

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP DOSEN DALAM
PROSES PEMBELAJARAN
SEMESTER GENAP TA. 2017/2018**



**PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA
2018**

**LAPORAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN DALAM PROSES
PEMBELAJARAN SEMESTER GENAP TA. 2017/2018
UNIVERSITAS WIRARAJA**

1. Pendahuluan

Pada dasarnya monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan pelaksanaan kegiatan bukan suatu kegiatan untuk mencari kesalahan, namun kegiatan ini merupakan suatu usaha untuk membantu melakukan tindakan perbaikan secara terus- menerus agar kinerja dosen dapat tercapai dengan baik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), ISO 9001:2008 dan evaluasi perbaikan kinerja dosen, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Evaluasi pengguna jasa layanan Universitas Wiraraja.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Universitas Wiraraja.

2. Maksud dan Tujuan.

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen dilaksanakan secara berkala setiap semester yaitu dua kali dalam setahun yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja dosen dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dosen pada tahun yang akan datang.

3. Sasaran

Sebagai sasaran survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah para dosen pengajar (tetap maupun tidak tetap) di lingkungan Universitas Wiraraja.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen tanggal 28 April – 27 Mei 2018.

b. Tempat

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen dilaksanakan satu bulan sebelum Ujian Akhir Semester.

5. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan menggunakan populasi sebagai sampel sebagaimana berikut:

- a. Fakultas FISIP sebanyak 560 mahasiswa;
- b. Fakultas Pertanian sebanyak 242 mahasiswa;

- c. Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 1335 mahasiswa;
- d. Fakultas Hukum sebanyak 330 mahasiswa;
- e. Fakultas Ilmu Kesehatan sebanyak 580 mahasiswa;
- f. Pascasarjana sebanyak 35 mahasiswa;
- g. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 223 mahasiswa;
- h. Fakultas Teknik 262 mahasiswa

Dalam penghitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen terhadap unsur penting yaitu proses pembelajaran yang terdiri dari 18 pertanyaan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 20$
--

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap beberapa unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

5.1. Fakultas Teknik

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1.111	1.093	1.085	1.082	1.079	1.085	1.087	1.085	1.085	1.079	1.082	1.079	1.087	1.085	1.095	1.093	1.095	1.103	19.590
NRR per unsur	4,24	4,17	4,14	4,13	4,12	4,14	4,15	4,14	4,14	4,12	4,13	4,12	4,15	4,14	4,18	4,17	4,18	4,21	74,770
NRR ter timbang	0,2356	0,2317	0,2300	0,2294	0,2289	0,2300	0,2306	0,2300	0,2300	0,2289	0,2294	0,2289	0,2306	0,2300	0,2322	0,2317	0,2322	0,2339	4,154
IKM	83,078																		

5.2. Fakultas Pertanian

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1.083	1.039	1.053	1.043	1.064	1.055	1.059	1.062	1.060	1.044	1.051	1.036	1.038	1.064	1.074	1.062	1.072	1.074	19.035
NRR per unsur	4,48	4,30	4,35	4,31	4,40	4,36	4,38	4,39	4,38	4,32	4,35	4,28	4,29	4,40	4,44	4,39	4,43	4,44	78,655
NRR ter timbang	0,2486	0,2386	0,2417	0,2394	0,2442	0,2422	0,2431	0,2439	0,2433	0,2397	0,2414	0,2378	0,2383	0,2442	0,2467	0,2439	0,2461	0,2467	4,370
IKM	87,394																		

5.3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	5754	5620	5580	5574	5567	55608	5540	5540	5560	5440	54808	5494	5594	5580	5647	5620	5620	5640	100.412
NRR per unsur	4,31	4,21	4,18	4,18	4,17	4,17	4,15	4,15	4,17	4,08	4,11	4,12	4,19	4,18	4,23	4,21	4,21	4,23	75,215
NRR ter timbang	0,2394	0,2339	0,2322	0,2319	0,2317	0,2314	0,2306	0,2306	0,2314	0,2264	0,2281	0,2286	0,2328	0,2322	0,2350	0,2339	0,2339	0,2347	4,179
IKM	83,572																		

5.4. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	2.391	2.374	2.346	2.352	2.346	2.346	2.335	2.341	2.346	2.318	2.318	2.318	2.346	2.352	2.369	2.363	2.363	2.363	42.291
NRR per unsur	4,27	4,24	4,19	4,20	4,19	4,19	4,17	4,18	4,19	4,14	4,14	4,14	4,19	4,20	4,23	4,22	4,22	4,22	75,520
NRR ter timbang	0,2372	0,2356	0,2328	0,2333	0,2328	0,2328	0,2317	0,2322	0,2328	0,2300	0,2300	0,2300	0,2328	0,2333	0,2350	0,2344	0,2344	0,2344	4,196
IKM	83,911																		

5.5. Fakultas Hukum

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	1.436	1.422	1.403	1.406	1.393	1.399	1.399	1.406	1.403	1.389	1.393	1.396	1.403	1.399	1.412	1.409	1.416	1.419	25.301
NRR per unsur	4,35	4,31	4,25	4,26	4,22	4,24	4,24	4,26	4,25	4,21	4,22	4,23	4,25	4,24	4,28	4,27	4,29	4,30	76,670
NRR ter timbang	0,2417	0,2394	0,2361	0,2367	0,2344	0,2356	0,2356	0,2367	0,2361	0,2339	0,2344	0,2350	0,2361	0,2356	0,2378	0,2372	0,2383	0,2389	4,259
IKM	85,189																		

5.6. Fakultas Ilmu Kesehatan

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	2.567	2.538	2.523	2.525	2.511	2.511	2.517	2.515	2.515	2.498	2.502	2.498	2.519	2.506	2.527	2.517	2.527	2.537	45.354
NRR per unsur	4,43	4,38	4,35	4,35	4,33	4,33	4,34	4,34	4,34	4,31	4,31	4,31	4,34	4,32	4,36	4,34	4,36	4,37	78,197
NRR ter timbang	0,2459	0,2431	0,2417	0,2419	0,2406	0,2406	0,2411	0,2409	0,2409	0,2393	0,2396	0,2393	0,2413	0,2400	0,2420	0,2411	0,2420	0,2430	4,344
IKM	86,885																		

5.7. Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	945	922	915	908	911	907	907	913	911	894	896	891	915	908	922	920	923	927	16.435
NRR per unsur	4,44	4,33	4,30	4,27	4,28	4,26	4,26	4,29	4,28	4,20	4,21	4,19	4,30	4,27	4,33	4,32	4,34	4,35	77,160
NRR ter timbang	0,2464	0,2406	0,2386	0,2369	0,2375	0,2367	0,2367	0,2381	0,2375	0,2331	0,2336	0,2325	0,2386	0,2369	0,2406	0,2400	0,2408	0,2417	4,287
IKM	85,733																		

5.8. Fakultas Magister Hukum

Pelayanan																			
Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
Jumlah	147	146	145	151	148	148	147	146	154	153	151	144	151	145	143	148	146	148	2.660
NRR per unsur	4,20	4,18	4,13	4,31	4,22	4,22	4,21	4,18	4,41	4,36	4,31	4,11	4,31	4,15	4,09	4,22	4,18	4,22	76,010
NRR ter timbang	0,2333	0,2322	0,2294	0,2394	0,2344	0,2344	0,2339	0,2322	0,2450	0,2422	0,2394	0,2283	0,2394	0,2306	0,2272	0,2344	0,2322	0,2344	4,223
IKM	84,456																		

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

***) : IKM unit pelayanan x 20

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

a. Fakultas Teknik

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,24
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,17
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,14
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,13
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,12
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,14
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,15
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,14
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,14
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,12
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,13
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,12
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,15
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,14
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,18
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,17
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,18
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,21

b. Fakultas Pertanian

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,48
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,30
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,35
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,31
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,40
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,36
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,38
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,39
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,38
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,32
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,35
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,28
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,29
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,40
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,44
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,39
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,43
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,44

c. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,31
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,21
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,18
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,18
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,17
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,17
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,15
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,15
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,17
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,08
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,11
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,12
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,19
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,18
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,23
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,21
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,21
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,23

d. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,27
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,24
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,19
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,20
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,19
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,19
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,17
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,18
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,19
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,14
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,14
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,14
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,19
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,20
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,23
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,22
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,22
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,22

e. Fakultas Hukum

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,35
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,31
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,25
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,26
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,22
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,24
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,24
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,26
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,25
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,21
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,22
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,23
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,25
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,24
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,28
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,27
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,29
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,30

f. Fakultas Ilmu Kesehatan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,43
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,38
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,35
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,35
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,33
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,33
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,34
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,34
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,34
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,31
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,31
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,31
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,34
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,32
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,36
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,34
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,36
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,37

g. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,44
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,33
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,30
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,27
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,28
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,26
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,26
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,29
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,28
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,20
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,21
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,19
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,30
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,27
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,33
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,32
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,34
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,35

h. Magister Hukum

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,20
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,18
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,13
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,31
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,22
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,22
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,21
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,18
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,41
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,36
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,31
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,11
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,31
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,15
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,09
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,22
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,18
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,22

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

1. Fakultas Teknik

$$(4,24 \times 0,057) + (4,17 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,13 \times 0,057) + (4,12 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,15 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,12 \times 0,057) + (4,13 \times 0,057) + (4,12 \times 0,057) + (4,15 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,17 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,15$$

2. Fakultas Pertanian

$(4,48 \times 0,057) + (4,30 \times 0,057) + (4,35 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,40 \times 0,057) + (4,36 \times 0,057) + (4,38 \times 0,057) + (4,39 \times 0,057) + (4,38 \times 0,057) + (4,32 \times 0,057) + (4,35 \times 0,057) + (4,28 \times 0,057) + (4,29 \times 0,057) + (4,40 \times 0,057) + (4,44 \times 0,057) + (4,39 \times 0,057) + (4,43 \times 0,057) + (4,44 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,37$

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

$(4,31 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,17 \times 0,057) + (4,17 \times 0,057) + (4,15 \times 0,057) + (4,15 \times 0,057) + (4,17 \times 0,057) + (4,08 \times 0,057) + (4,11 \times 0,057) + (4,12 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,23 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) + (4,23 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,18$

4. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

$(4,27 \times 0,057) + (4,24 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,20 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,17 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,14 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,20 \times 0,057) + (4,23 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,20$

5. Fakultas Hukum

$(4,35 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,25 \times 0,057) + (4,26 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,24 \times 0,057) + (4,24 \times 0,057) + (4,26 \times 0,057) + (4,25 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,23 \times 0,057) + (4,25 \times 0,057) + (4,24 \times 0,057) + (4,28 \times 0,057) + (4,27 \times 0,057) + (4,29 \times 0,057) + (4,30 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,26$

6. Fakultas Ilmu Kesehatan

$(4,43 \times 0,057) + (4,38 \times 0,057) + (4,35 \times 0,057) + (4,35 \times 0,057) + (4,33 \times 0,057) + (4,33 \times 0,057) + (4,34 \times 0,057) + (4,34 \times 0,057) + (4,34 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,34 \times 0,057) + (4,32 \times 0,057) + (4,36 \times 0,057) + (4,34 \times 0,057) + (4,36 \times 0,057) + (4,37 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,34$

7. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

$(4,44 \times 0,057) + (4,33 \times 0,057) + (4,30 \times 0,057) + (4,27 \times 0,057) + (4,28 \times 0,057) + (4,26 \times 0,057) + (4,26 \times 0,057) + (4,29 \times 0,057) + (4,28 \times 0,057) + (4,20 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) + (4,19 \times 0,057) + (4,30 \times 0,057) + (4,27 \times 0,057) + (4,33 \times 0,057) + (4,32 \times 0,057) + (4,34 \times 0,057) + (4,35 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,29$

8. Magister Hukum

$(4,20 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,13 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,21 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,41 \times 0,057) + (4,36 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,11 \times 0,057) + (4,31 \times 0,057) + (4,15 \times 0,057) + (4,09 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) + (4,18 \times 0,057) + (4,22 \times 0,057) = \text{Nilai indeks adalah } 4,22$

6. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas fasilitas, pelayanan, proses dan proses untuk dosen praktikum diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel Nilai Persepsi, Interval dan Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1 - 1,9	10 - 30	E	Sangat Kurang
2	2 - 2,9	31 - 50	D	Kurang
3	3 - 3,9	51 - 70	C	Cukup
4	4 - 4,4	71 - 90	B	Baik
5	4,6 - 5	91 - 100	A	Sangat baik

7. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan mahasiswa terhadap dosen yang telah dilaksanakan pada tanggal 28 April – 27 Mei 2018 didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah Responden Total IKM-PELAYANAN DOSEN DALAM PROSES PEMBELAJARAN Semester Genap TA. 2017/2018

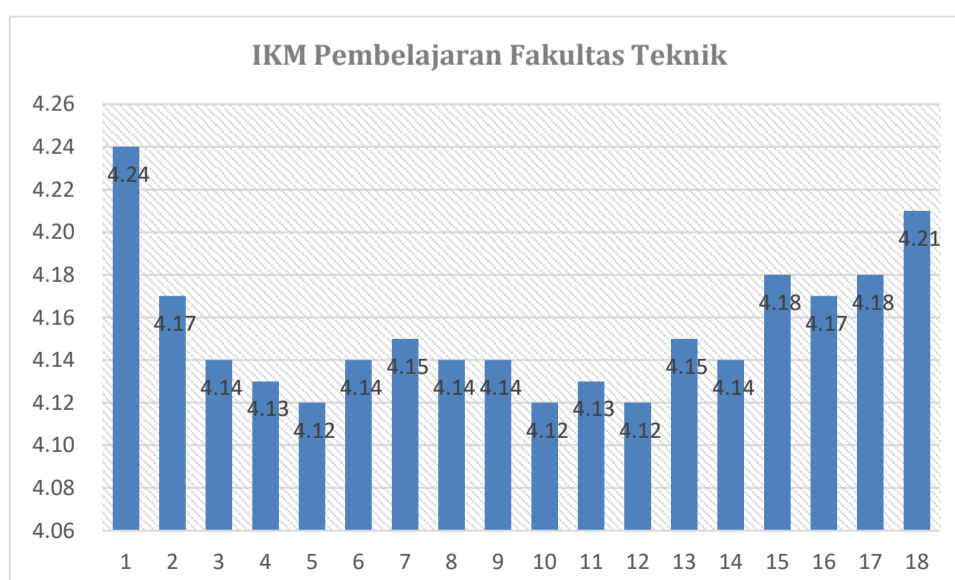
Responden Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran) ini sebanyak 3567 responden dari berbagai fakultas di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan April-Mei 2018.

Hasil IKM Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran Semester Genap TA. 2017/2018

Dari hasil keseluruhan kuisisioner pelayanan yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total jasa layanan dosen terhadap mahasiswa sebagai berikut:

a. Fakultas Teknik

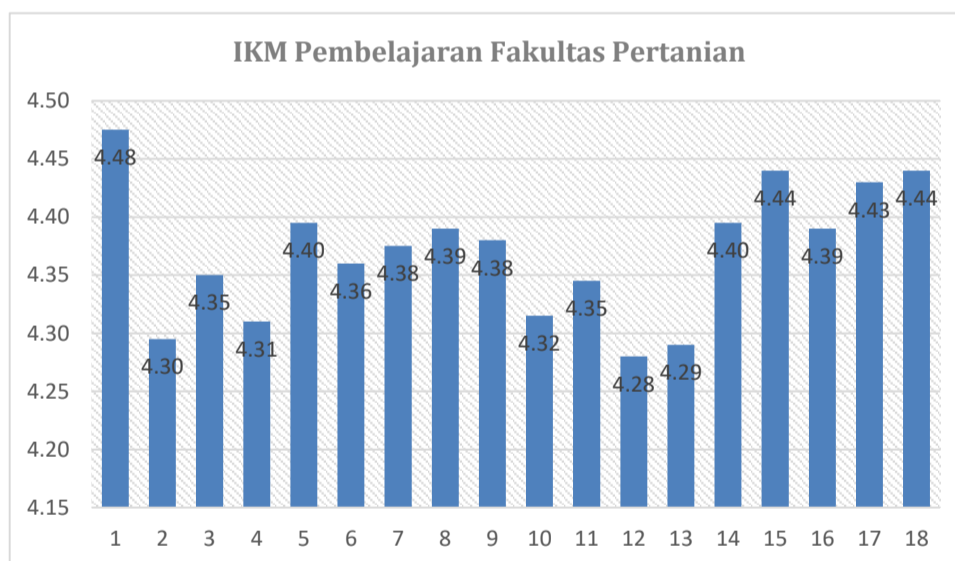
No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,24	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,17	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,14	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,13	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,12	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,14	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,15	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,14	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,14	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,12	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,13	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,12	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,15	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,14	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,18	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,17	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,18	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,21	B



Gambar 1. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Teknik

b. Fakultas Pertanian

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,48	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,30	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,35	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,31	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,40	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,36	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,38	B
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,39	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,38	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,32	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,35	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,28	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,29	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,40	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,44	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,39	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,43	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,44	B

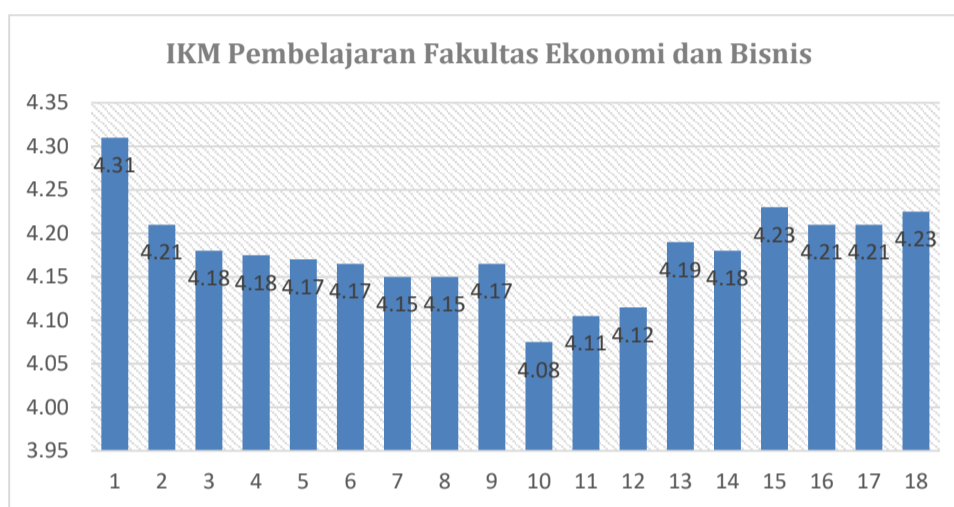


Gambar 2. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Pertanian

c. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,31	B
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,21	B
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,18	B
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,18	B
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,17	B
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,17	B
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,15	B

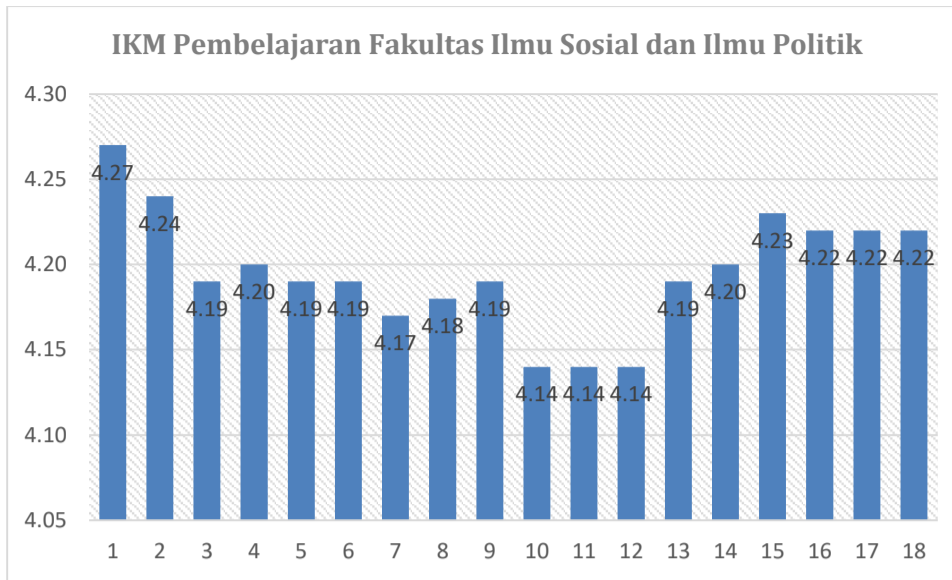
No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,15	B
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,17	B
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,08	B
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,11	B
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,12	B
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,19	B
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,18	B
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,23	B
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,21	B
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,21	B
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,23	B



Gambar 3. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

d. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

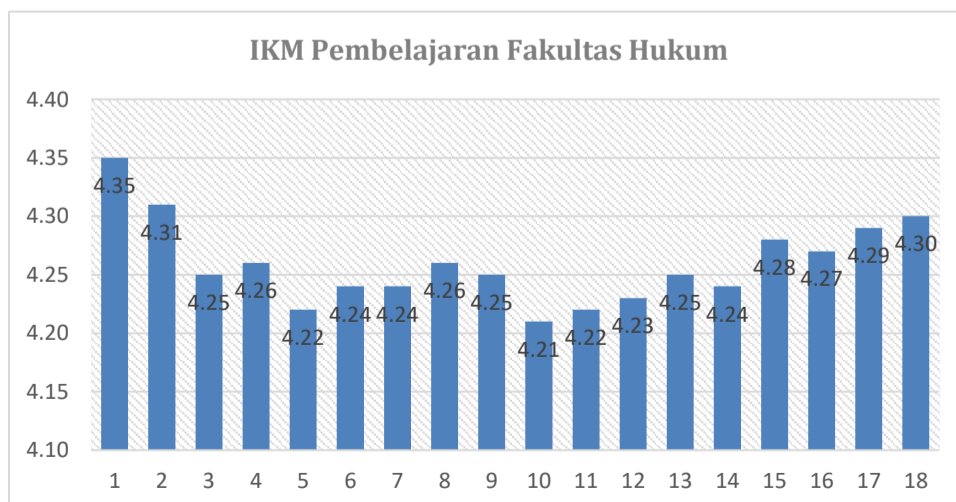
No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,27	A
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,24	A
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,19	A
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,20	A
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,19	A
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,19	A
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,17	A
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,18	A
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,19	A
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,14	A
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,14	A
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,14	A
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,19	A
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,20	A
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,23	A
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,22	A
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,22	A
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,22	A



Gambar 4. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

e. Fakultas Hukum

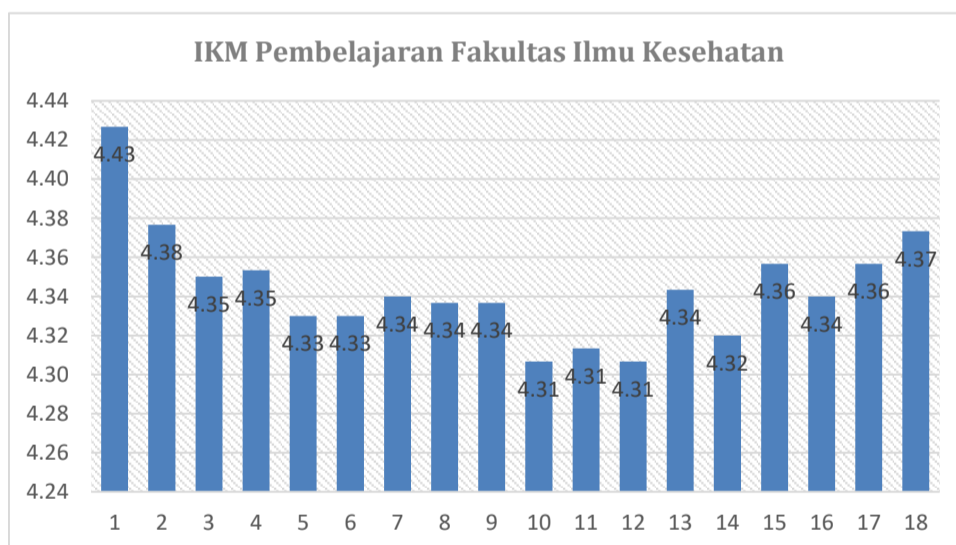
No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,35	A
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,31	A
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,25	A
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,26	A
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,22	A
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,24	A
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,24	A
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,26	A
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,25	A
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,21	A
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,22	A
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,23	A
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,25	A
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,24	A
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,28	A
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,27	A
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,29	A
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,30	A



Gambar 5. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Hukum

f. Fakultas Ilmu Kesehatan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,43	A
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,38	A
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,35	A
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,35	A
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,33	A
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,33	A
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,34	A
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,34	A
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,34	A
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,31	A
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,31	A
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,31	A
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,34	A
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,32	A
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,36	A
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,34	A
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,36	A
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,37	A

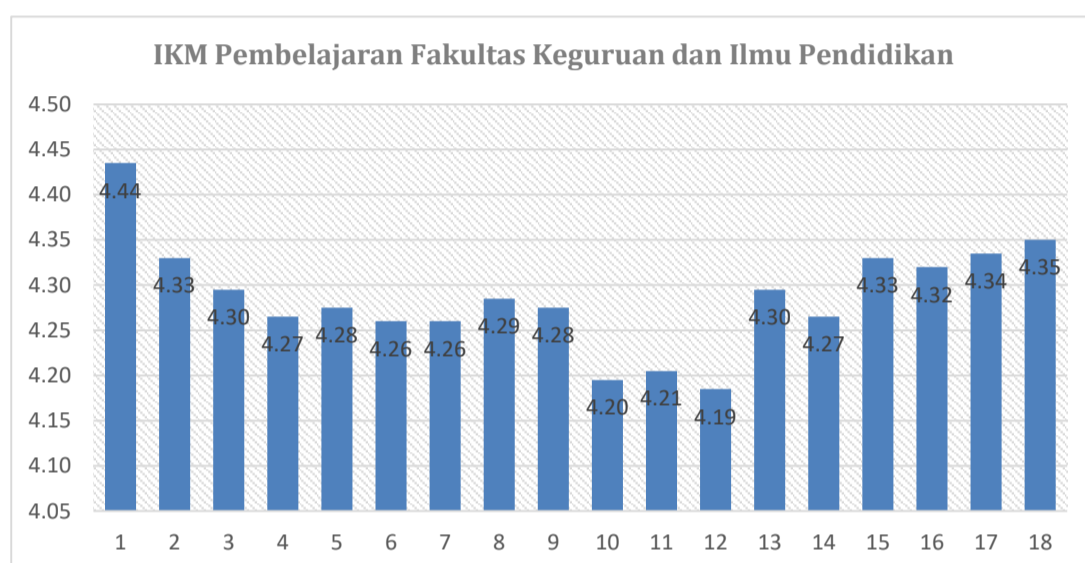


Gambar 6. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Ilmu Kesehatan

g. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,44	A
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,33	A
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,30	A
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,27	A
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,28	A
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,26	A
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,26	A
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,29	A

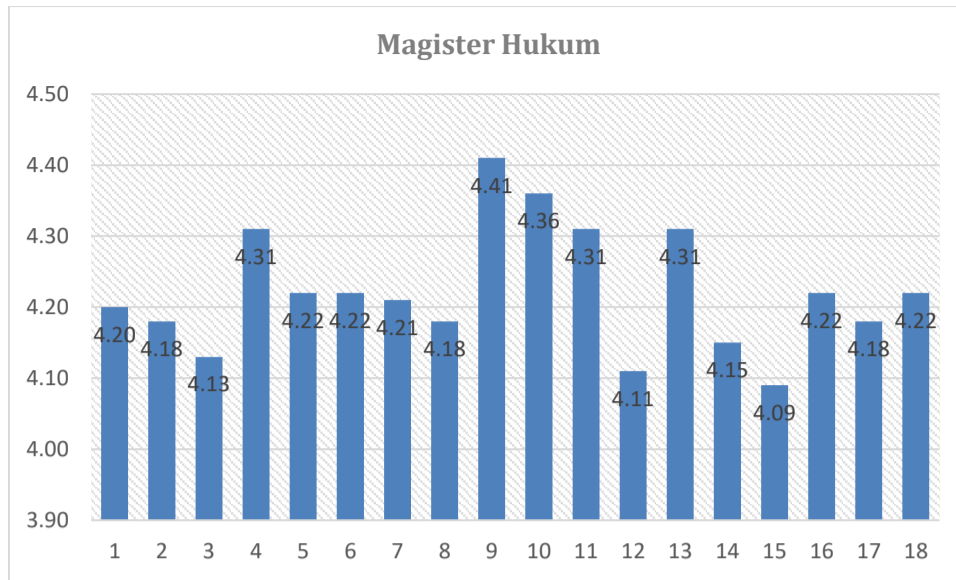
No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,28	A
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,20	A
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,21	A
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,19	A
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,30	A
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,27	A
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,33	A
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,32	A
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,34	A
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,35	A



Gambar 7. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

h. Magister Hukum

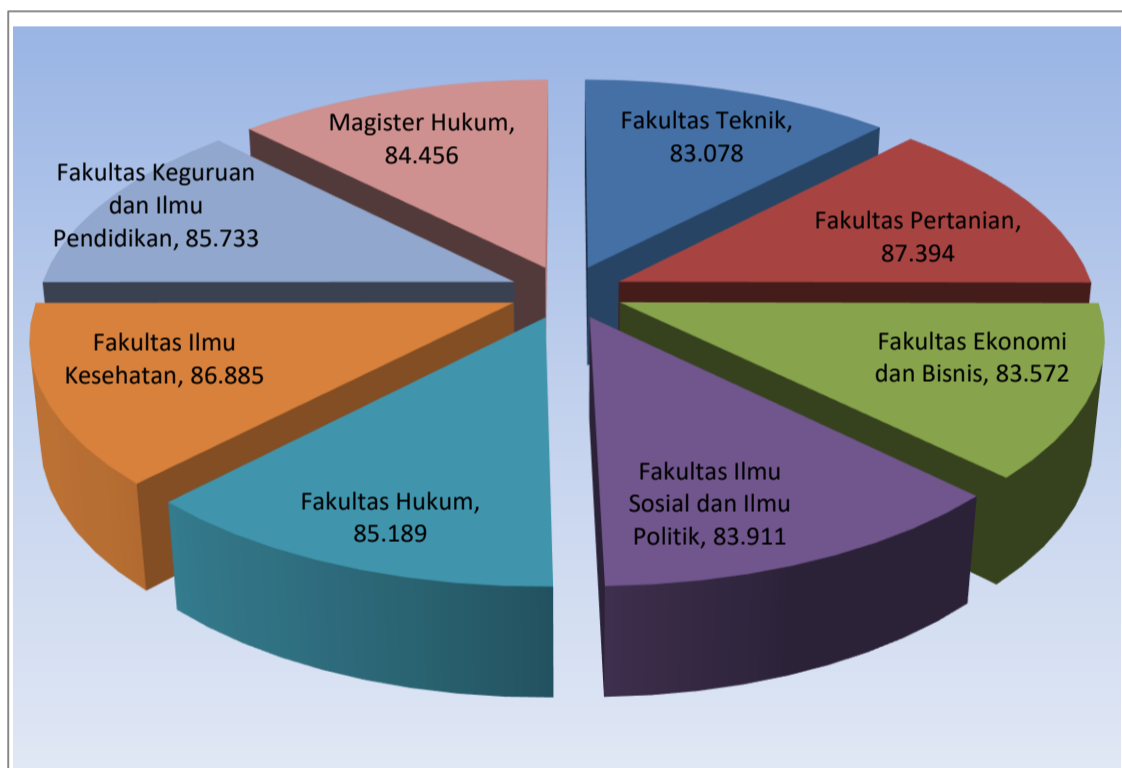
No.	Pernyataan	Nilai Unsur	Nilai Huruf
1	Dosen memberikan kontrak perkuliahan (jadwal, peraturan selama perkuliahan, dll)	4,20	A
2	Dosen memberikan RPS/Silabus (Materi, tujuan materi, bahan ajar, dan sistem evaluasi)	4,18	A
3	Dosen hadir di kelas tepat waktu	4,13	A
4	Dosen selalu hadir memberi kuliah setiap pertemuan	4,31	A
5	Dosen mengajarkan materi kuliah yang up to date dengan metode yang efektif	4,22	A
6	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	4,22	A
7	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah	4,21	A
8	Dosen menciptakan suasana yang kondusif	4,18	A
9	Dosen selalu memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	4,41	A
10	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4,36	A
11	Dosen memotivasi mahasiswa untuk lebih giat belajar	4,31	A
12	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai, moral, etika selain materi matakuliah	4,11	A
13	Dosen memberikan contoh teladan mengenai moral, etika, kedisiplinan, dan berpakaian rapi	4,31	A
14	Dosen meninggalkan kelas tepat waktu	4,15	A
15	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan	4,09	A
16	Dosen memberikan penilaian yang objektif	4,22	A
17	Dosen memberitahu tentang jadwal tes/tugas dengan jelas	4,18	A
18	Dosen mengembalikan/memberitahu hasil tes/tugas yang diberikan	4,22	A



Gambar 8. Grafik Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen di Magister Hukum

8. Kesimpulan

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan dosen terhadap mahasiswa Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden, ini dibuktikan dari nilai hasil IKM sebagaimana berikut:



Gambar 9. IKM Pembelajaran di masing-masing Fakultas di Universitas Wiraraja

Berdasarkan Gambar 9, maka dapat diuraikan bahwa nilai IKM pada Pelayanan Dosen selama Proses Pembelajaran yaitu:

Fakultas Teknik = 83,07

Fakultas Pertanian = 87,39

Fakultas Ekonomi dan Bisnis = 83,57

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik = 83,91

Fakultas Hukum = 85,18

Fakultas Ilmu Kesehatan = 86,88

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan = 85,73

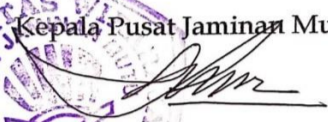
Pascasarjana S2 Hukum = 84,45

Sehingga Mutu layanan dosen terhadap mahasiswa secara umum = B (baik)

9. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Universitas Wiraraja di Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan dosen terhadap mahasiswa.

Sumenep, 5 Juni 2018

Kepala Pusat Jaminan Mutu

Dr. Ir. Ida Ekawati, MP

