

**LAPORAN HASIL AUDIT MUTU INTERNAL
TAHUN AKADEMIK 2016-2017**



PROGRAM STUDI

1. PENDIDIKAN MATEMATIKA
2. PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
3. PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
4. PENDIDIKAN PLS
5. PENDIDIKAN PAUD
6. PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
7. PENDIDIKAN BIMBINGAN KONSELING

**SATUAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)
SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN (STKIP) SILIWANGI BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat-Nya, Laporan Hasil Audit Mutu Internal di STKIP Siliwangi Tahun Akademik 2016-2017 dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya baik dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

1. Pimpinan STKIP Siliwangi yang telah memberikan dukungan pendanaan dan fasilitas dalam penyusunan SPMI
2. Para Ketua Program Studi sebagai Audit yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diaudit di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas penunjang akademik lainnya.
3. Staf di Satuan Penjaminan Mutu Internal beserta staf prodi yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, inputdata, sampai penulisan laporan.
4. Kabag. IT dan Kepegawaian yang telah membantu mengolah data.
5. Semua pihak yang tentu saja tidak dapat kami sebutkan satu persatu tetapi telah memberikan kontribusi yang signifikan.

Pelaksanaan audit dan penyajian laporan hasil audit mutu internal ini masih banyak kekurangan, sehingga masukan dan umpan balik yang bersifat membangun sangat kami butuhkan.

Bandung , Agustus 2017

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
A. Pendahuluan	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Waktu danTempat.....	2
E. Metode Pengolahan Data.....	2
1. Hasil Survei IKM Terhadap Kinerja Dosen.....	4
2. Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan.....	8
3. Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan Softskill	9
G. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa	10
H. Kesimpulan.....	10

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN, PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN *SOFTSKILL*

A. Pendahuluan

Penjaminan mutu internal di STKIP Siliwangi mengacu pada indikator mengutamakan kompetensi pedagogik dan profesional yang dilandasi kepribadian dan sosial yang berbasis tridharma perguruan tinggi. Hal ini dilakukan sebagai upaya pembentukan karakter sivitas akademika STKIP Siliwangi dalam memiliki kinerja yang profesional dan dapat memberikan pelayanan yang prima sejalan dengan tri dharma perguruan tinggi.

Pelayanan publik kepada mahasiswa di STKIP Siliwangi sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan STKIP Siliwangi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) / Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STKIP Siliwangi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja dosen, pelayanan tenaga kependidikan dan *softskill* sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di STKIP Siliwangi.

B. Maksud dan Tujuan

Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan dosen dan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di STKIP Siliwangi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survey IKM terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan adalah mahasiswa aktif di lingkungan STKIP Siliwangi dengan melibatkan sebanyak 18% dari jumlah total mahasiswa pada tahun 2017.

D. Waktu dan Tempat

- 1) Waktu, Survey IKM-STKIP Siliwangi antara tanggal 11 April 2017 – 26 Mei 2017
- 2) Tempat, Survey IKM-STKIP Siliwangi dilaksanakan di seluruh program studi di STKIP Siliwangi.

E. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Metode pengolahan data Nilai kepuasan mahasiswa dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen diadopsi atau dimodifikasi dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang terdiri dari empat Aspek penilaian yaitu: (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi Kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial. Selanjutnya instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa

terhadap Pelayanan tenaga kependidikan diadopsi dari instrument SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan.

Akhirnya instrument untuk mengukur kepuasan mahasiswa untuk *softskill* dikembangkan dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional yang meliputi: (1) Kendali Diri; (2) Kesabaran; (3) Ekspresi Perasaan (Empati); (4) Rasionalitas; (5) Keteguhan Pada Prinsip; dan (6) Konsistensi. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{28} = 0.0357$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) atas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Pelayanan} \times 25.$$

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 28 (dua puluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur (butir) tetap 1

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0357.

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

F. Hasil Survey

Dari hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja dosen, pelayanan tenaga kependidikan dan *softskill* yang telah dilaksanakan pada tanggal 21 Agustus 2017. Responden Survey IKM terhadap kinerja dosen, pelayanan tenaga kependidikan dan *softskill* dengan melibatkan sebanyak 18% dari jumlah total mahasiswa. Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM STKIP SILIWANGI sebagai berikut:

1. Hasil Survei IKM Terhadap Kinerja Dosen

Dari keseluruhan kuisisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM terhadap kinerja dosen

STKIP Siliwangi. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen diadopsi atau dimodifikasi dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal PT, yang terdiri dari empat aspek penilaian yang selanjutnya dijelaskan pada 28 unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil IKM Terhadap Kinerja Dosen STKIP Siliwangi Tahun 2017

Unsur Pendidikan	Indikator Penilaian		Nilai Unsur Pelayanan		Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
Kompetensi Pedagogik	1	Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum	3.50	A	0.036	0.13
	2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	3.52	A	0.036	0.13
	3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	3.00	B	0.036	0.11
	4	Kejelasan penyampaian materi jawaban terhadap pertanyaan di kelas	3.50	A	0.036	0.13
	5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	3.40	A	0.036	0.12
	6	Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	3.30	A	0.036	0.12
	7	Pemberian umpan balik terhadap tugas	2.96	B	0.036	0.11
	8	Kesesuaian materi ujian dan/atau	3.60	A	0.036	0.13

		dengan tujuan mata kuliah				
	9	Kesesuaian materi yang diberikan dengan hasil belajar	3.42	A	0.036	0.12
Kompetensi Profesional	10	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik yang tepat	3.40	A	0.036	0.12
	11	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	3.00	B	0.036	0.11
	12	Kemampuan menjelaskan topik yang diajarkan dengan topik lain	3.50	A	0.036	0.13
	13	Kemampuan menjelaskan keterkaitan topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	3.00	B	0.036	0.11
	14	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	2.89	A	0.036	0.10
	15	Penguasaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	3.20	B	0.036	0.12
	16	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian kajian dan/atau pengembangan rekayasa/desain yang dilakukan dosen	2.90	B	0.036	0.10
	17	Kemampuan menggunakan	3.00	B	0.036	0.11

		beragam teknologi komunikasi				
Kompetensi Kepribadian	18	Kewibawaan sebagai pribadi dosen	3.10	B	0.036	0.11
	19	Kearifan dalam mengambil keputusan	3.20	B	0.036	0.12
	20	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	3.15	B	0.036	0.11
	21	Satunya kata dan tindakan	2.90	B	0.036	0.10
	22	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	2.90	B	0.036	0.10
	23	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	2.80	B	0.036	0.10
Kompetensi Sosial	24	Kemampuan menyampaikan pendapat	2.98	B	0.036	0.11
	25	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	3.00	B	0.036	0.11
	26	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	2.90	B	0.036	0.10
	27	Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	2.60	B	0.036	0.09
	28	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	3.10	B	0.036	0.11
Nilai Indeks Kepuasan adalah						3.15
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: $3.15 \times 25 = 78.75$						
Mutu Pelayanan: B						

2. Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan tenaga kependidikan diadopsi dari instrument keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan yang meliputi: (1) Prosedur pelayanan akademik; (2) Persyaratan pelayanan akademik; (3) Kejelasan informasi petugas pelayanan akademik; (4) Kedisiplinan petugas; (5) tanggung jawab petugas; (6) Kemampuan petugas pelayanan akademik; (7) Kecepatan pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan akademik; (9) Kesopanan dan keramahan petugas; (10) Kewajaran biaya pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan (12) kepastian jadwal pelayanan (13) Kenyamanan lingkungan; dan (14) Keamanan pelayanan. Hasil survey nilai IKM terhadap pelayanan tenaga kependidikan STKIP SILIWANGI sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil IKM Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan STKIP
Siliwangi Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	Nilai unsur pelayanan		Bobot nilai rerata tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
1.	Prosedur pelayanan akademik	3.8	A	0,071	0.27
2.	Persyaratan pelayanan akademik	3.75	A	0,071	0.27
3.	Kejelasan informasi petugas pelayanan akademik	2.8	B	0,071	0.20
4.	Kedisiplinan petugas	2.6	B	0,071	0.18
5.	Tanggung jawab petugas	3	B	0,071	0.21
6.	Kemampuan petugas pelayanan akademik	3.1	B	0,071	0.22

7.	Kecepatan pelayanan	2.6	B	0,071	0.18
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan akademik	3.55	A	0,071	0.24
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.60	A	0,071	0.25
10.	Kepastian jadwal pelayanan	3.76	A	0,071	0.27
11.	Kenyamanan lingkungan	3.40	A	0,071	0.22
12.	Keamanan pelayanan	3.30	A	0,071	0.23
Nilai Indeks Kepuasan adalah					2.79
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: $2,79 \times 25 = 69.75$					
Mutu Pelayanan: B					
Kinerja Pelayanan : Baik					

3. Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan Softskill

Kepuasan mahasiswa untuk pelayanan *softskill* dikembangkan dari instrumen sertifikasi dosen (SERDOS) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional yang meliputi: (1) Kendali Diri; (2) Kesabaran; (3) Ekspresi Perasaan (Empati); (4) Rasionalitas; (5) Keteguhan Pada Prinsip; dan (6) Konsistensi. Hasil survey nilai IKM terhadap pelayanan *softskill* STKIP Siliwangi sebagai berikut:

Tabel 4

Hasil IKM Terhadap Pelayanan *Softskill* STKIP Siliwangi Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	Nilai unsur pelayanan		Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
1.	Kendali Diri	3,58	A	0,167	0.60
2.	Kesabaran	3,76	A	0,167	0.63
3.	Ekspresi Perasaan (Empati)	3,11	B	0,167	0.52
4.	Rasionalitas	2,83	B	0,167	0.47
5.	Keteguhan pada Prinsip	3,79	A	0,167	0.63

6.	Konsistensi	3,46	A	0,167	0.58
Nilai Indeks Kepuasan adalah					3,43
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: $3,43 \times 25 = 85,75$					
Mutu Pelayanan: A					
Kinerja Pelayanan : Sangat Baik					

G. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa

Dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan pada mahasiswa di tahun 2017, diperoleh hasil peningkatan kepuasan mahasiswa yang bisa dilihat dari tabel dan grafik berikut.

Tabel 5

Hasil Perkembangan Nilai IKM STKIP Siliwangi per Jenis Pelayanan

No	IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Kinerja Layanan Dosen	78.75	B	Baik
2.	Pelayanan Tenaga Kependidikan	69.75	B	Baik
3.	Pelayanan <i>Softskill</i>	85.75	SB	Sangat Baik

H. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis terhadap hasil survey diperoleh bahwa:

- 1) Indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen **Baik**
- 2) Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan **Baik**,
- 3) Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan softskill **Sangat Baik**.

- 4) Hasil-hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa khususnya bagi para tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan.

Dengan demikian, hasil survey menunjukkan bahwa mutu kegiatan akademik sudah sejalan dengan visi misi STKIP Siliwangi yaitu mengutamakan kompetensi pedagogik dan professional yang dilandasi kepribadian dan sosial yang berbasis tridharma perguruan tinggi yang dilengkapi dengan mengembangkan jejaring kemitraan..