

LAPORAN SURVEI

**KEPUASAN DOSEN, TENDIK,
DAN MAHASISWA TERHADAP
MANAJEMEN FAKULTAS
TEKNOLOGI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA**



**PROGRAM STUDI
MAGISTER
TEKNOLOGI
INFORMASI**

**FAKULTAS
TEKNOLOGI
KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
T.A 2022-2023**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Manajemen Fakultas Teknologi dan Informatika (FTKI) Universitas Nasional (UNAS) khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi. Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian survei yang melibatkan dosen, tendik, dan mahasiswa dari berbagai program studi di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional.

Laporan ini memuat hasil survei yang telah dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu terkait kepuasan dosen. Hasil dari survei nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran akan tingkat kepuasan dosen dan menjadi dasar Unit Penjaminan Mutu untuk menuju arah yang lebih baik lagi dalam mencapai tingkat kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa.

Kami menyadari bahwa hasil laporan survei ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga saran dan masukan yang konstruktif akan diterima dengan senang hati demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Dekan FTKI UNAS,



Dr. Agung Triayudi, S.Kom, M.Kom.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
1.4 Sasaran	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	3
2.1 Metode Pengumpulan Data	3
2.2 Metode Analisis Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1 Demografi Responden.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitas pendidikan serta layanan di lingkungan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, telah dilakukan survei kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan penilaian dari dosen, tendik, dan mahasiswa terkait dengan manajemen di FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui distribusi kuesioner yang dirancang untuk mengukur aspek-aspek penting seperti tangibility (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati) dalam layanan yang diberikan. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan peningkatan.

Dengan berlandaskan pada komitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan memenuhi ekspektasi semua pihak yang terlibat, kami berharap hasil dari survei ini dapat memberikan *insight* yang berharga dalam upaya kami untuk mencapai standar keunggulan akademik dan layanan yang kami aspirasikan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari laporan survei kepuasan dosen, tenaga pendidik (Tendik), dan mahasiswa terhadap manajemen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika (FTKI) khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi, dapat dirinci sebagai berikut :

- Mengukur Tingkat Kepuasan

Tujuan utama dari laporan ini adalah secara sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa terhadap manajemen fakultas.

- Identifikasi Area Perbaikan

Melalui analisis data yang dikumpulkan, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi area khusus yang memerlukan peningkatan atau intervensi. Ini mencakup

mengidentifikasi masalah spesifik dalam pengelolaan manajemen yang dapat menghambat proses pembelajaran dan kepuasan pengguna.

- **Pengembangan Strategi Perbaikan**

Berdasarkan temuan survei, laporan ini bertujuan untuk mengembangkan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan manajemen fakultas. Ini termasuk merumuskan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur yang ada.

- **Peningkatan Pengalaman Akademik**

Tujuan lain dari laporan ini adalah untuk meningkatkan pengalaman akademik dan kepuasan keseluruhan dosen, tendik, dan mahasiswa dengan menciptakan lingkungan belajar dan bekerja yang lebih kondusif, aman, dan mendukung keunggulan akademik.

- **Pemenuhan Standar Akreditasi dan Kualitas**

Laporan ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa manajemen fakultas dapat memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan dan ekspektasi kualitas, sehingga mendukung reputasi dan posisi strategis Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi dilakukan secara daring selama semester genap ganjil tahun akademik 2022 - 2023. Sedangkan pengumpulan data dan analisis dilakukan pada Juni 2023.

1.4 Sasaran

Sasaran atau target dalam survei ini adalah semua unsur civitas akademika FTKI di lingkungan UNAS, yaitu seluruh dosen, tendik, dan mahasiswa di FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi pada Tahun Akademik 2022-2023.

BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada Kegiatan Survei Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa terhadap Manajemen FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan survei dikoordinir oleh Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika dibantu oleh tim Unit Penjaminan Mutu FTKI.
- b. Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner secara daring melalui Google Form, dengan skala likert 1-4. Skala 1 menunjukkan persepsi 'kurang puas', skala 2 menunjukkan persepsi 'cukup puas', skala 3 menunjukkan persepsi 'puas' dan skala 4 menunjukkan persepsi 'sangat puas'. Kuesioner dibuat dengan mengacu kepada dokumen IAPS 4.0.

Tanggapan	Predikat
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM	
1,00 – 1,75	D (sangat tidak setuju)	35 – 43,74	D (sangat tidak setuju)
1,76 – 2,50	C (tidak setuju)	43,76 – 62,50	C (tidak setuju)
2,51 – 3,25	B (setuju)	62,51 – 81,25	B (setuju)
3,26 – 4,00	A (sangat setuju)	81,26 – 100,00	A (sangat setuju)

- c. Kuesioner diberikan secara daring melalui tautan sebagai berikut:
- Kuesioner Dosen:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFjeBsr_NkPDIL4u5r05s5K4gEgoiZZRkxHr7V2cgzrdkN7g/viewform
 - Kuesioner Tenaga Kependidikan
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpIauvcpa6_B-INJu10bekIq-KPWYU7-GVYFQ6vN0Q0Z10zg/viewform
 - Kuesioner Mahasiswa
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdwIQaW_-Qbg8Y8uidyprep-wZ2pKNEd78mWS3JDq_k4To-0g/viewform
- d. Pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling*. Teknik *random sampling* digunakan karena kuesioner disebar kepada dosen, tendik, dan mahasiswa di FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi.
- e. Kuesioner melalui uji validitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Pearson's Correlation* dan uji reliabilitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft Excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microsoft Excel* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam survei kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI adalah:

1. Skala Pengukuran

Pertanyaan dalam survey ini, dilengkapi dengan jawaban tertutup dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Survei

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Kurang Puas
2	Cukup Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

2. Analisis Deskriptif Frekuensi

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

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

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi yang ingin diketahui. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Demografi Responden

Dari populasi sasaran yang telah didefinisikan yaitu civitas akademika di lingkungan FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi yang bersedia untuk mengisi form survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Jumlah Responden

Jenis	Populasi	Responden	Prosentase
Dosen	6	6	100
Tendik	10	10	100
Mahasiswa	24	24	100
Total	40	40	

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dari masing-masing cluster adalah 6 orang dari cluster dosen (100%), 10 orang dari cluster tendik (100%) dan 24 (100%) dari seluruh mahasiswa aktif di FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi tahun 2022-2023. Proporsi responden yang merupakan sampel jenuh (100%) dari tiap cluster menunjukkan jumlah yang cukup mewakili aspirasi dari masing-masing cluster sehingga analisis yang dihasilkan bisa dianggap valid.

3.1.1 Dosen

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen, data demografi responden dosen ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 2. Data Demografi Responden Dosen

Dosen	Jenis Kelamin		Lama Mengenal MTI		
	Laki-Laki	Perempuan	< 1 tahun	1-5 tahun	> 5 tahun
6	3	3	4	2	0

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui jumlah responden dosen laki-laki dan perempuan cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi diketahui sebagian besar responden

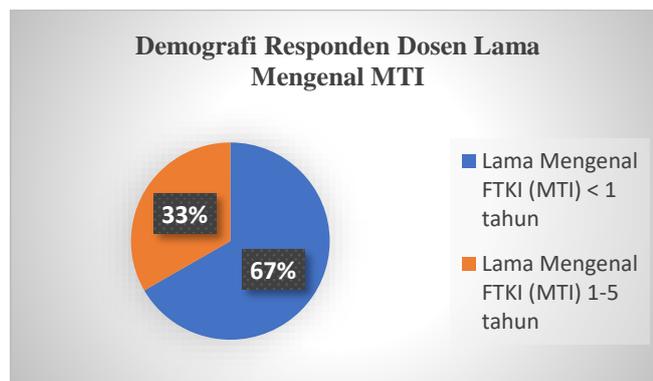
dosen baru bergabung di Program Studi Magister Teknologi Informasi. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. Demografi Jenis Kelamin Dosen



Dari Gambar 1. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden dosen cukup berimbang, walau tetap didominasi dosen perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi, ditampilkan pada Gambar 2. di bawah ini:

Gambar 2. Demografi Responden Dosen Lama Mengenal MTI



Dari Gambar 2. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi, seluruh dosen mengenal Program Studi Magister Teknologi Informasi kurang dari 1 tahun. Hal ini dikarenakan Program Studi Magister Teknologi Informasi masih baru dibuka.

3.2.1 Tenaga Kependidikan (Tendik)

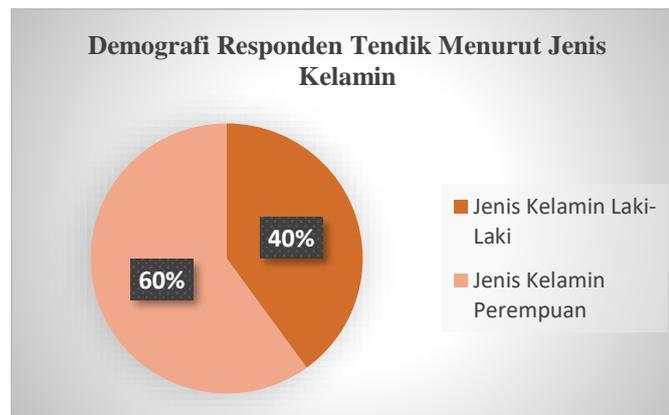
Dari hasil pengisian survei pada cluster tendik, data demografi responden tendik ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 3. Data Demografi Responden Tendik

Tendik	Jenis Kelamin		Lama Mengenal MTI		
	Laki-Laki	Perempuan	< 1 tahun	1-5 tahun	> 5 tahun
10	4	6	7	3	0

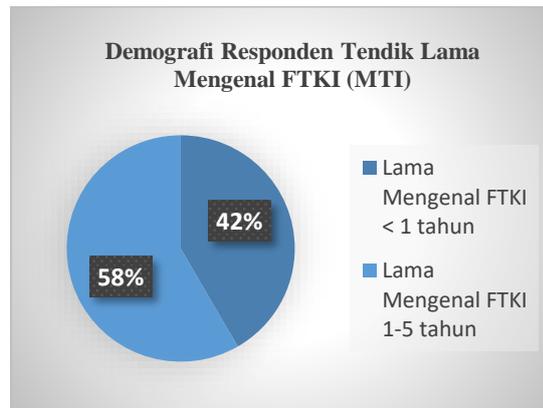
Dari Tabel 3. di atas dapat diketahui jumlah responden tendik wanita lebih dominan dibandingkan tendik laki-laki, sedangkan dari data lama mengenal FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi diketahui sebagian besar responden tendik belum terlalu mengenal Program Studi Magister Teknologi Informasi dikarenakan program studi ini masih baru dibuka. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3. Demografi Jenis Kelamin Tendik



Dari gambar 3. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden tendik cukup berimbang, walau tetap didominasi tendik perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI, ditampilkan pada gambar 4 di bawah ini:

Gambar 4. Demografi Responden Tendik Lama Mengenal MTI



Dari Gambar 4. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi, mayoritas tendik belum terlalu mengenal Program Studi Magister Teknologi Informasi masih kurang dari 1 tahun. Hal ini dikarenakan Program Studi Magister Teknologi Informasi masih baru dibuka.

3.3.1 Mahasiswa

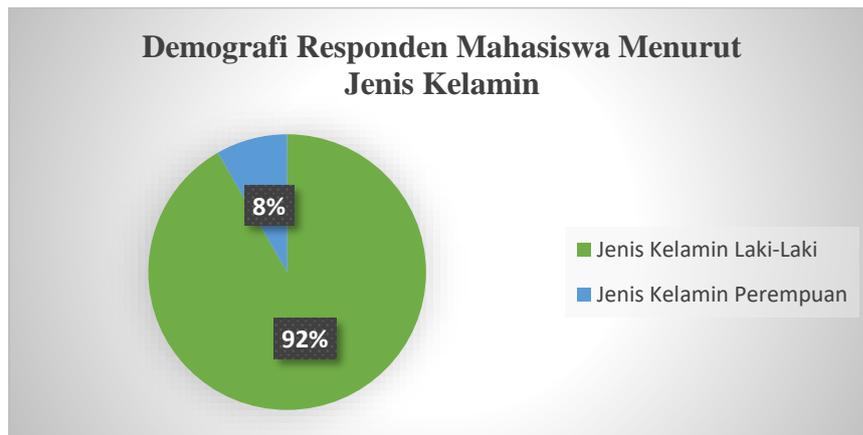
Dari hasil pengisian survei pada cluster mahasiswa, data demografi responden mahasiswa ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. Data Demografi Responden Mahasiswa

Mahasiswa	Jenis Kelamin		Lama Mengenal MTI		
	Laki-Laki	Perempuan	< 1 tahun	1-5 tahun	> 5 tahun
24	22	2	3	19	0

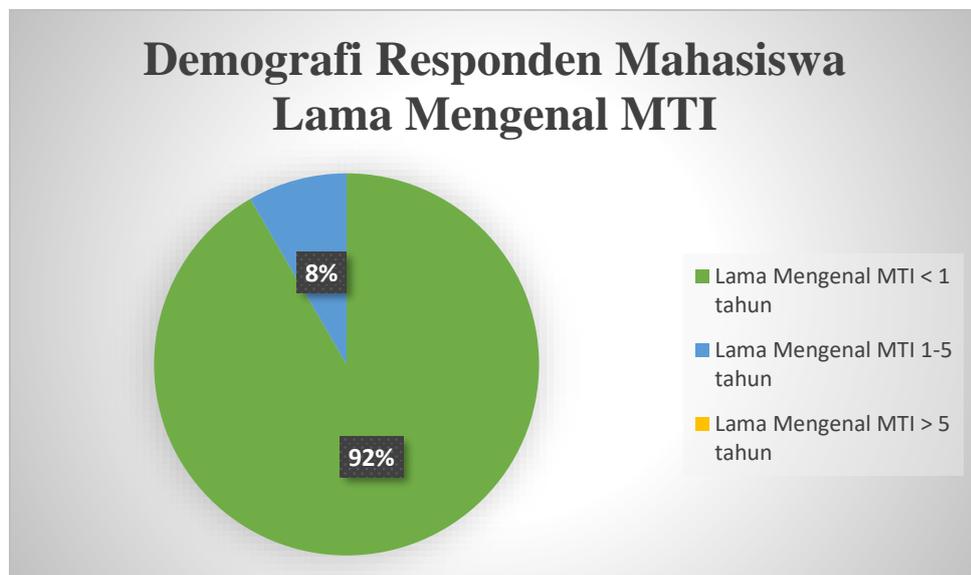
Dari Tabel 3. di atas dapat diketahui jumlah responden mahasiswa laki-laki lebih dominan dibandingkan mahasiswa perempuan, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden mahasiswa baru bergabung di Program Studi Magister Teknologi Informasi. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5. Demografi Jenis Kelamin Mahasiswa



Dari Gambar 5. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden mahasiswa didominasi oleh laki-laki daripada perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal Program Studi Magister Teknologi Informasi masih kurang dari 1 tahun, ditampilkan pada gambar 4 di bawah ini:

Gambar 6. Demografi Responden Mahasiswa Lama Mengenal MTI



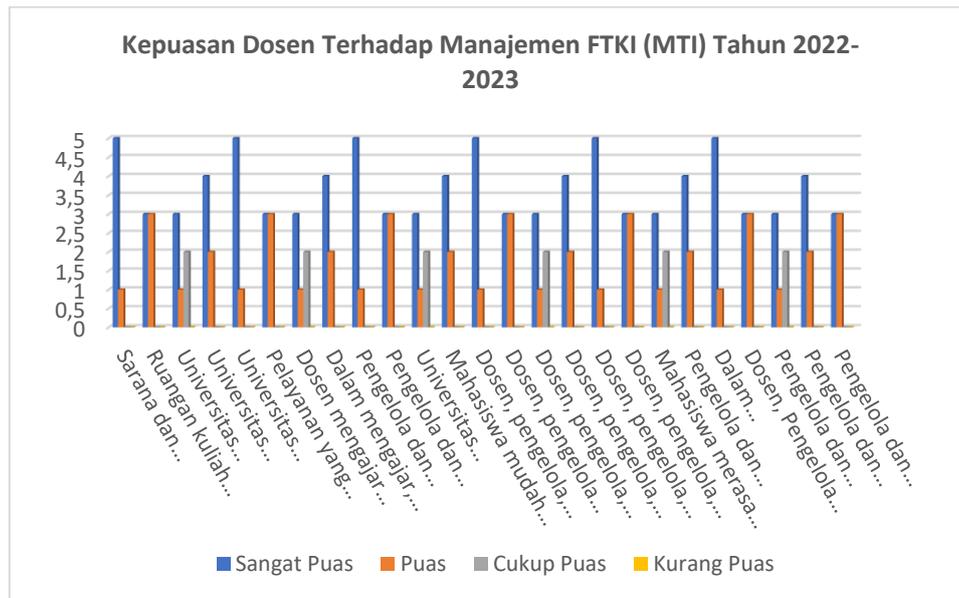
Dari Gambar 6. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI, mayoritas mahasiswa mengenal prodi MTI kurang dari 1 tahun. Hal ini dikarenakan Program Studi Magister Teknologi Informasi masih baru dibuka.

Tabel 5. Data Penilaian Kepuasan terhadap Manajemen Prodi MTI

Aspek	No	Pernyataan	Kurang Puas			Cukup Puas			Puas			Sangat Puas		
			D	T	M	D	T	M	D	T	M	D	T	M
TANGIBLE (BUKTI TERUKUR)	1	Sarana dan prasarana yang dimiliki FTKI UNAS sesuai dengan yang dipromosikan	0	0	0	0	4	4	2	3	5	4	3	15
	2	Ruangan kuliah universitas nasional sudah memadai untuk mendukung kegiatan perkuliahan	0	0	0	0	2	4	3	4	8	3	4	12
	3	Universitas nasional memiliki fasilitas laboratorium yang memadai untuk mendukung perkuliahan	0	0	0	2	3	4	1	5	10	3	2	10
	4	Universitas nasional memiliki fasilitas perpustakaan modern (cyber library) dengan koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber referensi lainnya yang lengkap	0	0	0	0	4	4	4	3	11	2	3	9
	5	Universitas nasional memiliki fasilitas sistim informasi yang terintegrasi dan mudah diakses untuk mendukung layanan administrasi akademik dan perkuliahan.	0	0	0	3	4	4	1	2	5	2	4	15
	6	Pelayanan yang diberikan Biro/Fakultas/Prodi memuaskan	0	0	0	0	3	4	3	5	8	3	2	12
RELIABILITY (KEANDALAN)	7	Dosen mengajar mata kuliah sesuai dengan kompetensinya	0	0	0	2	4	4	2	3	10	2	3	10
	8	Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini	0	0	0	0	4	4	4	2	11	2	4	9
	9	Pengelola dan tenaga kependidikan universitas nasional dapat diandalkan	0	0	0	2	3	4	3	5	5	1	2	15
	10	Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas nasional memberikan layanan akademik dan non-akademik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	0	0	0	0	4	4	3	3	8	3	3	12
	11	Universitas Nasional memiliki jam operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.	0	0	0	2	4	4	2	2	10	2	4	10
	12	Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online	0	0	0	0	3	4	4	5	11	2	2	9
RESPONSIVENES (DAYA TANGGAP)	13	Dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI UNAS selalu bersedia untuk memberikan layanan atas permintaan yang diajukan oleh mahasiswa dengan segera	0	0	0	2	4	4	2	3	5	2	3	15
	14	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS memberikan informasi akademik dan non-akademik secara baik dan benar	0	0	0	0	4	4	3	2	8	3	4	12
	15	Dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI UNAS memberikan layanan tepat waktu dan cepat	0	0	0	2	3	4	2	5	10	2	2	10
	16	Dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI UNAS dapat mengetahui dengan baik apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya	0	0	0	0	4	4	4	3	11	2	3	9
ASSURANCE (JAMINAN)	17	Dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI UNAS dapat dipercaya	0	0	0	0	4	4	2	2	5	4	4	15
	18	Dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI UNAS selalu sopan dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	3	4	3	5	8	3	2	12
	19	Mahasiswa merasa aman melakukan sharing dengan pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS	0	0	0	2	4	4	2	3	10	2	3	10
	20	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS melakukan pencatatan administrasi akademik dan keuangan dengan baik dan akurat	0	0	0	0	4	4	4	2	11	2	4	9
DIMENSI EMPAT (EMPATI)	21	Dalam menghadapi mahasiswa yang sedang bermasalah, dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI UNAS selalu simpatik dan berusaha membantu	0	0	0	0	3	4	2	5	5	4	2	15
	22	Dosen, Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS selalu memiliki keinginan untuk membantu mahasiswa	0	0	0	0	4	4	3	3	8	3	3	12
	23	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS selalu memberikan perhatian yang lebih personal terhadap mahasiswanya	0	0	0	2	4	4	2	2	10	2	4	10
	24	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS dapat memberikan perhatian secara individu terhadap mahasiswanya	0	0	0	0	3	4	4	5	11	2	2	9
	25	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI UNAS selalu memahami kepentingan terbaik mahasiswa dengan penuh simpati	0	0	0	0	5	4	3	3	12	3	2	8

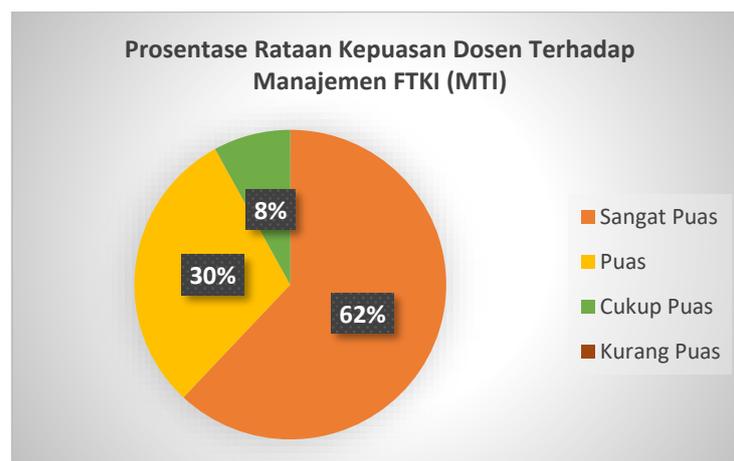
Dari rekap data yang tersaji pada Tabel 5, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif. Untuk mempermudah penjelasan, akan ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 7. Grafik Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen FTKI (MTI) Tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster dosen rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap manajemen FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan manajemen di FTKI khususnya Program Studi Magister Teknologi Informasi telah memadai, dalam kondisi baik, dan memenuhi kebutuhan dosen. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut:

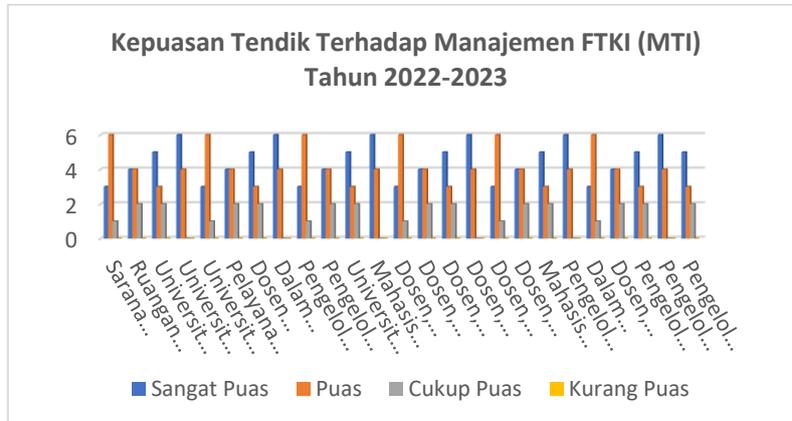
Gambar 7. Prosentase Rataan Kepuasan Dosen terhadap Manajemen FTKI (MTI)



Dari diagram pie di gambar 7 dapat terlihat bahwa proporsi dosen yang merasa puas atau sangat puas mencapai 92%. Ini menandakan manajemen FTKI (MTI) sudah memadai dan akan selalu dipertahankan agar selalu tetap baik.

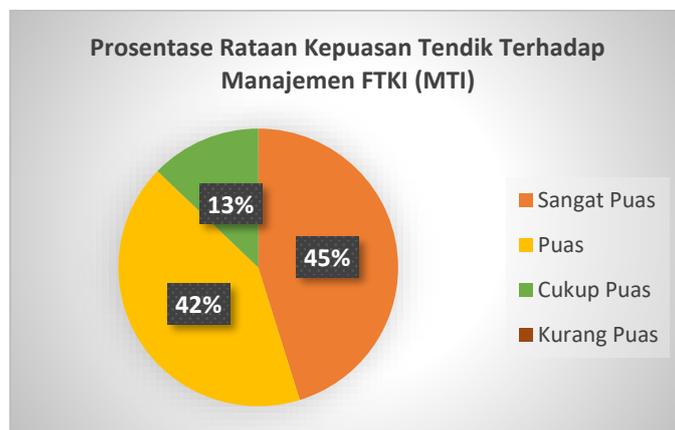
Adapun analisis data kepuasan tendik terhadap manajemen FTKI (MTI) dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 8. Grafik Kepuasan Tendik Terhadap Manajemen FTKI (MTI) Tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster tendik rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap manajemen FTKI (MTI). Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan manajemen di FTKI (MTI) telah memadai, dalam kondisi baik, dan memenuhi kebutuhan tendik. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut:

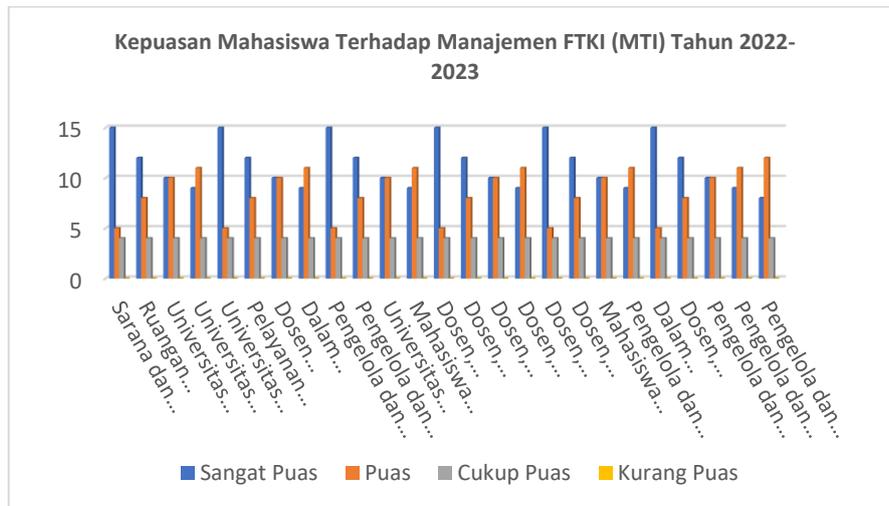
Gambar 9. Prosentase Rataan Kepuasan Tendik terhadap Manajemen FTKI (MTI)



Dari diagram pie di gambar 9 dapat terlihat bahwa proporsi tendik yang merasa puas atau sangat puas mencapai lebih dari 87%. Ini menandakan manajemen FTKI (MTI) sudah memadai dan akan selalu dipertahankan agar selalu tetap baik.

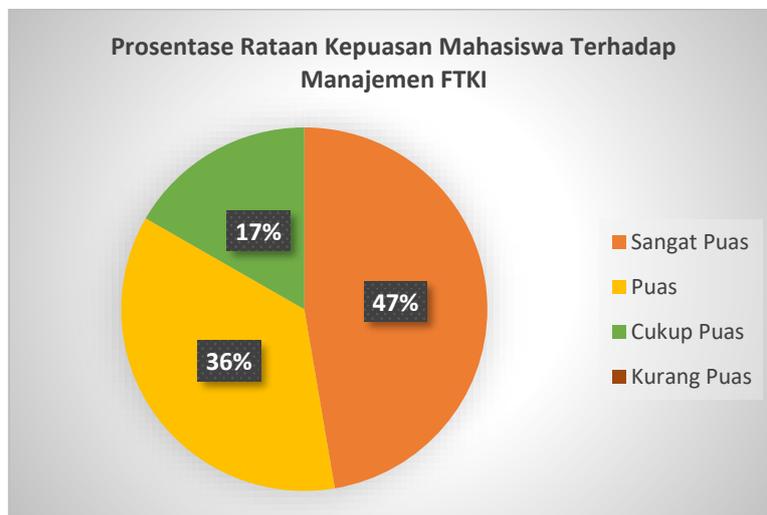
Adapun analisis data kepuasan mahasiswa terhadap manajemen FTKI (MTI) dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 10. Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen FTKI (MTI) Tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster mahasiswa rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap manajemen FTKI (MTI). Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan manajemen di FTKI (MTI) telah memadai, dalam kondisi baik, dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut:

Gambar 11. Prosentase Rataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen FTKI (MTI)



Dari diagram pie di gambar 11 dapat terlihat bahwa proporsi mahasiswa yang merasa puas atau sangat puas mencapai lebih dari 83%. Ini menandakan manajemen FTKI (MTI) sudah memadai dan akan selalu dipertahankan agar selalu tetap baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI (MTI) berdasarkan pada penilaian aspek *tangible* (bukti terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty dimension* (empati) adalah di sekitar 80% sangat puas dan sekitar 20% puas.

B. Rekomendasi

1. Peningkatan manajemen di ruang lingkup FTKI (MTI) perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar lebih efisien demi keberlangsungan aktivitas bagi dosen, mahasiswa, dan tendik.
2. Perlunya kerja sama dan komunikasi yang jauh lebih kuat terutama antar dosen dan tendik demi menciptakan etos kerja yang lebih baik.