



**PUSAT PENJAMINAN MUTU
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU**



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



Semester Ganjil
Tahun Ajaran 2023-2024

Sistem Penjaminan Mutu Internal
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau



 data.p2m.stainkepri.ac.id

 Jl. Lintas Barat Km.19 Ceruk Ijuk
Toapaya Asri-Bintan
Kepulauan Riau

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap unit-unit layanan yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Ada 3 (enam) jenis Kriteria layanan yang disurvei yaitu: 1) Keuangan, sarana, dan prasarana, 2) Pendidikan, 3) Layanan Kemahasiswaan. Tujuan dari survei ke 3 (Tiga) kriteria adalah untuk mengungkap tingkat seberapa tinggi indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diselenggarakan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. .

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.

Bintan, Maret 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	3
C. Manfaat Survei	3
BAB II KAJIAN TEORETIK	4
A. Pengertian Layanan Publik	4
B. Konsep Kualitas Layanan	5
BAB III METODOLOGI SURVEI	7
A. Lokasi dan Waktu Survei	7
B. Metode Survei	7
C. Objek yang disurvei	8
D. Populasi dan Sampel	8
E. Teknik Pengumpulan Data	9
F. Kisi-Kisi Angket	10
G. Uji Validitas	17
H. Metode Pengolahan Data	18
BAB IV HASIL SURVEI	19
A. Kriteria Mahasiswa	19
B. Kriteria Keuangan Sarana dan Prasarana	23
C. Kriteria Pendidikan	26
BAB V KESIMPULAN	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	31

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu:

Pertama, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy mengatakan, “*For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery*”. Reformasi lembaga pendidikan pada era

globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma pada tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu menjelaskan, *“the university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement and the training of men at a really high level.”* Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi menjadi tiga bagian utama yaitu, *pertama*: peran idealis, yaitu sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan, *kedua*: peran sosial, yaitu sebagai pusat pemecahan problem sosial masyarakat, *ketiga*: peran ekonomis- pragmatis yaitu sebagai pusat latihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia lapangan kerja.

Untuk itu dalam rangka mendorong perguruan tinggi agar mahasiswa mampu melaksanakan ketiga peran, lembaga perguruan tinggi diwajibkan untuk mempersiapkan mahasiswa memiliki kemampuan menguasai keterampilan keterampilan tersebut. Salah satu pemecahan yang dilakukan oleh perguruan 1) Keuangan, sarana, dan prasarana, 2) Pendidikan, 3) Layanan Kemahasiswaan.

Saat ini ketiga kriteria layanan tersebut telah dilakukan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Namun diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan ketiga jenis kriteria layanan tersebut. Untuk itu STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau melalui tim survei melakukan kegiatan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan untuk mahasiswa. Hasil survei diharapkan dapat dijadikan acuan dalam menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan.

B. Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya survei terhadap Layanan untuk Mahasiswa adalah:

1. Memberikan gambaran implementasi pelayanan yang telah dilakukan oleh unit-unit pelayanan
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan

3. Mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing Kriteria layanan sehingga dapat memberikan solusi bagi peningkatan kualitas layanan
4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan layanan untuk Mahasiswa
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan untuk Mahasiswa.

C. Manfaat Survei

Kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa di lingkungan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau sebagai pengguna dalam menilai layanan untuk Mahasiswa
2. Mendorong unit layanan kemahasiswaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan untuk Mahasiswa
3. Mendorong unit pelayanan kemahasiswaan untuk aktif dan inovatis dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

B. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaum (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Realiable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

BAB III

METODOLOGI SURVEI

A. Lokasi dan Waktu Survei

1. Lokasi Survei

Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik dilaksanakan di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dengan melibatkan mahasiswa yang tersebar di 11 (sebelas) Program Studi: 1) Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2) Prodi Ilmu Alquran dan Tafsir, 3) Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 4) Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam , 5) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, 6) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 7) Program Studi Tadris Bahasa Inggris, 8) Program Studi Pendidikan Agama Islam, 9) Program Studi Akuntansi Syariah, 10) Hukum Keluarga Islam/AhwaluSyahsiyah dan 11) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab.

2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan januari sampai maret 2024. Rencana detil pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Januari	Februari	Maret
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada Survei STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan indikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada survei ini

dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan publik di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

C. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yaitu:

Tabel 3.2 Objek Survei

No	Jenis Kriteria Layanan
1	Keuangan, Sarana, dan Prasarana
2	Layanan Kemahasiswaan
3	Layanan Pendidikan

D. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah populasi mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau tahun akademik 2023/2024 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 1.678 mahasiswa yang ada di 11 (sebelas) Program Studi. Dari jumlah mahasiswa tersebut akan diambil sampel yang dapat mewakili keseluruhan jumlah mahasiswa.

2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Sampling diambil dengan kriteria mahasiswa yang mampu mengakses layanan survei kampus. Berdasarkan hal tersebut jumlah sampel mahasiswa sebanyak 323 mahasiswa yang dibagi menjadi:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

No.	Fakultas	Jumlah sampel
1	Prodi Manajemen Pendidikan Islam	50
2	Prodi Ilmu Alquran dan Tafsir	32
3	Prodi Hukum Ekonomi Syariah	44
4	Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam	20
5	Program Studi Tadris Bahasa Inggris	23
6	Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini	20
7	Program Studi Pendidikan Agama Islam	50
9	Program Studi Akuntansi Syariah	22
10	Program Studi Pendidikan Bahasa Arab	27
11	Manajemen Bisnis Syariah	35
	Total	323

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Angket menggunakan skala

Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti kurang puas. Angka 2 berarti cukup puas. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan puas dan angka 4 mengindikasikan sangat puas.

F. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Realiable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Masing-masing kuesioner jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Layanan kemahasiswaan

a. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penalaran dan Softskills

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
RESPONSIVENESS					
1	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)			20	80
2	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)			16	84
3	Kecepatan proses pendaftaran			18	82
4	Kejelasan informasi kegiatan setelah pendaftaran			17	83
RELIABILITY					
5	Kemudahan melakukan pendaftaran			15	85
6	Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan			14	86

ASSURANCE					
7	Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan			13	87
8	Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran			20	80
EMPHATY					
9	Kenyamanan lingkungan kegiatan			14	86
10	Keakraban peserta kegiatan			23	77
TANGIBLE					
11	Materi kegiatan Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa			18	82
12	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau			12	88
Rata – rata				16,09	83,91

b. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Minat dan Bakat

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
RESPONSIVENESS					
1	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat			15	85
2	Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan			13	87
3	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi			14	86
4	Kecepatan proses persetujuan			20	80
5	Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan			15	85
6	Informasi status pencairan dana			18	82
7	Mampu memberikan informasi dengan jelas			13	87

EMPHATY					
8	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat			14	86
9	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi			17	83
RELIABILITY					
10	Kecepatan pencairan dana kegiatan			11	89
11	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan			14	86
ASSURANCE					
12	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi			10	90
13	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat kampus			11	89
14	Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapih			14	86
TANGIBLE					
15	Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan			15	85
Rata – rata				14,27	85,73

c. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
TANGIBLE					
1	Kenyamanan tempat konsultasi			18	82
2	Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau			13	87
EMPHATY					

3	Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling			20	80
4	Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling			15	85
ASSURANCE					
5	Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan			14	86
6	Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan			8	92
RELIABILITY					
7	Ketepatan waktu pelayanan			20	80
responsiveness					
8	Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa			21	79
Rata – rata				16,13	83,88

d. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
RESPONSIVENESS					
1	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa			5	95
2	Kejelasan informasi beasiswa			8	92
3	Kecepatan proses seleksi beasiswa			13	87
4	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa			15	85
RELIABILITY					
5	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa			14	86
6	Kemudahan proses pengajuan beasiswa			12	88
7	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa			9	91
8	Kejelasan putusan penerima beasiswa			12	88
9	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa			13	87

10	Ketepatan waktu pemberian beasiswa			15	85
EMPHATY					
11	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan			14	86
12	Kemudahan pencairan beasiswa			5	95
TANGIBLE					
13	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa			19	81
ASSURANCE					
14	Keramahan proses pengajuan beasiswa			11	89
Rata – rata				11,79	88,21

e. Layanan Kesehatan

No.	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau			25	75
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa			26	74
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan			13	87
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan			17	83
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa			18	82
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa			26	74
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan			20	80

2. Survey mahasiswa tentang keuangan, sarana dan prasarana

a. keuangan

No.	ITEM				
RESPONSIVENESS					
1	Kejelasan informasi beasiswa			15	85
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa			16	84
3	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa			13	87
4	Kecepatan proses seleksi beasiswa			15	85
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa			22	78
6	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa			3	97
RELIABILITY					
7	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa			24	76
8	Ketepatan waktu pemberian beasiswa			11	89
ASSURANCE					
9	Keramahan proses pengajuan beasiswa			22	78
EMPHATY					
10	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa			13	87
12	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan			21	79
13	Kemudahan pencairan beasiswa			5	95
	TANGIBLE				
14	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa			11	89
	Rata-rata			15,21	84,79

b. survei ketersediaan dan kondisi sarana prasarana

NO	ITEM				
TANGIBLE					
1	Kondisi pencahayaan Ruang Kelas			10	90
2	Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas			14	86
3	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas			12	88
4	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas			15	85
5	Pencahayaan ruang auditorium			13	87
6	Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang Auditorium			11	89
7	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium			13	87
8	Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parker			12	88
9	Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi			28	72
10	Ketersediaan pusat informasi kampus			13	87
RELIABILITY					
11	Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium			11	89
12	Petugas membersihkan toilet setiap hari			27	73
13	Petugas membersihkan toilet setiap hari			20	80
ASSURANCE					
14	Fungsi dan kebersihan toilet			30	70
15	Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat			17	73
16	Ketersediaan dan penataan kantin			13	87
17	Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus			15	85
EMPHATY					
18	Ketersediaan ruang sholat			2	98
19	ketersediaan sarana dan prasarana olahraga			14	86
20	Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa			13	87
RESPONSIVENESS					
NO	ITEM				
TANGIBLE					
21	Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak			35	65

3. Pendidikan

a. tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan,

No	Item				
ASSURANCE					
1	Dosen antusias dalam menyampaikan mata kuliah dan mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan saya menganjurkan dosen ini tetap mengajar mata kuliah yang sama			18	82
2	Dosen berwibawa, berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian			19	81
3	Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor			18	82
4	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas			11	89
5	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa			26	74
RELIABILITY					
6	Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan			11	89
7	Dosen melaksanakan UTS (Ujian Tengah Semester) setelah jumlah pertemuan minimal terpenuhi [7 kali] dan melakukan pengawasan saat pelaksanaannya serta memberikan hasil evaluasi [UTS/kuis/tugas-tugas tepat waktu]			10	90
8	Dosen memberikan tugas mandiri dan terstruktur kepada mahasiswa sesuai dengan bobot SKS dan tuntutan kurikulum serta memberikan feed back [umpan balik] terhadap tugas-tugas tersebut			13	87
9	Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari			12	88
10	Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif			15	85

No	Item				
11	Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan			15	85
12	Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi			13	87
13	Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa			14	86
14	Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu			10	90
TANGIBLE					
15	Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan			13	87
16	Dosen selalu membuat RPS, menyampaikan silabus, kompetensi dan tujuan perkuliahan yang hendak dicapai kepada mahasiswa serta menganjurkan bahan bacaan untuk membantu penguasaan materi perkuliahan			12	88
RESPONSIVENESS					
17	Dosen memberikan informasi aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan			25	75
EMPHATY					
18	Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah			13	87
19	Dosen menegakkan aturan/ tata tertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa			12	88

G. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*). Untuk

menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki $V \geq 0,2$. Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \Sigma s / [n(c - lo)]$$

Ket:

Σs = jumlah skor

n = jumlah pakar

c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar

lo = skor terendah yang diberikan oleh pakar

H. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:

1) Untuk menghitung rata-rata masing-masing instrumen dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\text{Skor yang diperoleh} \times 4}{\text{Skor Maksimal}}$$

2) Menkonversi rata-rata dengan menggunakan Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit 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

BAB IV HASIL SURVEI

Hasil kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei pada tahun 2024 yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei masing-masing jenis layanan untuk mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA MAHASISWA

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					65	20.12	258	79,87	323
2	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					52	16.09	271	83,90	323
3	Kecepatan proses pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					58	17,95	265	82,03	323
4	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) setelah pendaftaran					55	17.02	268	82.97	323
5	Kemudahan melakukan pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					48	14,86	275	85,13	323
6	Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					45	13,93	278	86.06	323
7	Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					42	13,00	281	86,99	323
8	Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					65	20,12	258	79,87	323

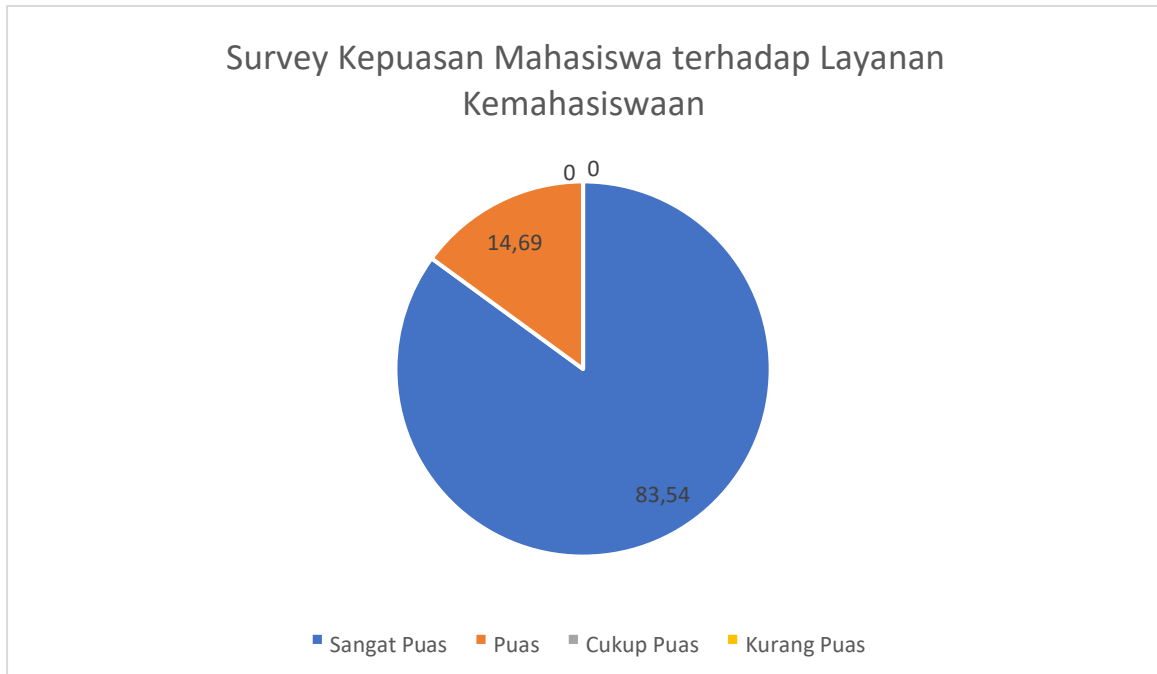
9	Kenyamanan lingkungan					45	13,93	278	86,06	323
	kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)									
10	Keakraban peserta kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)					45	13,93	278	86,06	323
11	Materi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa					58	17,95	265	82,04	323
12	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau					39	12,07	284	87,92	323
13	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat					48	14,86	275	85,13	323
14	Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan bakat dan minat					42	13,00	281	86,99	323
15	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi					45	13,93	278	86,06	323
16	Kecepatan proses persetujuan kegiatan bakat dan minat					65	20,12	258	79,87	323
17	Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan bakat dan minat					48	14,86	275	85,13	323
18	Informasi status pencairan dana kegiatan bakat dan minat					58	17,95	265	82,04	323
19	Mampu memberikan informasi dengan jelas kegiatan bakat dan minat					42	13,00	281	86,99	323
20	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat					45	13,93	278	86,06	323
21	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi					55	17,02	268	82,97	323
22	Kecepatan pencairan dana kegiatan bakat dan minat					36	11,14	287	88,85	323
23	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan bakat dan minat					45	13,93	278	86,06	323

24	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi					36	11,14	287	88,85	323
26	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat kampus					32	9,90	291	90,09	323
27	Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapi					45	13,93	278	86,06	323
28	Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan					48	14,86	275	85,13	323
29	Kenyamanan tempat konsultasi					58	17,95	265	82,04	323
30	Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau					42	13,00	281	86,99	323
31	Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling					65	20,12	258	79,87	323
32	Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling					48	14,86	275	85,13	323
33	Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan					45	13,93	278	86,06	323
34	Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan					26	8,04	297	91,95	323
35	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan					65	20,12	258	79,87	323
36	Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa					68	21,05	255	78,94	323
37	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa					16	4,95	307	95,04	323
38	Kejelasan informasi beasiswa					26	8,04	297	91,95	323
39	Kecepatan proses seleksi beasiswa					42	13,00	281	86,99	323
40	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa					48	14,86	275	85,13	323
41	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa					45	13,93	278	86,06	323
42	Kemudahan proses pengajuan beasiswa					39	12,07	284	87,92	323

43	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa					29	8,97	294	91,02	323
44	Kejelasan putusan penerima beasiswa					39	12,07	284	87,92	323
45	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa					42	13,00	281	86,99	323
46	Ketepatan waktu pemberian beasiswa					48	14,86	275	85,13	323
47	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan					29	8,97	294	91,02	323
48	Kemudahan pencairan beasiswa					16	4,95	307	95,04	323
49	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa					61	18,88	262	81,11	323
50	Keramahan proses pengajuan beasiswa					36	11,14	287	88,85	323
51	Lokasi unit layanan kesehatan mahasiswa yang mudah dijangkau					81	25,07	242	74,92	323
52	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa					81	25,07	242	74,92	323
53	Kejelasan informasi layanan kesehatan					42	13,00	281	86,99	323
54	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan					55	17,02	268	82,97	323
55	Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa					58	17,95	265	82,04	323
56	Keramahan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa					84	26,00	239	73,99	323
57	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan					65	20,12	258	79,87	323
	TOTAL					47,4	14,69	15.382	83,54	

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA LAYANAN KEMAHASISWAAN	
KURANG PUAS	-
CUKUP PUAS	-
PUAS	14,69
SANGAT PUAS	83,54

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara umum kualitas layanan kemahasiswaan dengan tingkat kepuasan sangat puas sekitar 83,54 persen. Dan kualitas layanan kemahasiswaan dengan tingkat kepuasan puas sebesar 14,69 persen. Untuk lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:



B. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

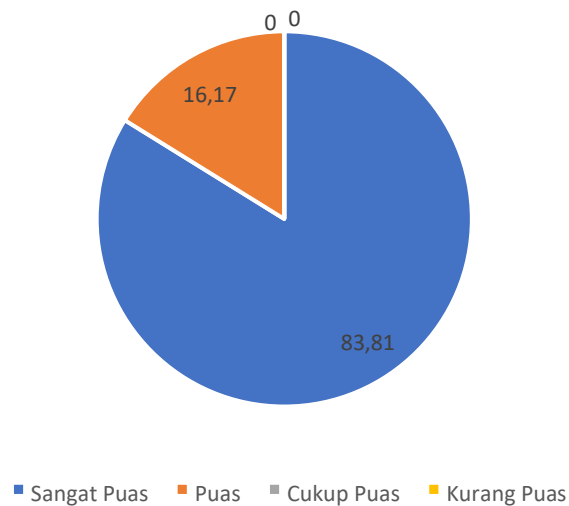
NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kejelasan informasi beasiswa					48	14,86	275	85,13	323
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa					52	16,09	271	83,90	323
3	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa					42	13,00	281	86,99	323
4	Kecepatan proses seleksi beasiswa					48	14,86	275	85,13	323
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa					71	21,98	252	78,01	323
6	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa					10	3,09	313	96,90	323

7	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa					78	24,14	245	75,85	323
8	Ketepatan waktu pemberian beasiswa					36	11,14	287	88,85	323
9	Keramahan proses pengajuan beasiswa					71	21,98	252	78,01	323
10	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa					42	13,00	281	86,99	323
11	Kemudahan proses pengajuan beasiswa					71	21,98	252	78,01	323
12	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan					68	21,05	255	78,94	323
13	Kemudahan pencairan beasiswa					16	4,95	307	95,04	323
14	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa					36	11,14	287	88,85	323
15	Kondisi pencahayaan Ruang Kelas					32	9,90	291	90,09	323
16	Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas					45	13,93	278	86,06	323
17	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas					39	12,07	284	87,92	323
18	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas					48	14,86	275	85,13	323
19	Pencahayaan ruang auditorium					42	13,00	281	86,99	323
20	Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang auditorium					36	11,14	287	88,85	323
21	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium					42	13,00	281	86,99	323
22	Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parkir					39	12,07	284	87,92	323
23	Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi					90	27,86	233	72,13	323
24	Ketersediaan pusat informasi kampus					48	14,86	275	85,13	323
25	Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium					45	13,93	278	86,06	323
26	Petugas membersihkan toilet setiap hari					87	26,93	236	73,06	323
27	Fungsi dan kebersihan toilet					97	30,03	226	69,96	323
28	Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat					87	26,93	236	73,06	323
29	Ketersediaan dan penataan kantin					48	14,86	275	85,13	323

30	Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus					48	14,86	275	85,13	323
31	Ketersediaan ruang sholat					6	1,85	317	98,14	323
32	ketersediaan sarana dan prasarana olahraga					48	14,86	275	85,13	323
33	Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa					48	14,86	275	85,13	323
34	Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak					113	34,98	210	65,01	323
	TOTAL					1.77 7	16,17	9.20 5	83,81	
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA										
KURANG PUAS		-								
CUKUP PUAS		-								
PUAS		16,17								
SANGAT PUAS		83,81								

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara kepuasan mahasiswa untuk kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan hasil sangat puas adalah sekitar 83,81 persen. Dan kualitas layanan kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan tingkat kepuasan puas sebesar 16,17 persen. Untuk lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:

Survey Kepuasan Mahasiswa Kriteria Sarana Prasarana dan Keuangan



C. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA PENDIDIKAN

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Dosen antusias dalam menyampaikan mata kuliah dan mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan saya menganjurkan dosen ini tetap mengajar mata kuliah yang sama					58	17,95	265	82,04	323
2	Dosen berwibawa, berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian					61	18,88	262	81,11	323
3	Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor					58	17,95	265	82,04	323
4	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas					36	11,14	287	88,85	323
5	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					84	26,00	239	73,99	323

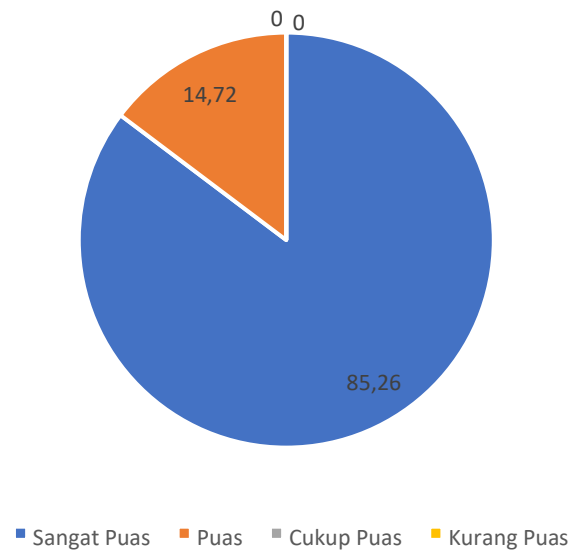
6	Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan					36	11,14	287	88,85	323
7	Dosen melaksanakan UTS (Ujian Tengah Semester) setelah jumlah pertemuan minimal terpenuhi [7 kali] dan melakukan pengawasan saat pelaksanaannya serta memberikan hasil evaluasi [UTS/kuis/tugas-tugas tepat waktu					32	9,90	291	90,09	323
8	Dosen memberikan tugas mandiri dan terstruktur kepada mahasiswa sesuai dengan bobot SKS dan tuntutan kurikulum serta memberikan feed back [umpan balik] terhadap tugas-tugas tersebut					42	13,00	281	86,99	323
9	Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari					39	12,07	284	87,92	323
10	Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif					48	14,86	275	85,13	323
11	Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan					48	14,86	275	85,13	323
12	Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi					42	13,00	281	86,99	323
13	Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa					45	13,93	278	86,06	323
14	Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu					32	9,90	291	90,09	323
15	Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan					42	13,00	281	86,99	323

16	Dosen selalu membuat RPS, menyampaikan silabus, kompetensi dan tujuan perkuliahan yang hendak dicapai kepada mahasiswa serta menganjurkan bahan bacaan untuk membantu penguasaan materi perkuliahan					39	12,07	284	87,92	323
17	Dosen memberikan informasi aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan					81	25,07	242	74,92	323
18	Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah					42	13,00	281	86,99	323
19	Dosen menegakkan aturan/ tata tertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa					39	12,07	284	87,92	323
	TOTAL					5.656	14,72	5.233	85,26	

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA PENDIDIKAN	
KURANG PUAS	-
CUKUP PUAS	-
PUAS	14,72
SANGAT PUAS	85,26

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara kepuasan mahasiswa untuk kriteria Pendidikan dengan hasil sangat puas adalah sekitar 85,26 persen. Dan kualitas layanan kriteria Pendidikan dengan tingkat kepuasan puas sebesar 14,72 persen. Untuk lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:

Survey Kepuasan Mahasiswa Kriteria Pendidikan



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data survei yang dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2024, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada kriteria Layanan kemahasiswaan kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori puas sebesar 15 persen diikuti kategori sangat puas sekitar 84 persen. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang mereka terima sebagai pengguna.
2. Pada kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori puas sebesar 16 persen diikuti kategori sangat puas sekitar 84 persen. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang mereka terima sebagai pengguna.
3. Pada kriteria Pendidikan kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori puas sebesar 15 persen diikuti kategori sangat puas sekitar 85 persen. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang mereka terima sebagai pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.



SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

* Wajib

Email *

Email Anda

Nama *

Jawaban Anda

Program Studi *

Jawaban Anda

NIM *

Jawaban Anda

- ☐ CUKUP
- ☐ PUASPUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kecepatan proses pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) setelah pendaftaran *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐

Kemudahan melakukan pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP

Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kenyamanan lingkungan kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Keakraban peserta kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐



Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan bakat dan minat *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Kecepatan pencairan dana kegiatan bakat dan minat *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan *

- ☐ KURANG PUAS
- ☐ CUKUP
- ☐ PUASPUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kenyamanan tempat konsultasi *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐

☐ KURANG

☐ PUASCUKUP

☐ PUAS PUAS

☐ SANGAT PUAS

☐ KURANG

☐ PUASCUKUP

☐ PUAS PUAS

☐ SANGAT PUAS

☐ KURANG

☐ PUASCUKUP

☐ PUAS PUAS

☐ SANGAT PUAS

☐



☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketepatan waktu pelayanan bimbingan *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐

Kemudahan memperoleh informasi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kecepatan proses seleksi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐

Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan kriteria seleksi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan putusan penerima beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kemudahan pencairan beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Lokasi unit layanan kesehatan mahasiswa yang mudah dijangkau *

☐

KURANG PUAS

☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan informasi layanan kesehatan *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Keramahan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan kriteria seleksi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐

Kecepatan proses seleksi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketepatan waktu pemberian beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kemudahan memperoleh informasi beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kemudahan proses pengajuan beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Besarnya beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kondisi pencahayaan Ruang Kelas *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐

Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Pencahayaannya ruang auditorium *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang auditorium *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parkir *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan pusat informasi kampus *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Petugas membersihkan toilet setiap hari *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Petugas membersihkan toilet setiap hari *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Fungsi dan kebersihan toilet *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐

CUKUP

☐

PUASPUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan dan penataan kantin *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

Ketersediaan ruang sholat *

☐

KURANG

☐

PUASCUKUP

☐

PUAS PUAS

☐

SANGAT PUAS

☐☐ CUKUP☐ PUASPUAS☐ SANGAT PUAS

Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa *

☐ KURANG☐ PUASCUKUP☐ PUAS PUAS☐ SANGAT PUAS

Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak *

☐ KURANG☐ PUASCUKUP☐ PUAS PUAS☐ SANGAT PUAS

Dosen antusias dalam menyampaikan mata kuliah dan mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan saya menganjurkan dosen ini tetap mengajar mata kuliah yang sama *

☐ KURANG☐ PUASCUKUP☐ PUAS PUAS☐ SANGAT PUAS

Dosen berwibawa, berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian *

- ☐ KURANG PUAS
- ☐ CUKUP
- ☐ PUASPUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐

Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Dosen melaksanakan UTS (Ujian Tengah Semester) setelah jumlah pertemuan minimal terpenuhi [7 kali] dan melakukan pengawasan saat pelaksanaannya serta memberikan hasil evaluasi [UTS/kuis/tugas -tugas tepat waktu *

☐ KURANG

Dosen memberikan tugas mandiri dan terstruktur kepada mahasiswa sesuai dengan bobot SKS dan tuntutan kurikulum serta memberikan feed back [umpan balik] terhadap tugas-tugas tersebut *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP

Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP

Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Dosen selalu membuat RPS, menyampaikan silabus, kompetensi dan tujuan perkuliahan yang hendak dicapai kepada mahasiswa serta menganjurkan bahan bacaan untuk membantu penguasaan materi perkuliahan *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐

Dosen memberikan informasi aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS

Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP
- ☐ PUAS PUAS
- ☐ SANGAT PUAS
- ☐

Dosen menegakkan aturan/ tata tertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa *

- ☐ KURANG
- ☐ PUASCUKUP

Salinan jawaban Anda akan dikirimkan melalui email ke alamat yang Anda berikan.

Kirim

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

reCAPTCHA

Privasi Persyaratan

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [P_ersy_aratan Layanan](#) - [Kebijakan](#)

Privasi — —

Formulir

