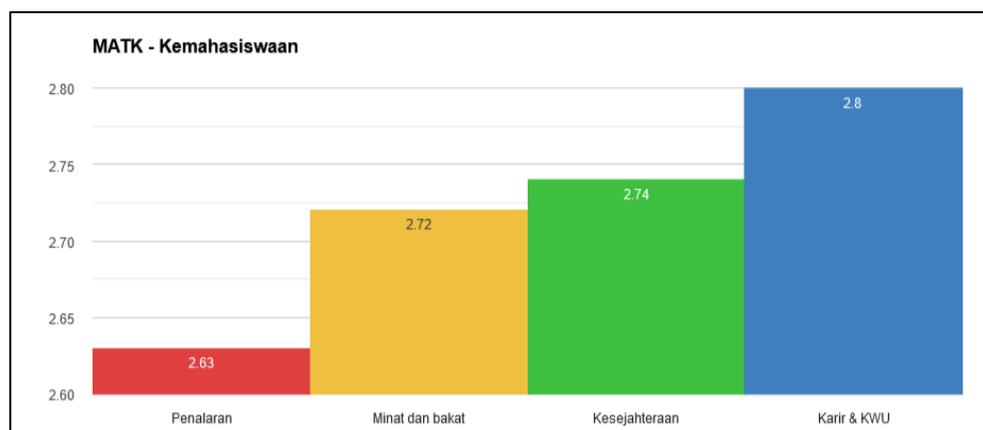
Gambar 3.63 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris – Semester Ganjil



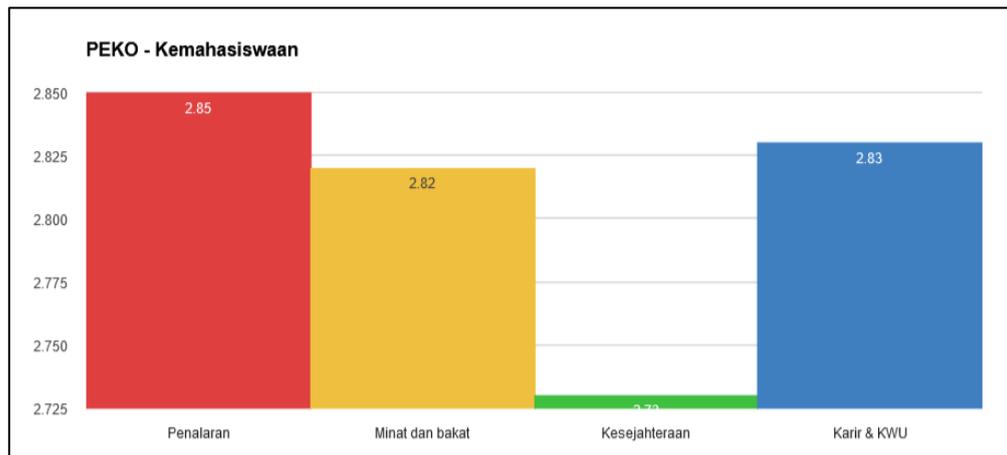
Gambar 3.64 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris – Semester Genap



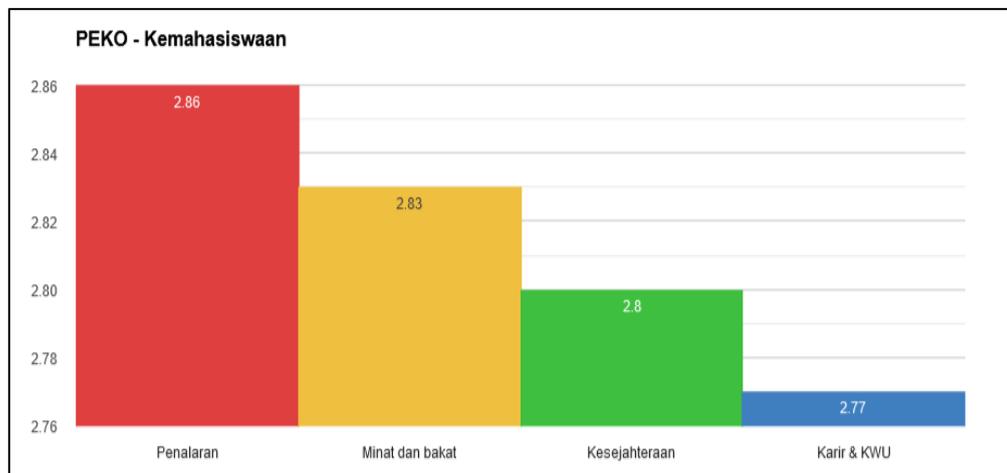
Gambar 3.65 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika – Semester Ganjil



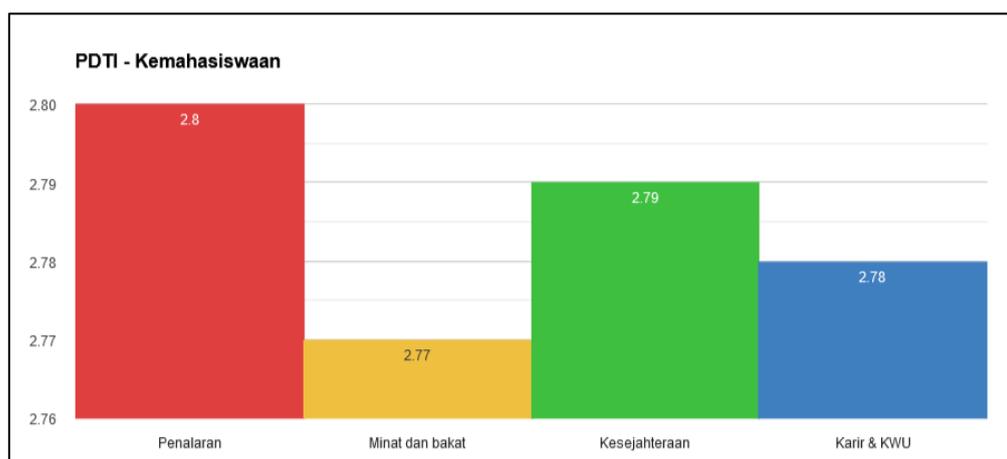
Gambar 3.66 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika – Semester Genap



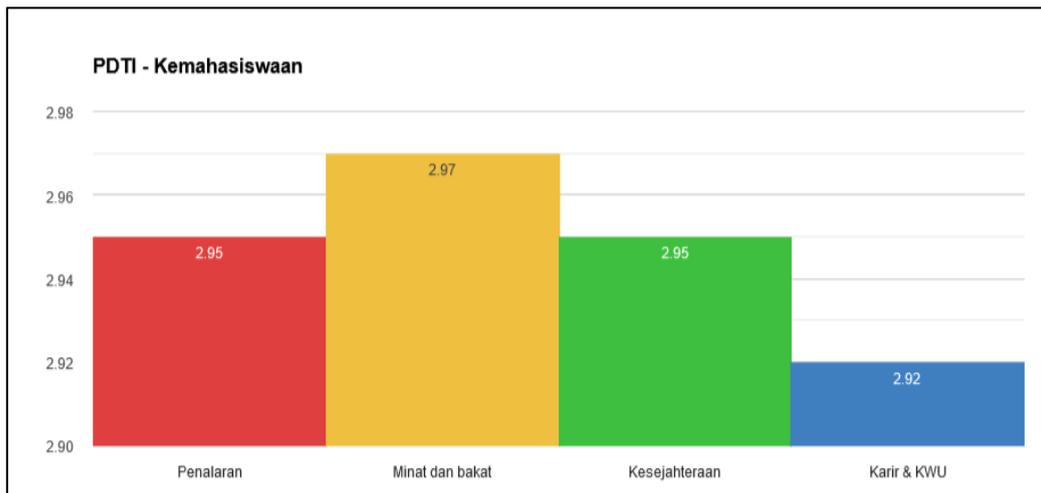
Gambar 3.67 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi – Semester Ganjil



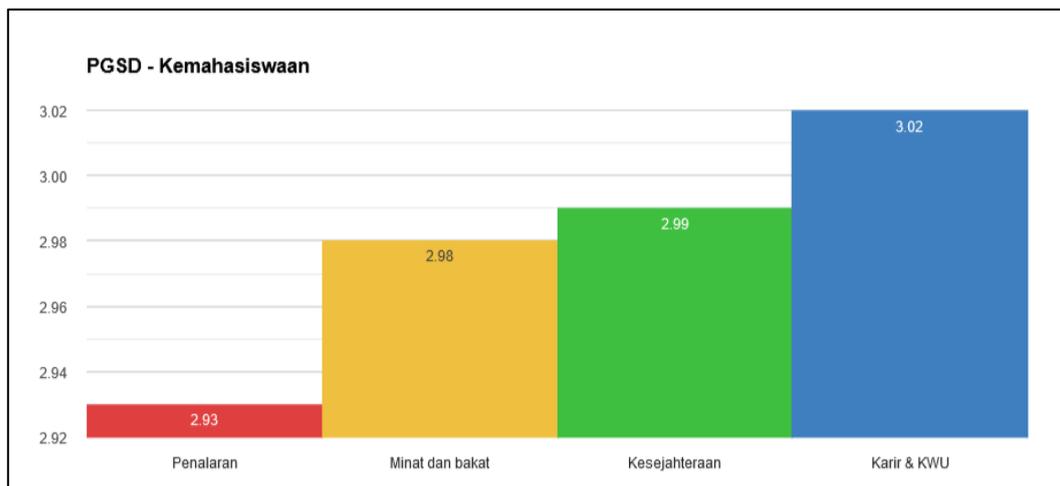
Gambar 3.68 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi – Semester Genap



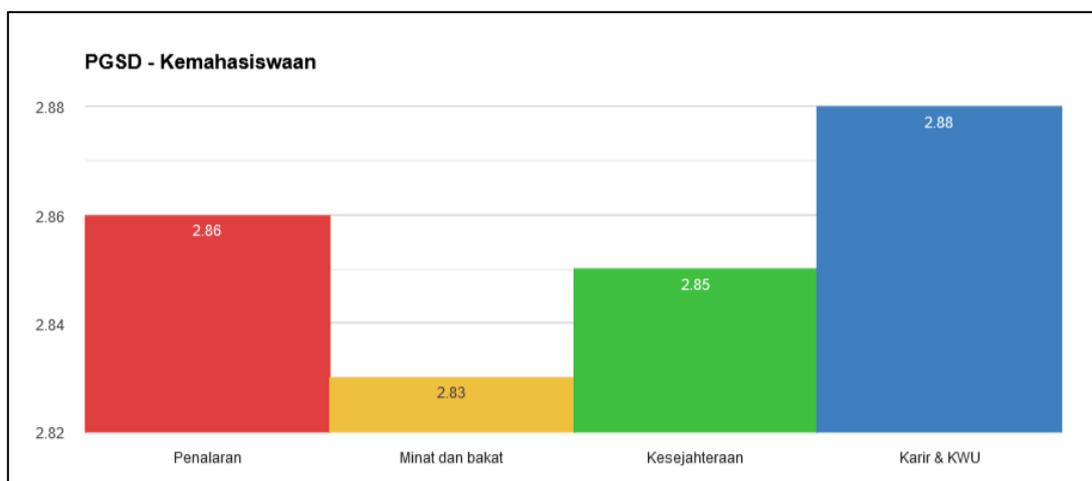
Gambar 3.69 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi – Semester Ganjil



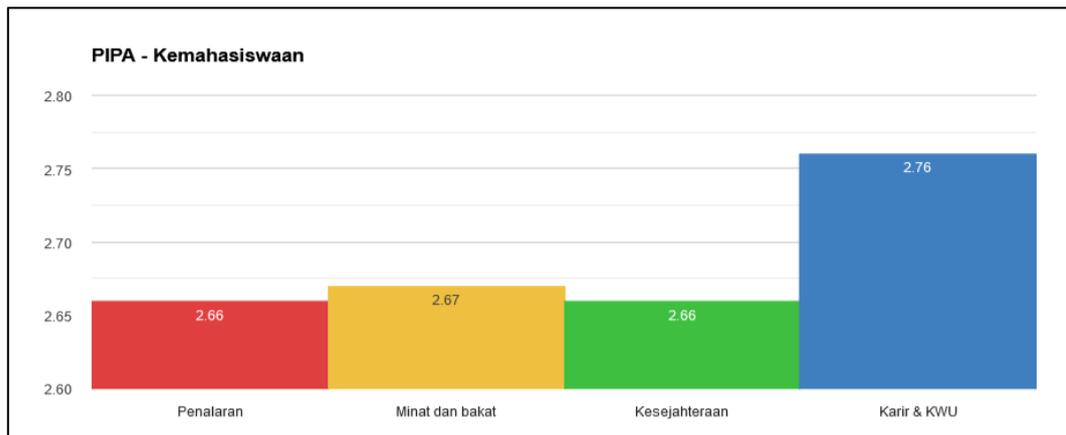
Gambar 3.70 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi – Semester Genap



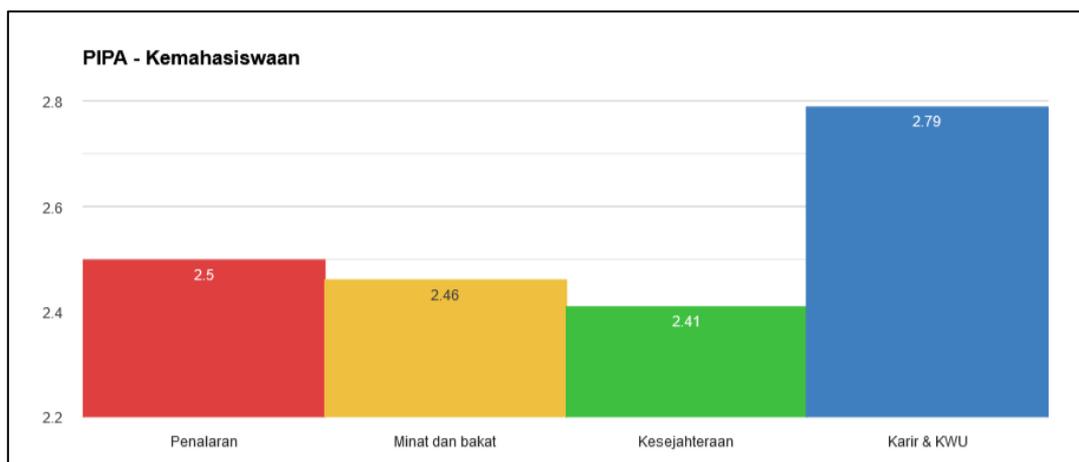
Gambar 3.71 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – Semester Ganjil



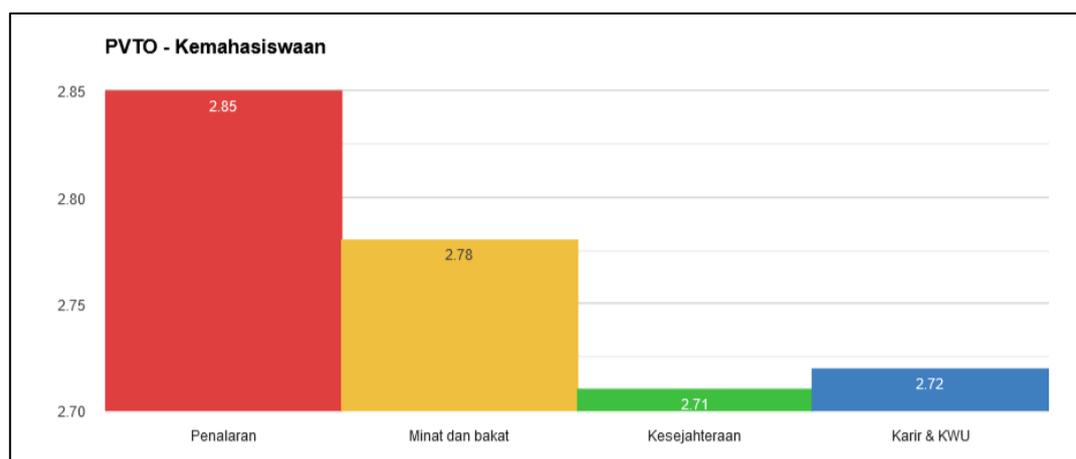
Gambar 3.72 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – Semester Genap



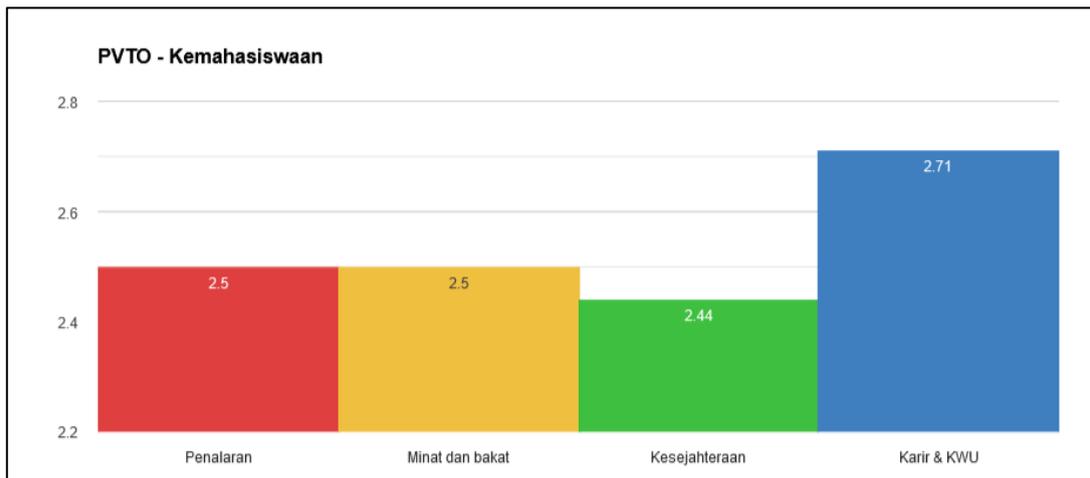
Gambar 3.73 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA – Semester Ganjil



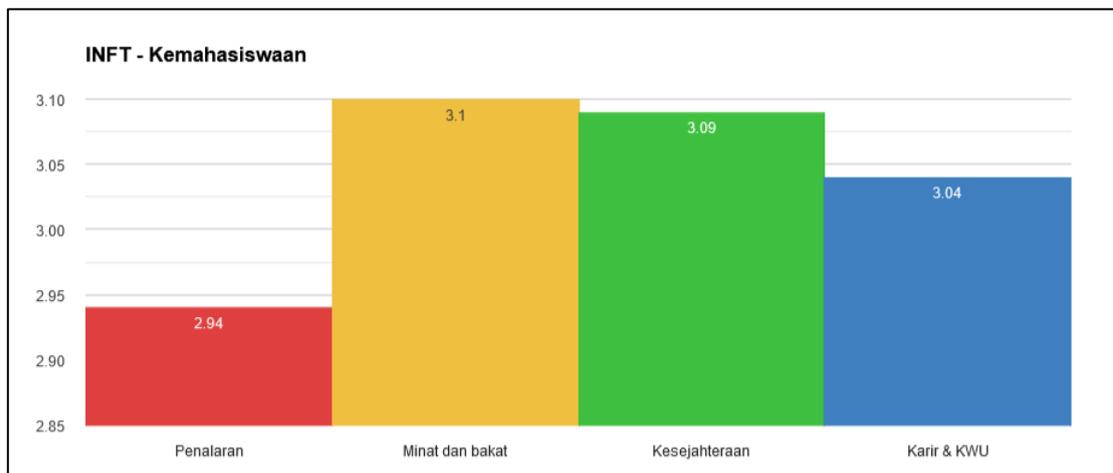
Gambar 3.74 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA – Semester Genap



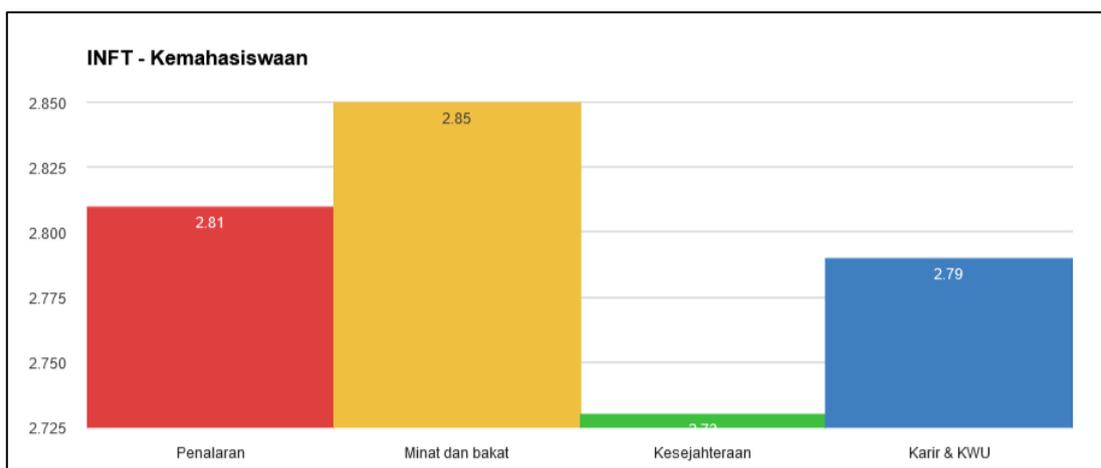
Gambar 3.75 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif – Semester Ganjil



Gambar 3.76 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif – Semester Genap



Gambar 3.77 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Informatika – Semester Ganjil



Gambar 3.78 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi Informatika – Semester Genap

3) Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa ini digunakan untuk melihat seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Bhinneka PGRI dalam **bidang Keuangan dan Sarana Prasarana**. Instrumen terdiri = 14 item dengan rincian: (1) Layanan Sarana Prasarana sebanyak 9 item, dan (2) Layanan Keuangan sebanyak 5 item, sehingga skor minimal = 14, skor maksimal 56. Klasifikasi indeks kepuasan mahasiswa dengan berpedoman berikut ini:

Tabel 3.21 Pengkategorian Skor Indeks Kepuasan Pengguna

Nilai	SKOR	Kategori
1	1.00 - 1.75	Kurang Puas
2	1.76 - 2.50	Cukup Puas
3	2.51 - 3.25	Puas
4	3.26 - 4.00	Sangat Puas

Hasil analisis pengukuran indeks kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI dalam **bidang Keuangan dan Sarana Prasarana** yang dilakukan pada semester ganjil dan semester genap tahun akademik 2020/2021 sebagai berikut:

Tabel 3.22 Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana – Semester Ganjil

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1	52	6%	52	2.7407	Puas
2	240	26%	480		
3	510	56%	1530		
4	108	12%	432		
Total	910	100%	2494		
Jumlah Responden	65				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1				2.9040	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	90				
Prodi Pendidikan Matematika					
1				3.0199	Puas
2					
3					
4					
Total					

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Total					
Jumlah Responden	79				
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1				2.9634	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	288				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1				2.9478	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	178				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1				3.0148	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	237				
Prodi Pendidikan IPA					
1				2.7048	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	15				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1				2.9236	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	12				
Prodi Arsitektur					
1				3.5476	Sangat Puas
2					
3					

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
4					
Total					
Jumlah Responden	3				
Prodi Teknik Industri					
1				2.7619	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	3				
Prodi Informatika					
1				3.0338	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	19				

Tabel 3.19 Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Kemahasiswaan – Semester Genap

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan					
1				2.7563	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	51				
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
1				3.0353	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	77				
Prodi Pendidikan Matematika					
1				2.9705	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	46				

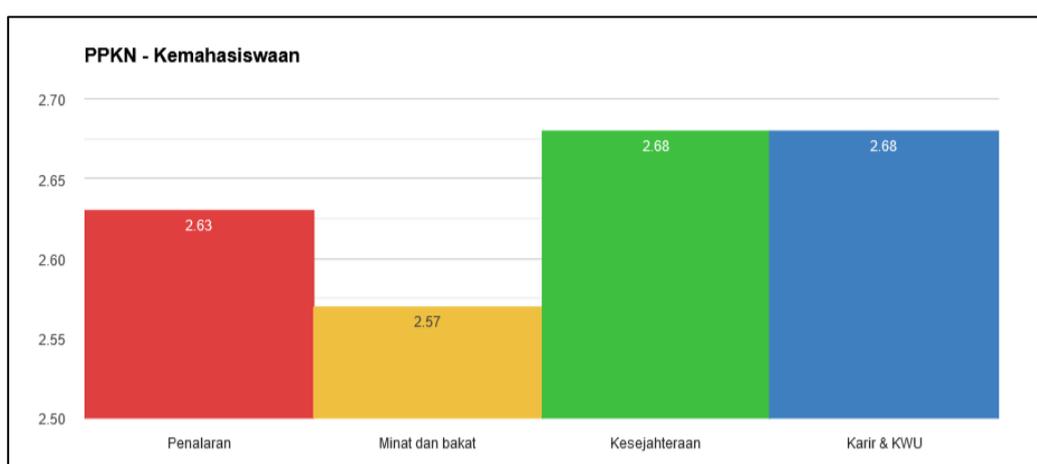
Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Prodi Pendidikan Ekonomi					
1				3.0864	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	244				
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi					
1				3.0959	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	108				
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar					
1				3.0355	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	217				
Prodi Pendidikan IPA					
1				2.4444	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	9				
Prodi Pendidikan Vokasional Teknologi Otomotif					
1				2.5268	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	8				
Prodi Informatika					
1				2.7912	Puas
2					
3					
4					
Total					

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
Total					
Jumlah Responden	13				
Prodi Magister Pendidikan IPS					
1				2.9231	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	13				

Tabel 3.20 Akumulasi Indeks Kepuasan Mahasiswa Bidang Kemahasiswaan

Nilai	Frekuensi	Persentase	Nilai x Frekuensi	Rata-rata Skor IKP	Kategori
1				3.0222	Puas
2					
3					
4					
Total					
Jumlah Responden	1.775				

Analisis statistik deskriptif terhadap setiap butir kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bidang Kemahasiswaan pada semester ganjil dan genap tahun akademik 2020/2021 disajikan dalam bentuk grafik histogram sebagai berikut:



Gambar 3.61 Grafik Kemahasiswaan Mahasiswa Prodi PKn – Semester Ganjil

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada BAB III dapat disimpulkan bahwa pemangku kepentingan Universitas Bhinneka PGRI telah memberikan penilaian: 1) rata-rata pemahaman mahasiswa terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas adalah "SANGAT PAHAM" dan rata-rata kepuasan mahasiswa adalah "PUAS"; 2) kesimpulan dari dosen adalah pemahaman terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas adalah "PAHAM" dan rata-rata kepuasan dosen adalah "PUAS"; 3) rata-rata pemahaman tenaga kependidikan terhadap VTMS Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas adalah "SANGAT PAHAM" dan rata-rata kepuasan tenaga kependidikan adalah "PUAS"; 4) sedangkan rata-rata pemahaman alumni dan pengguna lulusan adalah "PAHAM" dan rata-rata kepuasan adalah "PUAS"; dan 5) pemahaman mitra terhadap VMTS Universitas Bhinneka PGRI dan Fakultas memiliki rata-rata "SANGAT PAHAM" dan kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama Universitas Bhinneka PGRI adalah "PUAS". Kesimpulan dari kegiatan pengukuran ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan Universitas Bhinneka PGRI untuk kedepan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan rekomendasi disajikan sebagai berikut:

Kesimpulan dari survey kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek dinilai Puas;
2. Aspek kesejahteraan mahasiswa, kriteria yang dinilai cukup adalah beasiswa, dimana mahasiswa menginginkan lebih banyak beasiswa yang ditawarkan kepada mahasiswa terutama bagi mahasiswa yang berprestasi (tidak hanya akademik, namun juga non akademik);
3. Aspek layanan sarana dan prasana kemahasiswaan, kriteria yang dinilai paling rendah adalah kriteria ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan kemahasiswaan, mahasiswa mengharapkan ruang organisasi mahasiswa yang representatif agar dapat mengadakan pertemuan dan diskusi bersama semua anggota organisasi;

4. Aspek layanan

Kesimpulan dari survey kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek dinilai Puas;
2. Aspek Pengembangan Kompetensi Dosen yang dinilai paling rendah adalah kriteria kesempatan mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri;
3. Aspek pengembangan Karir, kriteria yang dinilai paling rendah adalah kriteria mengenai reward dan punishment yang sesuai dengan prestasi/tindakan indiscipliner;
4. Aspek layanan penelitian, kriteria yang dinilai paling rendah adalah kriteria ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian,
5. Aspek layanan pengabdian kepada masyarakat, kriteria yang dinilai paling rendah adalah pemerataan pengabdian masyarakat berdasarkan kualifikasi dan distribusi dosen, serta kriteria ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi;
6. Aspek layanan kesejahteraan, kriteria yang dinilai paling rendah adalah kriteria terkait pemberian informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya;
7. Dosen menilai kurangnya orientasi/ matrikulasi/ bimbingan bagi dosen baru terkait dengan tupoksinya.

Kesimpulan dari survey kepuasan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek dinilai Puas dan aspek yang dinilai paling rendah adalah layanan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan;
2. Aspek pengembangan kompetensi terkait dengan kebijakan studi lanjut dan kesempatan untuk melakukan pengembangan diri luar kampus untuk tenaga kependidikan mendapatkan nilai terendah;
3. Aspek pengembangan karir di Universitas Bhinneka PGRI yang dinilai paling rendah adalah informasi dan layanan tentang jenjang karir;
4. Aspek pengembangan kesejahteraan yang dinilai paling rendah adalah kecepatan

- universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan;
5. Kurangnya fasilitasi terhadap pengembangan studi lanjut, fasilitasi pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tendik dalam pelayanan kepada civitas akademika.
 6. Belum terdapat SOP penjenjangan karir untuk Tenaga Kependidikan. Penjenjangan karier bukan hanya untuk Dosen saja namun Tenaga Kependidikan juga perlu, maka diharapkan segera dibuat kebijakan tersebut untuk menambah semangat kerja para Tenaga Kependidikan.
 7. Pemberian *reward* dan *punishment* kepada para Tenaga Kependidikan sebaiknya dilihat dari bagaimana kinerja Tenaga Kependidikan tersebut, bukan hanya dilihat dari jam kehadiran saja dan juga harus tepat sasaran

4.2 Rekomendasi

Perubahan bentuk dari STKIP PGRI Tulungagung menjadi Universitas Bhinneka PGRI membutuhkan koordinasi dan Kerjasama pada semua level. Sebagai organisasi yang baru tentunya harus banyak melakukan penyesuaian agar semua layanan kepada pengguna tidak terhambat. Berikut rekomendasi yang menjadi pertimbangan untuk penyusunan rencana kerja tahun berikutnya:

1. Penyusunan standar mutu yang dilengkapi dengan aturan penghargaan, dan sanksi pencapaian standar, selanjutnya membuat lembar persetujuan yang ditandatangani oleh masing-masing dosen;
2. Wakil Rektor 2 berkoordinasi dengan LPTIK untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapan dalam pengurusan akses Sistem Informasi Akademik (SIKAD), sehingga pegawai baru (baik dosen maupun tenaga kependidikan) secara otomatis mendapat akses pada SIKAD;
3. Universitas Bhinneka PGRI memberikan beasiswa fully funded kepada dosen untuk studi lanjut, disertai kriteria/syarat yang harus dipenuhi, dan alur pengajuannya;
4. Fasilitasi bimtek kenaikan pangkat dan akselerasi kenaikan jabatan fungsional dengan membentuk tim administrasi jabatan fungsional yang dapat membantu pemenuhan administrasi dosen;
5. Pendampingan intensif dan pemberian informasi mengenai JAJA seperti schedule

- pengusulan berikut data dan sistem pendukungnya secara rutin dan berkelanjutan;
6. LPPM menyelenggarakan *coaching clinic* dalam memberikan pelayanan pendampingan penelitian dan pengabdian, pembuatan jurnal bereputasi sinta 1 dan 2 dan internasional, submit dan publish dan menyediakan basecamp atau ruang yang nyaman untuk berkonsultasi;
 7. Wakil Rektor 2 menyusun program tahunan yang jelas terkait short course/magang/studi banding atau program-program pelatihan dalam negeri ataupun luar negeri untuk seluruh dosen ataupun tenaga kependidikan dengan kuota yang telah ditentukan;
 8. Peraturan terkait dengan dosen dan pegawai (tenaga kependidikan) baiknya dijadikan sebagai *starter kit* bagi setiap dosen atau tenaga kependidikan yang baru di Universitas Bhinneka PGRI;
 9. Universitas dirasa perlu membuat *Blue Print* atau rencana pengembangan dosen dan tenaga kependidikan termasuk analisis kerjanya;
 10. Pengaktifan kembali kegiatan kebugaran jasmani dan kesehatan sesuai protokol kesehatan;
 11. Pelaksanaan bimtek khusus bidang pekerjaan bagi tenaga kependidikan, dan perlu adanya konsentrasi bidang pekerjaan;
 12. Universitas Bhinneka PGRI menunjuk bagian khusus yang menanggapi dan mengawal kritik, saran, dan masukan demi perbaikan universitas agar ditanggapi dengan cepat, serta adanya informasi tindak lanjut yang telah dilakukan;
 13. Adanya penilaian kinerja secara terukur dan jelas sebagai tolak ukur pemberian *punishment* dan *reward* bagi dosen dan tenaga kependidikan;
 14. Kebijakan *punishment* dan *reward* tegas dilakukan, dibuktikan dengan list detail secara tertulis dan berkomitmen untuk dilakukan pada periode waktu tertentu;
 15. Penyediaan informasi layanan tertulis, misalnya tunjangan anak, bila jumlah anak tambah bagaimana cara pengajuannya;
 16. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen;

17. Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang telah ditindak lanjutnya dan dikaji dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) unit kerja masing-masing akan menjadi materi tinjauan dalam RTM universitas.