

**2023**

**LAPORAN  
HASIL SURVEY  
LAYANAN  
MANAJEMEN  
FTKI**

---



BADAN PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS NASIONAL

Jl. Sawo Manila, Pejaten Ps. Minggu Jakarta 12520  
Telp: (021) 7806700 Faks: (021) 7802718 Email:  
info@unas.ac.id



**LAPORAN HASIL SURVEY  
LAYANAN TERHADAP MANAJEMEN  
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

Dibuat Oleh,

Diketahui Oleh,



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



(Dr. Agung Triayudi S.Kom., M.kon)

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat menyelesaikan laporan survey layanan manajemen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika.

Laporan ini memuat hasil survey yang telah dilakukan oleh Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika terkait layanan manajemen. Hasil dari survey nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran akan tingkat kepuasan manajemen dan menjadi dasar Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika untuk mengarah kearah yang lebih baik lagi dalam mencapai tingkat kepuasan manajemen.

Kami menyadari bahwa hasil laporan survey 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.

Jakarta, 9 Januari 2023

Dekan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika,

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	1
BAB II METODE SURVEI .....	2
A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey .....	2
B. Definisi Operasional.....	2
C. Instrumen Survey.....	2
D. Metode yang Digunakan .....	2
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	3
A. Karakteristik Responden .....	3
BAB IV PENUTUP.....	13
LAMPIRAN.....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada awal pembukaan Program Studi D3 Manajemen Informatika dan Program Studi S1 Sistem Informasi Tahun Akademik 2005 – 2006, kedua program studi tersebut masih di bawah naungan Fakultas Teknik dan Sains.

Setahun kemudian tepatnya pada tanggal 23 Agustus 2007 melalui Keputusan Dewan Pengurus Yayasan Memajukan Ilmu dan Kebudayaan Nomor 33 Tahun 2007, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika (FTKI) resmi berdiri dengan membuka empat program studi, yaitu: Manajemen Informatika (D3), Sistem Informasi (S1), Teknik Informatika (S1), Telekomunikasi (S1)

Survei kepuasan Layanan Manajemen memberikan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika wawasan yang berharga tentang kepuasan pelanggan dan efektivitas manajemen layanan yang mereka berikan

Terkait dengan hal tersebut, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika telah melakukan survey kepuasan manajemen dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan manajemen.

### **B. Tujuan**

1. Mengetahui indeks kepuasan manajemen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
2. Sebagai umpan balik terkait perbaikan akan tingkat kepuasan manajemen
3. Menentukan komponen atau aspek kepuasan manajemen yang perlu segera ditindaklanjuti

## **BAB II METODE SURVEI**

### **A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (point time approach). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form pada tanggal 8 Agustus 2022 – 1 September 2022.

### **B. Definisi Operasional**

Pada laporan ini yang akan diteliti memiliki 5 unsur utama yang Dimana yaitu . Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy), Tangible

### **C. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pernyataan untuk dijawab. Instrumen kuesioner yang dimanfaatkan melalui google form yang disebarluaskan kepada responden.

### **D. Metode yang digunakan**

Dalam laporan ini memanfaatkan jenis data primer dan sekunder yang bersifat kuantitatif. Sementara itu populasi dalam laporan ini adalah Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Dosen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Pada laporan ini dilakukan survey dengan memberikan beberapa pernyataan dalam bentuk kuesioner di *google form*. analisis data yang dilakukan penggunaan Google Form sebagai penilaian pemahaman Survey kepuasan layanan manajemen dan analisis validitas angket yang akan digunakan sebagai laporan kepuasan layanan layanan manajemen.. Penggunaan aplikasi tersebut digunakan dalam memperoleh gambaran tentang kuesioner, berikut akan di kemukakan karakteristik responden berdasarkan Mahasiswa, Dosen, Tendik

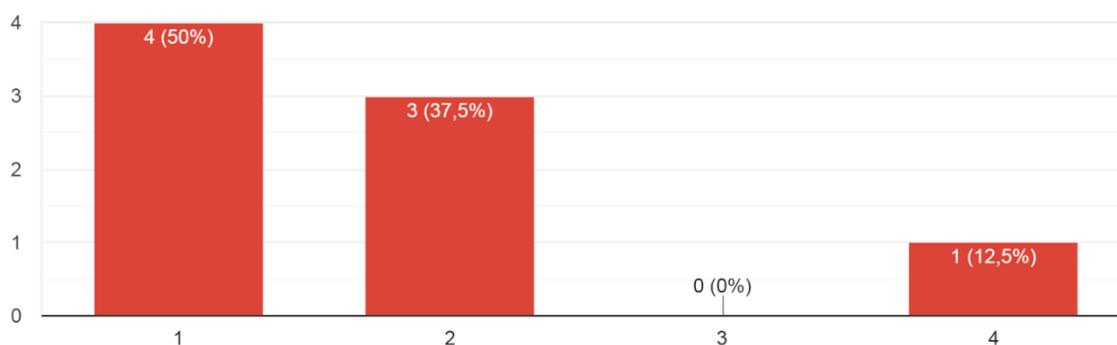
**.Mahasiswa :**

#### 1. Keandalan (reliability):

Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll).

1. Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan K...inar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll).

8 jawaban



Sumber: data diolah

**Gambar 3.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Keandalan**

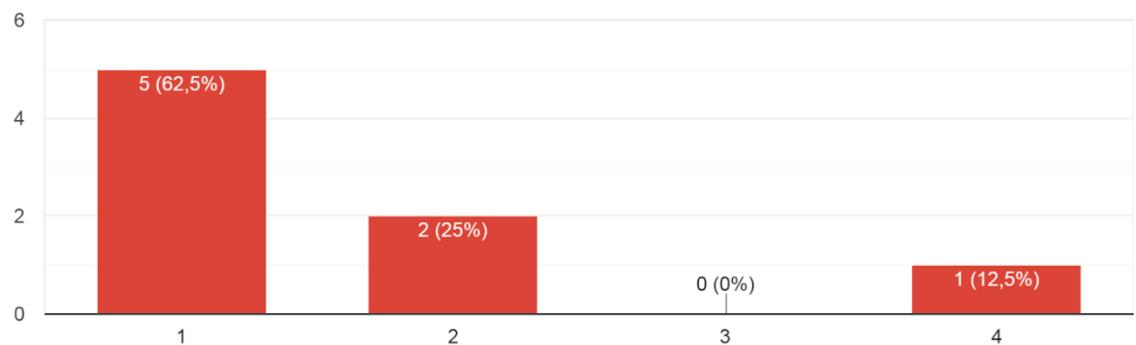
Berdasarkan gambar 3.1, diketahui bahwasanya responden mahasiswa banyak memilih pilihan 1 dengan presentase (50%)

## 2. Daya tanggap (responsiveness):

Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.

2. Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manaje...n ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.

8 jawaban



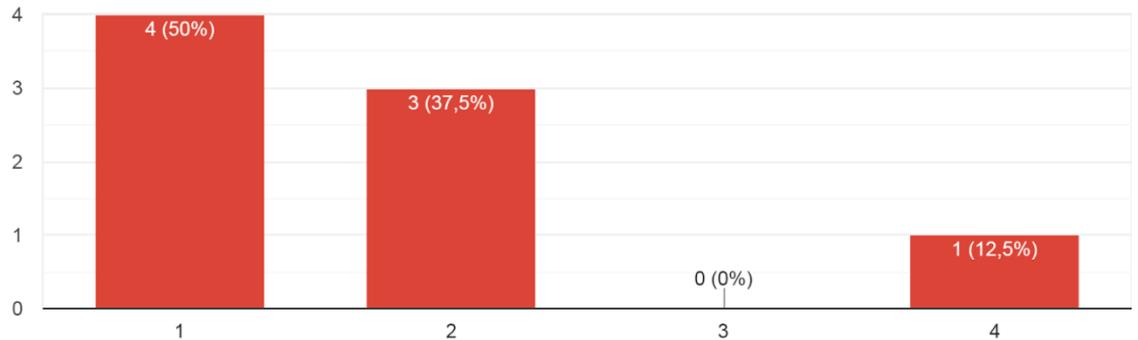
Gambar 3.2 (Daya Tanggap)

Berdasarkan gambar 3.2, diketahui bahwasanya responden mahasiswa banyak memilih pilihan 1 dengan presentase 62,5

### 3. Kepastian (assurance):

Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.

3. Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, K...yurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.  
8 jawaban



Sumber: data diolah

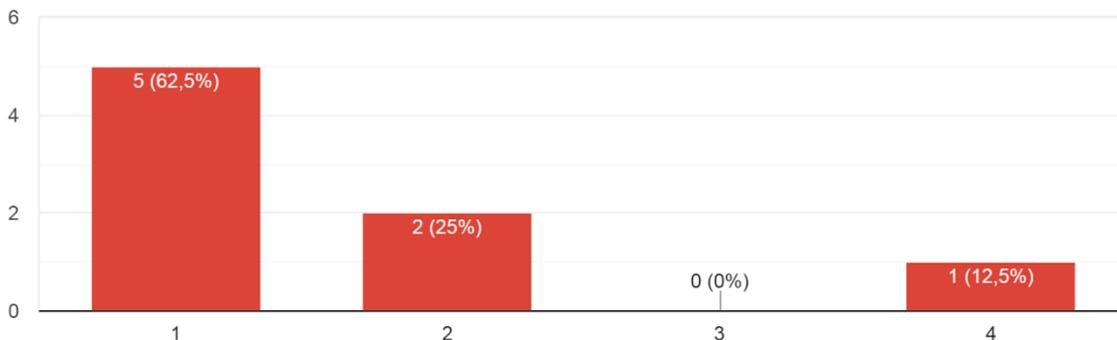
**Gambar 3.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Kepastian**

Berdasarkan gambar 3.3, diketahui bahwasanya responden mahasiswa banyak memilih pilihan 1 dengan presentase 50 %

### 4. Empati (empathy):

Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.

8 jawaban



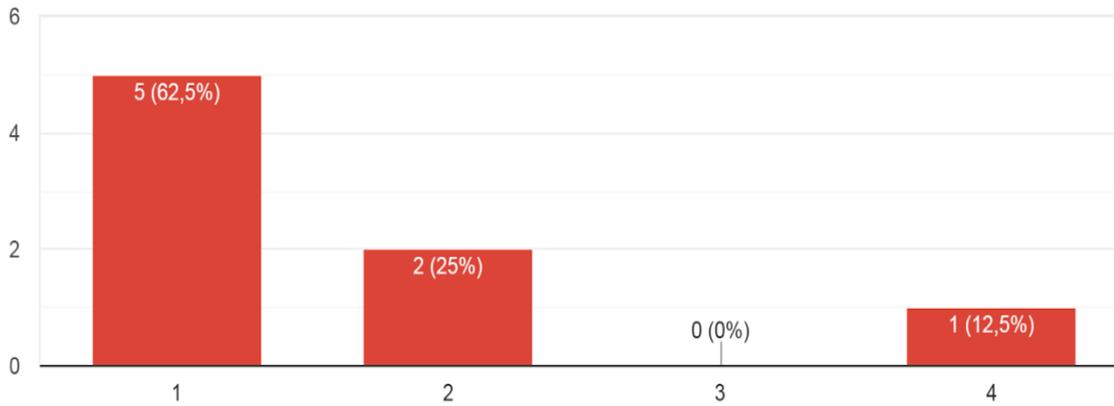
**Gambar 3.4**

Berdasarkan gambar 3.4, diketahui bahwasanya responden mahasiswa banyak memilih pilihan 1 dengan presentase 62,5 %

### 5. Tangible:

Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.

8 jawaban



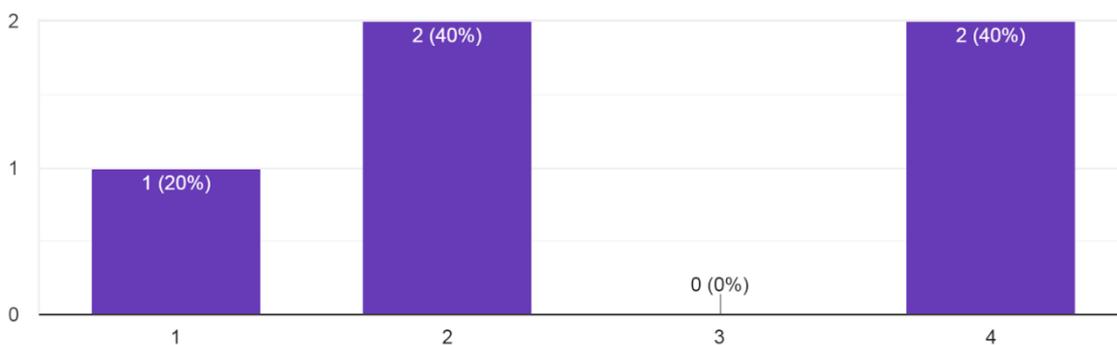
**Gambar 3.5**

Berdasarkan gambar 3.5, diketahui bahwasanya responden mahasiswa banyak memilih pilihan 1 dengan presentase 62,5 %

### .Dosen :

#### 1. Keandalan (reliability):

Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll).



**Gambar 3.6**

Berdasarkan gambar 3.6, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 2 dan 4 dengan presentase masing masing 40%

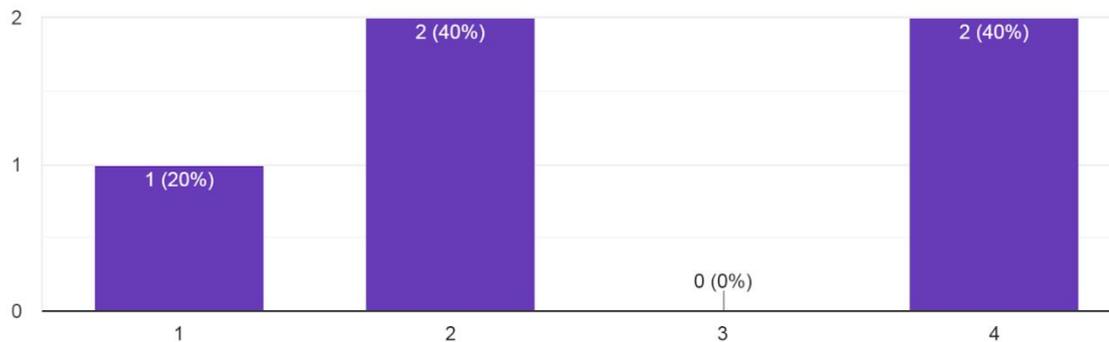
## 2. Daya tanggap (responsiveness):

Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.

5 jawaban

2. Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manaje...n ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.

5 jawaban



**Gambar 3.7**

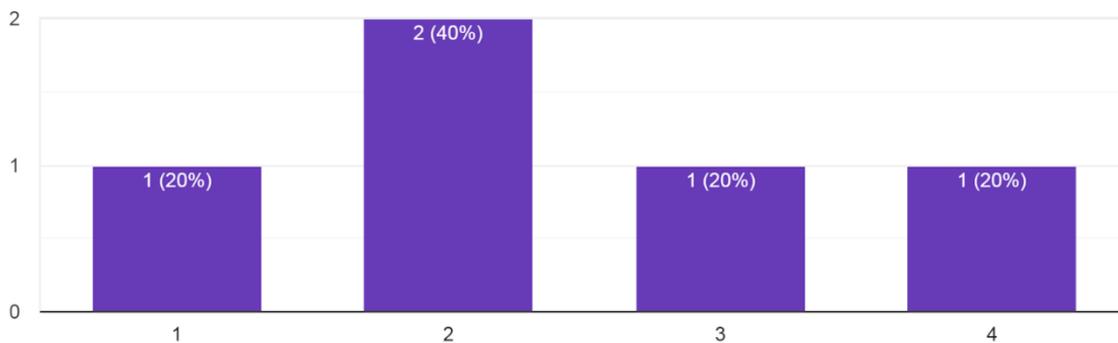
Berdasarkan gambar 3.7, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 2 dan 4 dengan presentase masing masing 40%

## 3. Kepastian (assurance):

Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.

5 jawaban

3. Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, K...yurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.  
5 jawaban



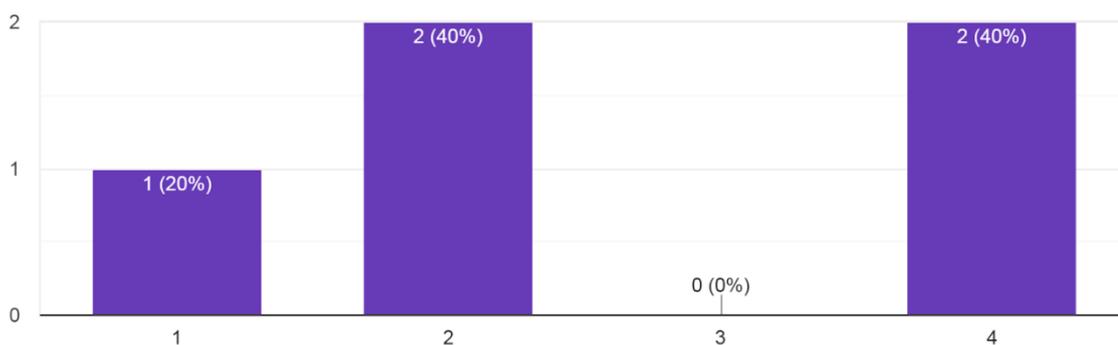
**Gambar 3.8**

Berdasarkan gambar 3.8, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 2 dengan presentase masing masing 40%

#### 4. Empati (empathy):

Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.

4. Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerj...ang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.  
5 jawaban



**Gambar 3.9**

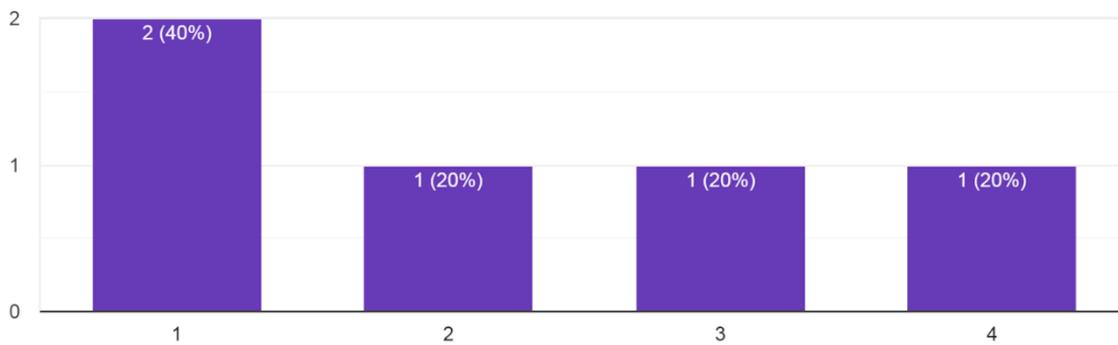
Berdasarkan gambar 3.9, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 2 dan 4 dengan presentase masing masing 40%

## 5. Tangible:

Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.

5. Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.

5 jawaban



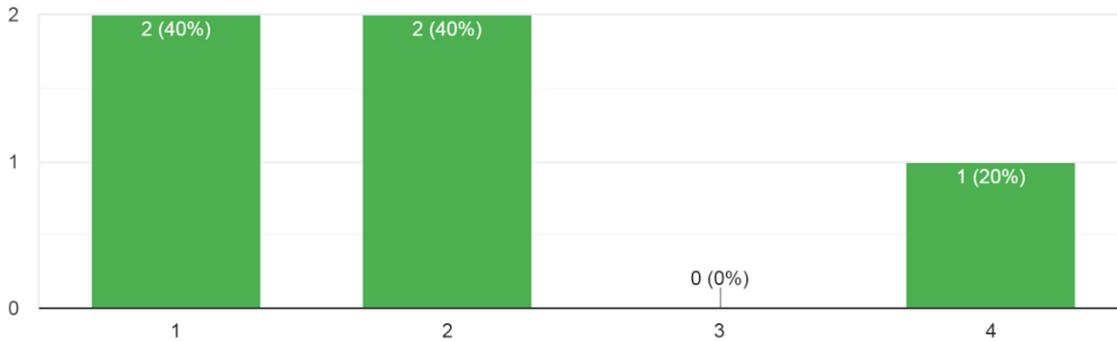
**Gambar 3.10**

Berdasarkan gambar 3.10, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 1 dengan presentase masing masing 40%

## Tenaga Kependidikan :

### 1. Keandalan (reliability):

Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll).



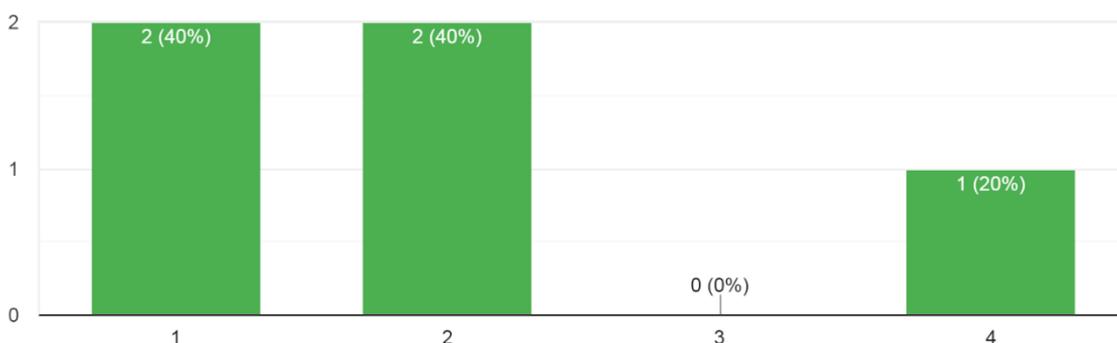
**Gambar 3.11**

Berdasarkan gambar 3.11, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 1 dan 2 dengan presentase masing masing 40%

### 2. Daya tanggap (responsiveness):

Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat.

5 jawaban



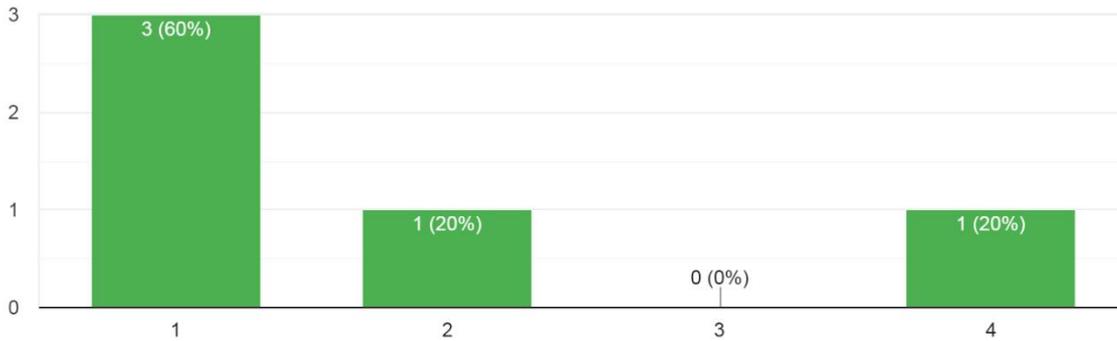
**Gambar 3.12**

Berdasarkan gambar 3.12, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 1 dan 2 dengan presentase masing masing 40%

### 3. Kepastian (assurance):

Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.

5 jawaban

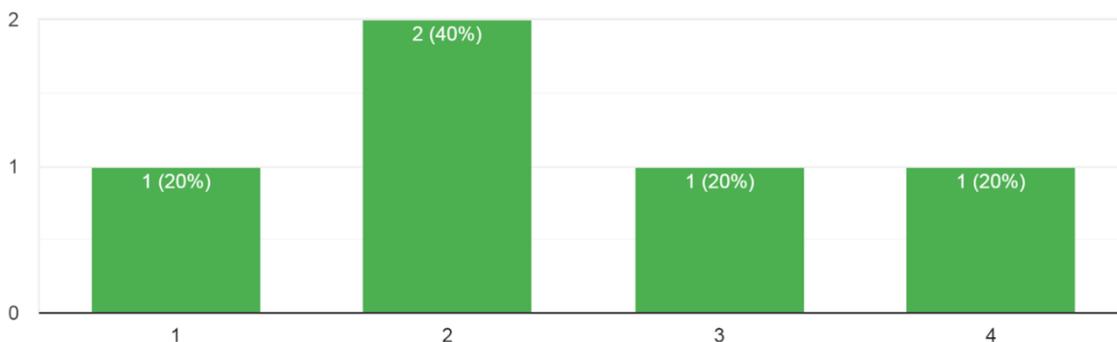


**Gambar 3.13**

Berdasarkan gambar 3.13, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 1 dengan presentase 60%

### 4. Empati (empathy):

Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.

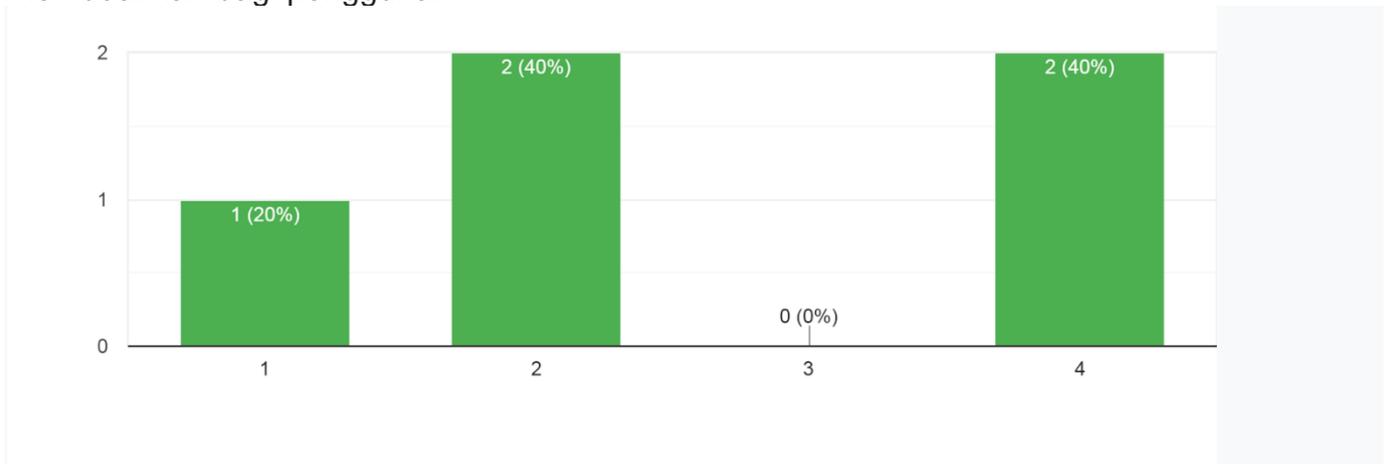


**Gambar 3.14**

Berdasarkan gambar 3.14, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 2 dengan presentase 40%

### 5. Tangible:

Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.



**Gambar 3.15**

Berdasarkan gambar 3.15, diketahui bahwasanya responden dosen banyak memilih pilihan 1 dan 4 dengan presentase masing masing 40%

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil survey kepuasan karyawan penjaminan mutu Universitas Nasional yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kesimpulan dari survei kepuasan manajemen menunjukkan gambaran umum tingkat kepuasan pelanggan. Identifikasi area keunggulan dan potensi perbaikan menjadi landasan untuk tindakan strategis. Melalui pemantauan tren dan tanggapan spesifik, organisasi dapat merespon secara efektif, memperbaiki layanan, dan memperkuat hubungan pelanggan. Kesimpulan ini membantu menciptakan lingkungan positif dan berkelanjutan.

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

## LAMPIRAN KUESIONER

### KEPUASAN MANAJEMEN FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap kepuasan manajemen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dipergunakan sebagai proses evaluasi diri, evaluasi seluruh staf, dan evaluasi manajemen untuk melakukan perbaikan dan peningkatan BPM.

#### INFORMASI UMUM

1. Universitas : Universitas Nasional
2. Unit Kerja : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional

#### Petunjuk

Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel dengan memberikan pilihan pada kolom penilaian kepuasan.

#### Identitas Responden

#### Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

:

#### Jenis Responden :

Mahasiswa FTKI , Dosen FTKI, Tendik FTKI

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. TP = Tidak Paham
2. N = Cukup Paham/Netral
3. P = Paham
4. SP= Sangat Paham