

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**Sekolah Tinggi
Teknologi
Informasi NIIT**



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT

2022/2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT
TAHUN 2022/2023

BADAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Tim Penyusun

Ketua

Mohammad Imam Shalahudin, S.T., M.Si

Anggota

Arisantoso, S.T., M.Kom.

Fajar Septian, S.Pd., S.Kom., M.Kom.

Santi Setiyaningsih, S.Pd., M.Pd.

Bunga Wahyuningtyas, S.T.

Intan Kladepta Muliasari, S.T

Disahkan,

Jakarta, 18 Maret 2023

Ketua STTI NIIT

Penanggungjawab



Dr. Trinugi Wira Harjanti, S.T., M.Kom

Kepala BPMI

Ketua Tim Penyusun



Mohammad Imam Shalahudin, S.T., M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan teknologi dapat diselesaikan. Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh STTI NIIT untuk berbenah dan menjadi parameter untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang 1
- B. Tujuan Survey 1
- C. Waktu dan Cara Pelaksanaan Survey 2

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil 3
- B. Pembahasan 3

BAB III PENUTUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Survey 2

Gambar 2.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Teknologi Informasi 3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi pendidikan. Layaknya sebuah perguruan tinggi yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah sekolah tinggi perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik. Salah satu layanan yang dilakukan oleh sekolah tinggi kepada mahasiswa adalah layanan akses jaringan Internet. Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Sekolah Tinggi Teknologi Informasi ingin memberikan pelayanan yang sangat Bagus (*service excellence*) kepada pelanggannya dalam hal ini mahasiswa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan teknologi informasi, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STTI NIIT. Oleh karena itu STTI NIIT merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan tingkat kepuasan Layanan Teknologi Informasi tahun 2022/2023. Monitoring dan Evaluasi ini digunakan untuk menilai pelayanan akses jaringan internet.

B. Tujuan Survey

Tujuan dilaksanakannya survey Kepuasan mahasiswa terhadap layanan teknologi informasi yaitu :

1. Mengetahui kepuasan pengguna akses layanan jaringan internet di STTI NIIT.
2. Memastikan Kemudahan Memperoleh Layanan Teknologi Informasi di STTI NIIT.
3. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi dan Keandalan Tampilan serta Isi Web.
4. Mengukur dan memastikan Kejelasan/Kesederhanaan Prosedur Layanan di STTI NIIT.
5. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap penguasaan Petugas Terhadap Prosedur Layanan yang diberikan di STTI NIIT.

6. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Ketepatan/kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.

C. Waktu dan Cara Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan Survey Layanan Teknologi Informasi tahun 2022/2023 dilaksanakan pada bulan Januari 2023. Pengumpulan data dari 300 mahasiswa melalui Kuesioner Google Form, kemudian rekap dan analisis data serta penyajian data serta pelaporan dijabarkan melalui Microsoft Excel. Adapun pengisian survei ini dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner melalui *google form* dengan tautan : <https://forms.gle/HZ6uS4Np9hmdCddA8>. Tampilan laman survey bisa dilihat pada gambar 1.1.

The image shows a Google Form titled "SURVEY Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Teknologi Informasi". At the top, it displays the email "anjeng@i-tech.ac.id" with a "Ganti akun" link and a "Tidak dibagikan" (Not shared) status. A red asterisk indicates that questions marked with an asterisk are mandatory. The form contains four text input fields, each labeled "Jawaban Anda": "Nama Mahasiswa *", "Email *", "No. Telepon *", and "Prodi *". The "Prodi *" field has a dropdown menu with "Pilih" and a downward arrow. At the bottom, there are two buttons: "Berikutnya" (Next) and "Kosongkan formulir" (Clear form).

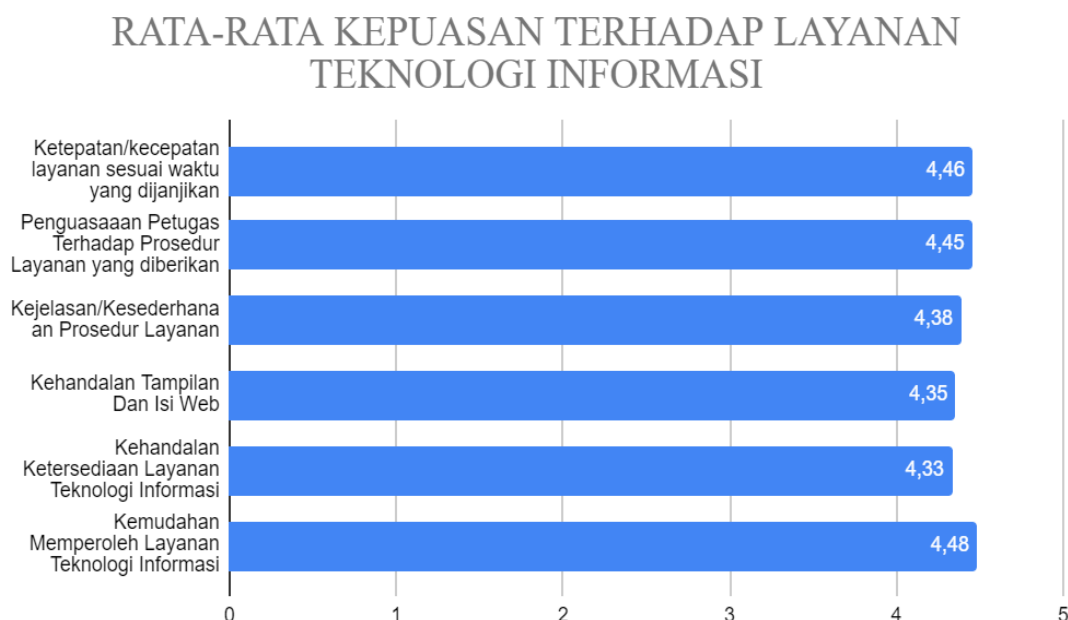
Gambar 1.1 Tampilan Lema Survey

sssBAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Dari hasil pendistribusian kuesioner kepuasan terhadap layanan teknologi informasi ke 300 orang mahasiswa, maka didapatkan hasil seperti gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 rata-rata kepuasan terhadap layanan teknologi informasi

B. Pembahasan

Berdasarkan Grafik rata-rata Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Teknologi informasi ditemukan bahwa yang perlu ditingkatkan lagi adalah kehandalan ketersediaan layanan teknologi informasi dengan rata-rata 4,33, kehandalan tampilan dan isi web dengan rata-rata 4,35 dan kejelasan/kesederhanaan prosedur layanan dengan rata-rata 4,38. Penguasaan petugas terhadap prosedur layanan memiliki nilai rata-rata 4,45. Ketepatan/kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan memiliki nilai rata-rata 4,46 dan kemudahan memperoleh layanan teknologi informasi memiliki rata-rata nilai 4,48. Dapat disimpulkan rata-rata layanan yang diberikan terhadap layanan teknologi informasi sangat baik. Hasil penilaian mahasiswa ini menjadi bahan perbaikan bagi semua pihak, baik STTI NIIT secara umum maupun *stakeholder* terkait dengan penyediaan layanan yang dinilai dalam Survey ini.

BAB III

PENUTUP

Hasil yang tersaji dalam Laporan Survey Kepuasan Layanan Teknologi Informasi terhadap mahasiswa pelaksanaan tahun 2022/2023 diharapkan dapat memberikan masukan bagi semua pihak, khususnya STTI NIIT sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi agar dapat meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan agar STTI NIIT dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal agar kegiatan Belajar mengajar berjalan secara efektif dan efisien. Survey Kepuasan Layanan Teknologi Informasi terhadap mahasiswa juga dapat menjadi bahan evaluasi dari perusahaan agar tercipta keselarasan antara mahasiswa dan kampus. Dengan adanya evaluasi dan masukan dari pengguna padan Kepuasan Layanan Teknologi Informasi terhadap mahasiswa, STTI NIIT diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.