

# LAPORAN SURVEI

---

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



**FAKULTAS  
TEKNOLOGI  
KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
T.A 2023-2024**

## 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 Teknologi dan Informatika (FTKI) Universitas Nasional (UNAS). Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian survei yang melibatkan dosen, tendik, dan mahasiswa 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

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan</b> .....	1
<b>1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan</b> .....	2
<b>1.4 Sasaran</b> .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	3
<b>2.1 Metode Pengumpulan Data</b> .....	3
<b>2.2 Metode Analisis Data</b> .....	4
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	6
<b>3.1 Demografi Responden</b> .....	6
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	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. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan penilaian dari dosen, tendik, dan mahasiswa terkait dengan manajemen di FTKI.

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 Progam Studi di Teknologi Komunikasi dan Informatika (FTKI), 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 Progam Studi.

- 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 Program Studi. 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 FTKI dapat memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan dan ekspektasi kualitas, sehingga mendukung reputasi dan posisi strategis di 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 dilakukan secara daring selama semester genap ganjil tahun akademik 2023 – 2024. Sedangkan pengumpulan data dan analisis dilakukan pada Juni 2024.

### **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 pada Tahun Akademik 2023-2024.

## 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 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.

<b>Tanggapan</b>	<b>Predikat</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

<b>Nilai Interval IKM</b>		<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	
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](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](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](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.
- 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 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 yang bersedia untuk mengisi form survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Data Jumlah Responden**

Jenis	Populasi	Responden	Prosentase
Dosen	30	30	100
Tendik	15	15	100
Mahasiswa	1939	1939	100
Total	1984	1984	

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dari masing-masing cluster adalah 20 orang dari cluster dosen (100%), 10 orang dari cluster tendik (100%) dan 50 (100%) dari seluruh mahasiswa aktif di FTKI 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

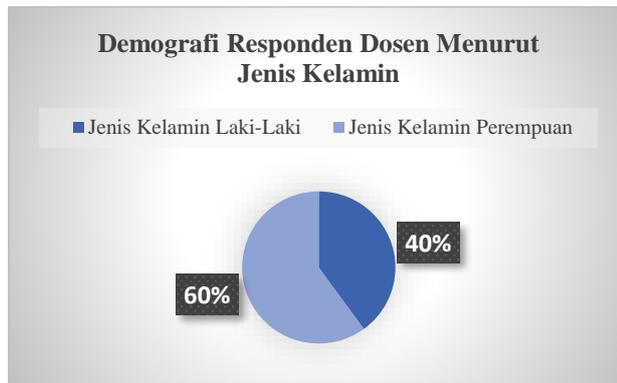
Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen, data demografi responden dosen ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 2. Data Demografi Responden Dosen**

Dosen	Jenis Kelamin		Lama Mengenal FTKI		
	Laki-Laki	Perempuan	< 1 tahun	1-5 tahun	> 5 tahun
30	12	18	0	12	18

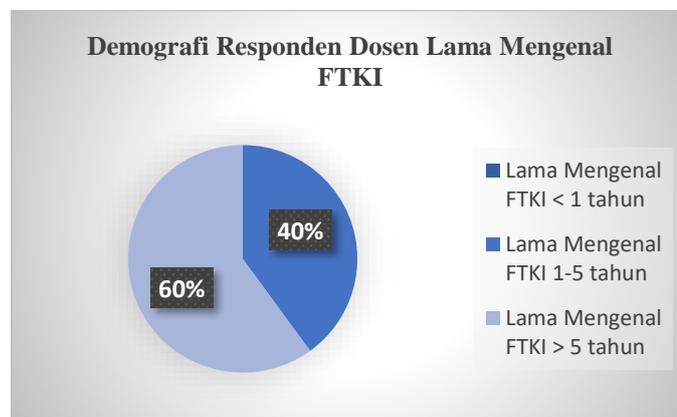
Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui jumlah responden dosen laki-laki dan perempuan cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden dosen telah lama bergabung di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**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, ditampilkan pada Gambar 2. di bawah ini:

**Gambar 2. Demografi Responden Dosen Lama Mengenal FTKI**



Dari Gambar 2. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI, seluruh dosen mengenal prodi FTKI sudah lebih dari 5 tahun. Hal ini dikarenakan mayoritas dosen sudah berpengalaman mengajar lebih dari 5 tahun.

### 3.2.1 Tenaga Kependidikan (Tendik)

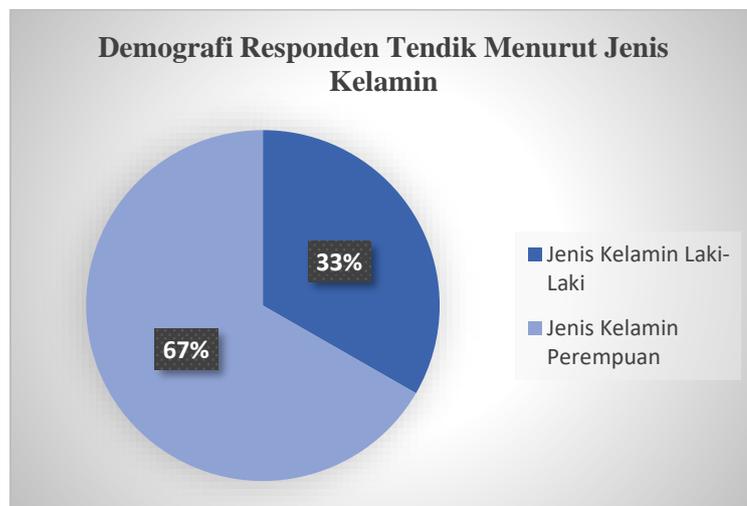
Dari hasil pengisian survei pada cluster tendik, data demografi responden tendik ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 3. Data Demografi Responden Tendik**

Tendik	Jenis Kelamin		Lama Mengenal FTKI		
	Laki-Laki	Perempuan	< 1 tahun	1-5 tahun	> 5 tahun
15	5	10	9	6	0

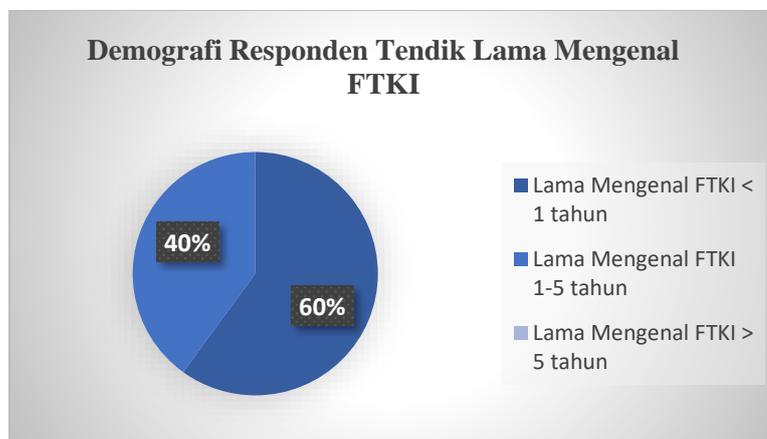
Dari Tabel 3. di atas dapat diketahui jumlah responden tendik laki-laki dan wanita cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden tendik telah lama bergabung di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**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 FTKI**



Dari Gambar 4. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI, mayoritas tendik mengenal prodi FTKI sudah lebih dari 1-5 tahun. Hal ini dikarenakan sudah mayoritas tendik sudah bekerja di FTKI lebih dari 1 tahun.

### 3.3.1 Mahasiswa

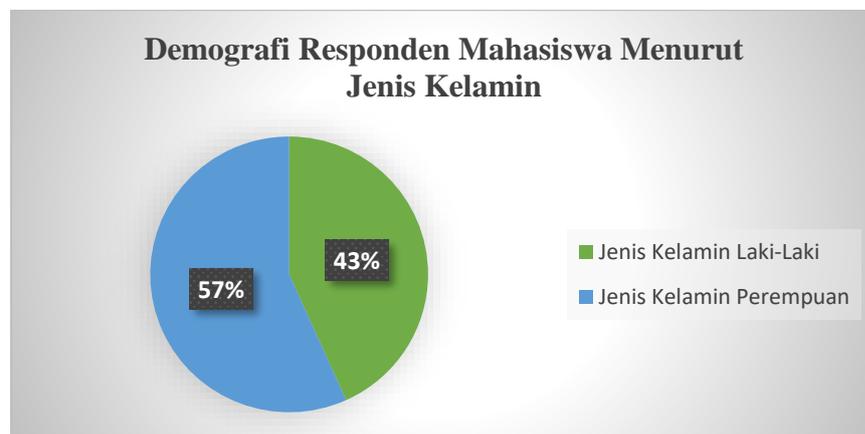
Dari hasil pengisian survei pada cluster mahasiswa, data demografi responden mahasiswa ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 4. Data Demografi Responden Mahasiswa**

Mahasiswa	Jenis Kelamin		Lama Mengenal FTKI		
	Laki-Laki	Perempuan	< 1 tahun	1-5 tahun	> 5 tahun
1939	839	1100	800	1139	0

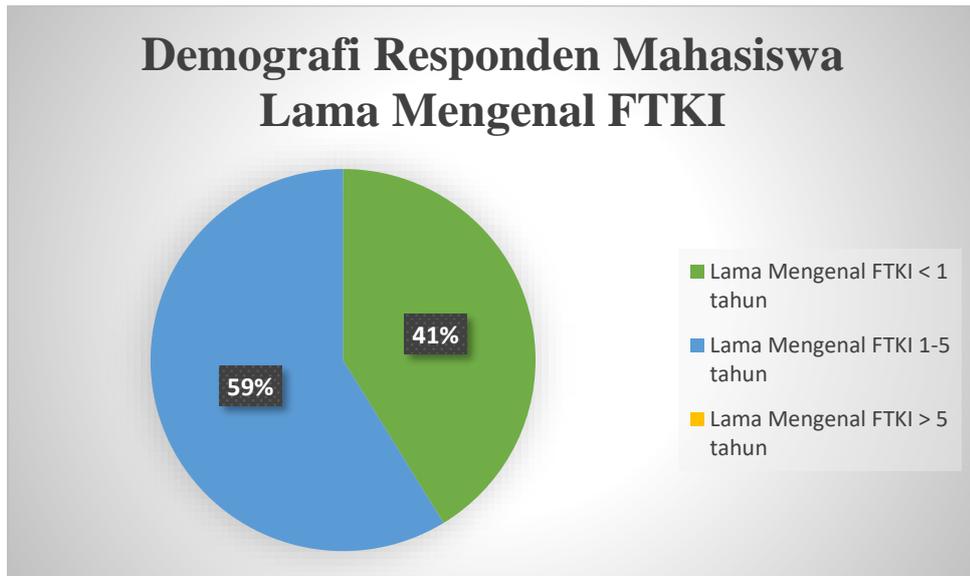
Dari Tabel 3. di atas dapat diketahui jumlah responden tendik laki-laki dan wanita cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden mahasiswa telah lama bergabung di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 5. Demografi Jenis Kelamin Mahasiswa**



Dari Gambar 5. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden mahasiswa cukup berimbang, walau tetap didominasi mahasiswa perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI, ditampilkan pada gambar 4 di bawah ini:

**Gambar 6. Demografi Responden Mahasiswa Lama Mengenal FTKI**



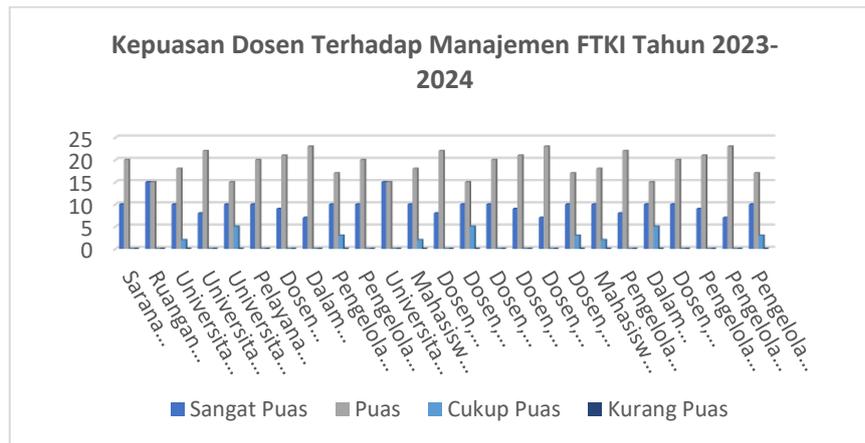
Dari Gambar 6. Diketahui bahwa dari aspek lama mengenal FTKI, mayoritas mahasiswa mengenal prodi FTKI sudah lebih dari 1-5 tahun. Hal ini dikarenakan sudah mayoritas mahasiswa sudah belajar di FTKI lebih dari 1 tahun.

**Tabel 5. Data Penilaian Kepuasan terhadap Manajemen FTKI**

Aspek	No	Pernyataan	Kurang Baik			Cukup Baik			Baik			Sangat Baik		
			0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2
TANGGAP DURWI TERBUKA	1	Sistem dan prosedur yang dimiliki FTKI/UNLAR sesuai dengan yang dipersyaratkan	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	0	0
	2	Ilmu yang telah dikuasai mahasiswa sudah memadai untuk menghadapi kegiatan perkuliahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	Universitas nasional memiliki fasilitas laboratorium yang memadai untuk mendukung perkuliahan	0	0	0	2	0	0	70	10	0	0	0	0
	4	Universitas nasional memiliki fasilitas penunjang akademik (jurnal/digital) dengan kelengkapan buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber informasi lainnya yang lengkap	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	Universitas nasional memiliki fasilitas sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses untuk mendukung layanan administrasi akademik dan perkuliahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	Kejelasan yang diberikan tim/dukungan/teknis maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SILABUS/CTV REKORD/ASU	7	Daftar materi yang telah sesuai dengan kompetensi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	8	Daftar materi yang digunakan sesuai kelengkapan dan isi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	Pengelola dan tenaga kependidikan universitas nasional dapat dibekali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas nasional memberikan layanan akademik dan non akademik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11	Universitas Nasional memiliki jenjang akademik yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	12	Mahasiswa sudah dan dapat dalam melakukan hal-hal yang berkaitan kuliah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13	Mahasiswa sudah dan dapat dalam melakukan hal-hal yang berkaitan kuliah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KEPANGGILAN DURWI & YANGDIKAS	14	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR sudah memiliki untuk mendukung layanan akademik dan non akademik yang disesuaikan dengan standar yang ditetapkan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	15	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR memberikan layanan akademik dan non akademik sesuai baik dan benar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR dapat mengelola dengan baik apa yang menjadi kebutuhan dan kegiatan mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	17	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR dapat mengelola	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMBANCE DURWI/ASU	18	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR sudah dapat dalam melakukan pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	19	Mahasiswa sudah dan dapat dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan perkuliahan dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR melakukan pelayanan administrasi akademik dan ketenagaan dengan baik dan benar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DURWI EMP DURWI/EMPATY	21	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR sudah memiliki untuk mendukung layanan akademik dan non akademik yang disesuaikan dengan standar yang ditetapkan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	22	Daftar, pengelola, dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR sudah memiliki kegiatan untuk mendukung mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	23	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR sudah memberikan pelayanan yang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	24	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR dapat memberikan pelayanan sesuai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Pengelola dan tenaga kependidikan FTKI/UNLAR sudah memberikan pelayanan akademik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

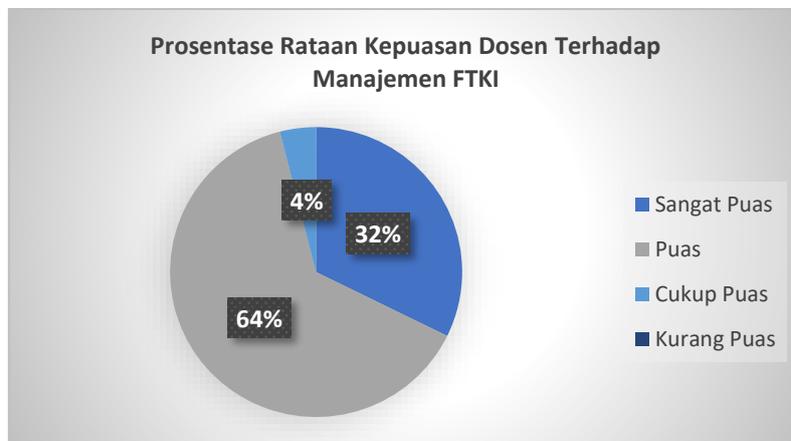
Dari rekap data yang tesaji pada Tabel 5, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif. Untuk mempermudah penjelasan, akan ditunjukkan pada gambar berikut:

**Gambar 7. Grafik Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen FTKI Tahun 2023-2024**



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

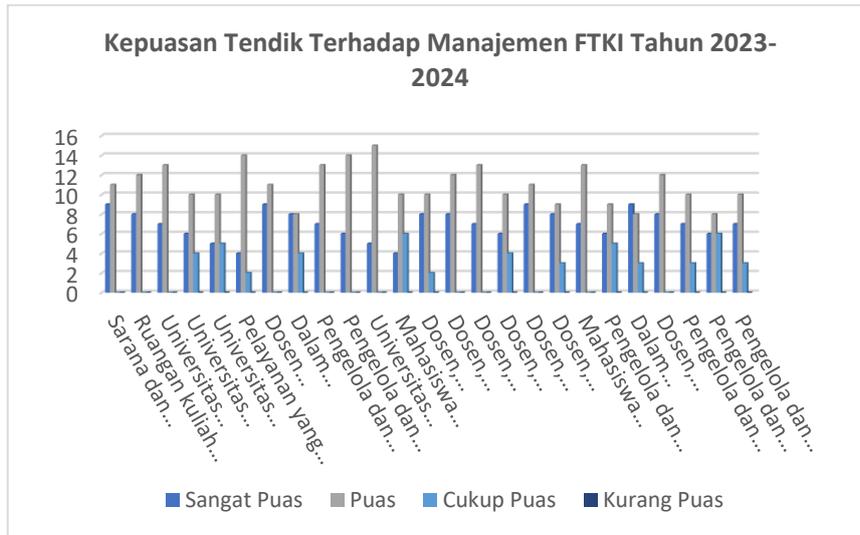
**Gambar 7. Prosentase Rataan Kepuasan Dosen terhadap Manajemen FTKI**



Dari diagram pie di gambar 7 dapat terlihat bahwa proporsi dosen yang merasa puas atau sangat puas mencapai 90%. Ini menandakan manajemen FTKI sudah memadai dan akan selalu dipertahankan agar selalu tetap baik.

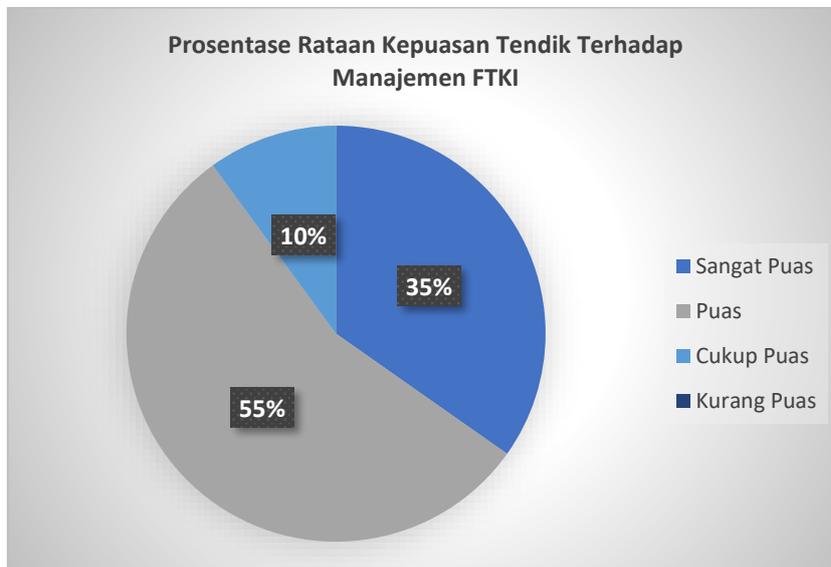
Adapun analisis data kepuasan tendik terhadap manajemen FTKI dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 8. Grafik Kepuasan Tendik Terhadap Manajemen FTKI Tahun 2023-2024**



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

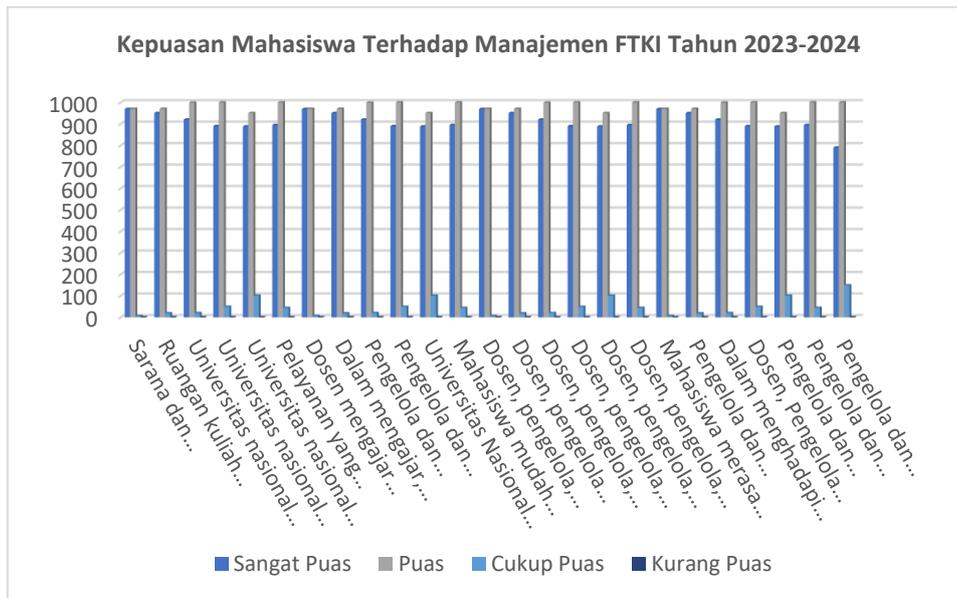
**Gambar 9. Prosentase Rataan Kepuasan Tendik terhadap Manajemen FTKI**



Dari diagram pie di gambar 9 dapat terlihat bahwa proporsi tendik yang merasa puas atau sangat puas mencapai lebih dari 90%. Ini menandakan manajemen FTKI sudah memadai dan akan selalu dipertahankan agar selalu tetap baik.

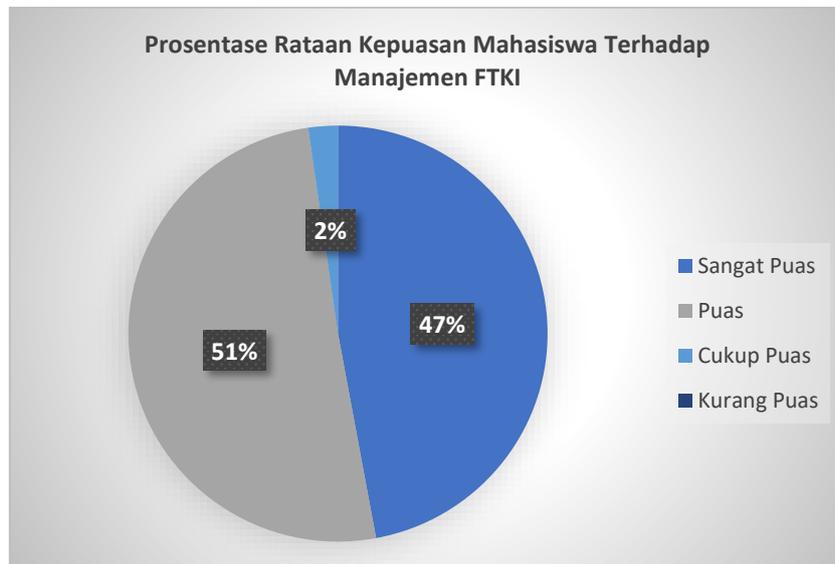
Adapun analisis data kepuasan mahasiswa terhadap manajemen FTKI dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 10. Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen FTKI Tahun 2023-2024**



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

**Gambar 11. Prosentase Rataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen FTKI**



Dari diagram pie di gambar 11 dapat terlihat bahwa proporsi mahasiswa yang merasa puas atau sangat puas mencapai lebih dari 90%. Ini menandakan manajemen FTKI 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 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 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.