



PUSAT PENJAMINAN MUTU  
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN  
KEPULAUAN RIAU



# **Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa**

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN  
KEPULAUAN RIAU - 2020



<http://stainkepri.ac.id>



Stain Kepri



@stainkepri



STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPRI

## 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, Juni 2021

Tim Survei

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Survei .....	3
C. Manfaat Survei .....	3
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK.....</b>	<b>4</b>
A. Pengertian Layanan Publik.....	4
B. Konsep Kualitas Layanan.....	5
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>7</b>
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
<b>BAB IV HASIL SURVEI.....</b>	<b>19</b>
A. Kriteria Mahasiswa.....	19
B. Kriteria Keuangan Sarana dan Prasarana .....	23
C. Kriterion Pendidikan .....	26
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>29</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>30</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>31</b>

# 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 Feigenbaun (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. *Reliable (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, 3) Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, 4) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, 5) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 6) Program Studi Tadris Bahasa Inggris, 7) Program Studi Pendidikan Agama Islam, 8) Program Studi Akuntansi Syariah, dan 9) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab.

#### 2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan Maret 2020 sampai dengan Mei 2020. Rencana detil pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Maret	April	Mei
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 2020/2021 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 978 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 235 mahasiswa yang dibagi menjadi:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

No.	Fakultas	Jumlah sampel
1	Prodi Manajemen Pendidikan Islam	44
2	Prodi Ilmu Alquran dan Tafsir	32
3	Prodi Hukum Ekonomi Syariah	44
4	Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam	12
5	Program Studi Tadris Bahasa Inggris	20
6	Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini	24
7	Program Studi Pendidikan Agama Islam	23
9	Program Studi Akuntansi Syariah	2
10	Program Studi Pendidikan Bahasa Arab	5
11	Manajemen Bisnis Syariah	17
		235

## 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) *Reliable (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)				
2	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
3	Kecepatan proses pendaftaran				
4	Kejelasan informasi kegiatan setelah pendaftaran				
RELIABILITY					
5	Kemudahan melakukan pendaftaran				
6	Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan				
ASSURANCE					
7	Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan				
8	Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran				

EMPHATY					
9	Kenyamanan lingkungan kegiatan				
10	Keakraban peserta kegiatan				
TANGIBLE					
11	Materi kegiatan				
12	Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa				
13	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau				
<b>Rata – rata</b>					

**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				
2	Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan				
3	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi				
4	Kecepatan proses persetujuan				
5	Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan				
6	Informasi status pencairan dana				
7	Mampu memberikan informasi dengan jelas				
EMPHATY					
8	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat				
9	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi				
RELIABILITY					

10	Kecepatan pencairan dana kegiatan				
11	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan				
<b>ASSURANCE</b>					
12	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi				
13	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat kampus				
14	Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapih				
<b>TANGIBLE</b>					
15	Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan				
<b>Rata – rata</b>					

**c. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling**

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
<b>TANGIBLE</b>					
1	Kenyamanan tempat konsultasi				
2	Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau				
<b>EMPHATY</b>					
3	Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling				
4	Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling				
<b>ASSURANCE</b>					
5	Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan				
6	Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan				
<b>RELIABILITY</b>					
7	Ketepatan waktu pelayanan				

responsiveness					
8	Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa				
<b>Rata – rata</b>					

**d. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa**

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa				
2	Kejelasan informasi beasiswa				
3	Kecepatan proses seleksi beasiswa				
4	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa				
<b>RELIABILITY</b>					
5	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
6	Kemudahan proses pengajuan beasiswa				
7	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa				
8	Kejelasan putusan penerima beasiswa				
9	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa				
10	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
<b>EMPHATY</b>					
11	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan				
12	Kemudahan pencairan beasiswa				
<b>TANGIBLE</b>					
13	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa				
<b>ASSURANCE</b>					
14	Keramahan proses pengajuan beasiswa				
<b>Rata – rata</b>					



**e. Layanan Kesehatan**

No.	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau				
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa				
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan				
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan				
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa				
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa				
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan				

**2. Survey mahasiswa tentang keuangan, sarana dan prasarana**

**a. keuangan**

No.	ITEM				
<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	Kejelasan informasi beasiswa				
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
3	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa				
4	Kecepatan proses seleksi beasiswa				
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa				
6	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa				
<b>RELIABILITY</b>					
7	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa				
8	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
<b>ASSURANCE</b>					
9	Keramahan proses pengajuan beasiswa				
<b>EMPHATY</b>					
10	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa				
11	Kemudahan proses pengajuan beasiswa				

12	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan				
13	Kemudahan pencairan beasiswa				
<b>TANGIBLE</b>					
14	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa				
	Total				

**b. survei ketersediaan dan kondisi sarana prasarana**

NO	ITEM				
<b>TANGIBLE</b>					
1	Kondisi pencahayaan Ruang Kelas				
2	Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas				
3	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas				
4	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas				
5	Pencahayaan ruang auditorium				
6	Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang auditorium				
7	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium				
8	Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parker				
9	Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi				
10	Ketersediaan pusat informasi kampus				
<b>RELIABILITY</b>					
11	Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium				
12	Petugas membersihkan toilet setiap hari				
13	Petugas membersihkan toilet setiap hari				
<b>ASSURANCE</b>					
14	Fungsi dan kebersihan toilet				
15	Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat				
16	Ketersediaan dan penataan kantin				
17	Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus				
<b>EMPHATY</b>					
18	Ketersediaan ruang sholat				
19	ketersediaan sarana dan prasarana olahraga				
20	Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa				
<b>RESPONSIVENESS</b>					

NO	ITEM				
<b>TANGIBLE</b>					
21	Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak				

### 3.Pendidikan

#### a. tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan,

No	Item				
<b>ASSURANCE</b>					
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				
2	Dosen berwibawa, berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian				
3	Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor				
4	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas				
5	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa				
<b>RELIABILITY</b>					
6	Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan				
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]				
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				
9	Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari				
10	Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif				

No	Item				
11	Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan				
12	Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi				
13	Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa				
14	Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu				
<b>TANGIBLE</b>					
15	Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan				
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				
<b>RESPONSIVENESS</b>					
17	Dosen memberikan informasi aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan				
<b>EMPHATY</b>					
18	Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah				
19	Dosen menegakkan aturan/ tata tertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa				

### 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

$$V = \frac{\sum s}{[n(c - lo)]}$$

Ket:

$\sum s$  = 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:

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

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 2021 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)	27	11.49	59	25.11	115	48.94	34	14.47	235
2	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	23	9.79	66	28.09	110	46.81	36	15.32	235
3	Kecepatan proses pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	20	8.51	70	29.79	102	43.40	43	18.30	235
4	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) setelah pendaftaran	21	8.94	61	25.96	111	47.23	42	17.87	235
5	Kemudahan melakukan pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	17	7.23	54	22.98	121	51.49	43	18.30	235
6	Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	16	6.81	66	28.09	108	45.96	45	19.15	235
7	Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	8	3.40	49	20.85	118	50.21	60	25.53	235
8	Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	7	2.98	56	23.83	116	49.36	56	23.83	235
9	Kenyamanan lingkungan	9	3.83	60	25.53	117	49.79	49	20.85	235

	kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)									
10	Keakraban peserta kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	14	5.96	68	28.94	101	42.98	52	22.13	235
11	Materi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	9	3.83	51	21.70	117	49.79	58	24.68	235
12	Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa	10	4.26	51	21.70	107	45.53	67	28.51	235
13	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau	17	7.23	69	29.36	109	46.38	40	17.02	235
14	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat	14	5.96	64	27.23	107	45.53	50	21.28	235
15	Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan bakat dan minat	10	4.26	73	31.06	104	44.26	48	20.43	235
16	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi	13	5.53	62	26.38	103	43.83	57	24.26	235
17	Kecepatan proses persetujuan kegiatan bakat dan minat	14	5.96	70	29.79	104	44.26	47	20.00	235
18	Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan bakat dan minat	13	5.53	71	30.21	109	46.38	42	17.87	235
19	Informasi status pencairan dana kegiatan bakat dan minat	23	9.79	72	30.64	101	42.98	39	16.60	235
20	Mampu memberikan informasi dengan jelas kegiatan bakat dan minat	12	5.11	69	29.36	114	48.51	40	17.02	235
21	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat	15	6.38	64	27.23	113	48.09	43	18.30	235
22	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi	10	4.26	73	31.06	104	44.26	48	20.43	235
23	Kecepatan pencairan dana kegiatan bakat dan minat	23	9.79	69	29.36	103	43.83	40	17.02	235
24	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan bakat dan minat	13	5.53	73	31.06	110	46.81	39	16.60	235
25	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi	13	5.53	65	27.66	113	48.09	44	18.72	235
26	Sikap profesional pelayanan terkait minat	15	6.38	64	27.23	114	48.51	42	17.87	235

	dan bakat di tingkat kampus									
27	Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapi	6	2.55	54	22.98	120	51.06	55	23.40	235
28	Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan	8	3.40	56	23.83	121	51.49	50	21.28	235
29	Kenyamanan tempat konsultasi	7	2.98	56	23.83	119	50.64	53	22.55	235
30	Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau	10	4.26	64	27.23	115	48.94	46	19.57	235
31	Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling	7	2.98	37	15.74	109	46.38	82	34.89	235
32	Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling	7	2.98	44	18.72	106	45.11	78	33.19	235
33	Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan	7	2.98	47	20.00	101	42.98	80	34.04	235
34	Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan	4	1.70	48	20.43	119	50.64	64	27.23	235
35	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan	8	3.40	59	25.11	111	47.23	57	24.26	235
36	Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa	11	4.68	52	22.13	115	48.94	57	24.26	235
37	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	26	11.06	47	20.00	100	42.55	62	26.38	235
38	Kejelasan informasi beasiswa	21	8.94	46	19.57	106	45.11	62	26.38	235
39	Kecepatan proses seleksi beasiswa	23	9.79	50	21.28	100	42.55	62	26.38	235
40	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa	23	9.79	55	23.40	99	42.13	58	24.68	235
41	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	20	8.51	52	22.13	105	44.68	58	24.68	235
42	Kemudahan proses pengajuan beasiswa	23	9.79	49	20.85	105	44.68	58	24.68	235
43	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa	22	9.36	48	20.43	107	45.53	58	24.68	235
44	Kejelasan putusan penerima beasiswa	23	9.79	51	21.70	106	45.11	55	23.40	235
45	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa	22	9.36	53	22.55	109	46.38	51	21.70	235
46	Ketepatan waktu pemberian beasiswa	15	6.38	62	26.38	107	45.53	51	21.70	235
47	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan	14	5.96	48	20.43	112	47.66	61	25.96	235

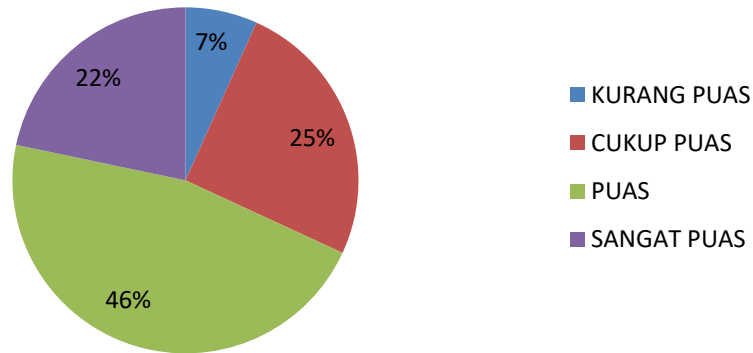


	pokok perkuliahan									
48	Kemudahan pencairan beasiswa	17	7.23	60	25.53	110	46.81	48	20.43	235
49	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa	13	5.53	62	26.38	108	45.96	52	22.13	235
50	Keramahan proses pengajuan beasiswa	18	7.66	56	23.83	103	43.83	58	24.68	235
51	Lokasi unit layanan kesehatan mahasiswa yang mudah dijangkau	21	8.94	56	23.83	111	47.23	47	20.00	235
52	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	30	12.77	63	26.81	106	45.11	36	15.32	235
53	Kejelasan informasi layanan kesehatan	28	11.91	60	25.53	102	43.40	45	19.15	235
54	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	25	10.64	63	26.81	111	47.23	36	15.32	235
55	Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa	22	9.36	64	27.23	109	46.38	40	17.02	235
56	Keramahan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa	17	7.23	68	28.94	109	46.38	41	17.45	235
57	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	19	8.09	68	28.94	105	44.68	43	18.30	235
	TOTAL	903	6.74	3367	25.14	6217	46.41	2908	21.71	13395

<b>SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>	
KURANG PUAS	6.74
CUKUP PUAS	25.14
PUAS	46.41
SANGAT PUAS	21.71

Berdasarkan table nampak bahwa secara umum kualitas layanan kemahasiswaan dengan tingkat kepuasan sangat puas sekitar 21.71 persen. Dan kualitas layanan kemahasiswaan dengan tingkat kepuasan puas sebesar 46.41 persen, kualitas layanan kemahasiswaan dengan tingkat kepuasan cukup puas sekitar 25.14 persen, dan kualitas layanan kemahasiswaan dengan kategori kurang puas sebesar 6.74 persen. Untuk lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:

## SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA LAYANAN KEMAHASISWAAN



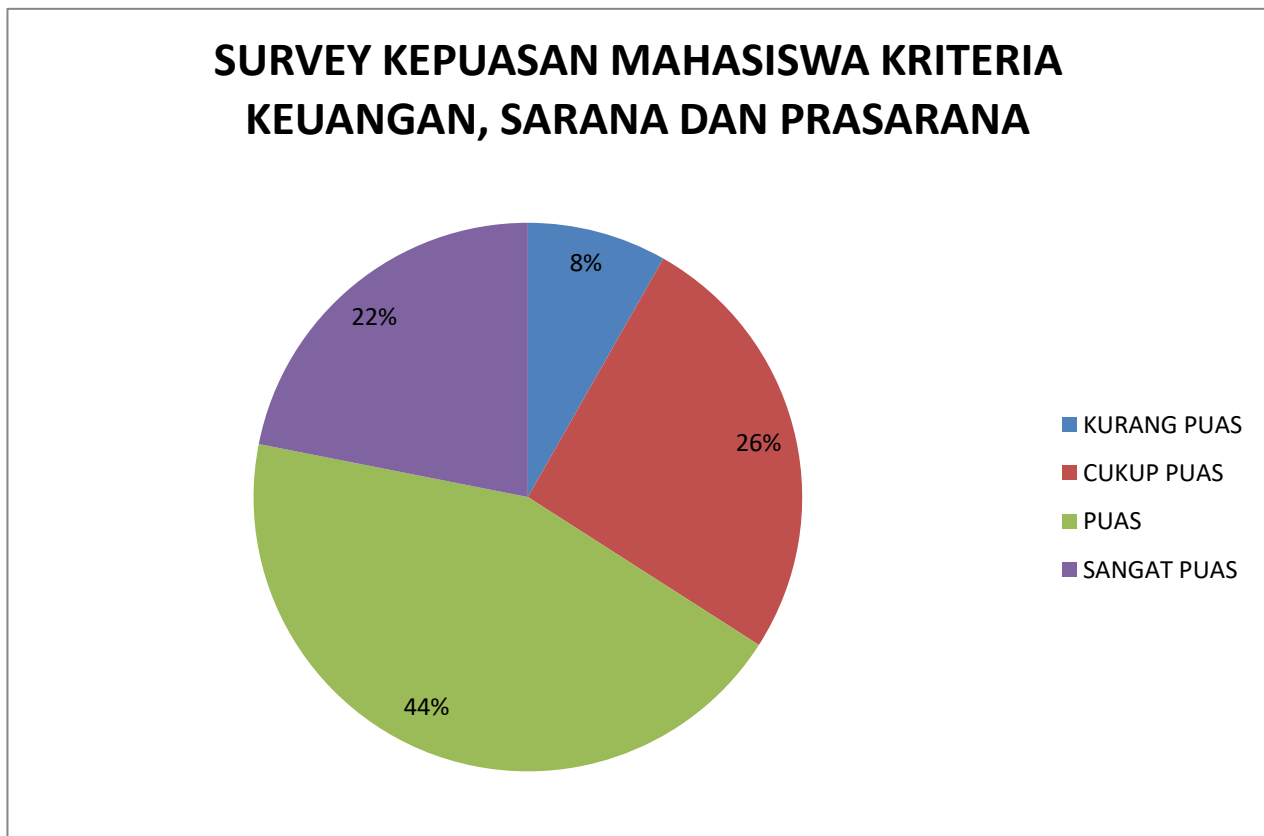
### B. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kejelasan informasi beasiswa	26	11.06	57	24.26	102	43.40	50	21.28	235
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	25	10.64	55	23.40	102	43.40	53	22.55	235
3	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa	22	9.36	58	24.68	103	43.83	52	22.13	235
4	Kecepatan proses seleksi beasiswa	23	9.79	56	23.83	101	42.98	55	23.40	235
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa	21	8.94	54	22.98	111	47.23	49	20.85	235
6	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa	21	8.94	59	25.11	106	45.11	49	20.85	235
7	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa	23	9.79	58	24.68	104	44.26	50	21.28	235
8	Ketepatan waktu pemberian beasiswa	17	7.23	62	26.38	107	45.53	49	20.85	235
9	Keramahan proses pengajuan beasiswa	18	7.66	57	24.26	110	46.81	50	21.28	235
10	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	22	9.36	58	24.68	103	43.83	52	22.13	235
11	Kemudahan proses pengajuan beasiswa	22	9.36	62	26.38	103	43.83	48	20.43	235
12	Besar beasiswa dapat	18	7.66	56	23.83	109	46.38	52	22.13	235

	memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan									
13	Kemudahan pencairan beasiswa	22	9.36	61	25.96	105	44.68	47	20.00	235
14	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa	19	8.09	58	24.68	105	44.68	53	22.55	235
15	Kondisi pencahayaan Ruang Kelas	12	5.11	61	25.96	105	44.68	57	24.26	235
16	Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas	20	8.51	67	28.51	104	44.26	44	18.72	235
17	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas	19	8.09	69	29.36	100	42.55	47	20.00	235
18	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas	22	9.36	60	25.53	99	42.13	54	22.98	235
19	Pencahayaan ruang auditorium	9	3.83	56	23.83	105	44.68	65	27.66	235
20	Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang auditorium	10	4.26	66	28.09	104	44.26	55	23.40	235
21	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium	20	8.51	63	26.81	98	41.70	54	22.98	235
22	Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parkir	17	7.23	62	26.38	101	42.98	55	23.40	235
23	Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi	39	16.60	64	27.23	88	37.45	44	18.72	235
24	Ketersediaan pusat informasi kampus	19	8.09	63	26.81	104	44.26	49	20.85	235
25	Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium	10	4.26	60	25.53	109	46.38	56	23.83	235
26	Petugas membersihkan toilet setiap hari	10	4.26	66	28.09	106	45.11	53	22.55	235
27	Fungsi dan kebersihan toilet	15	6.38	57	24.26	107	45.53	56	23.83	235
28	Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat	17	7.23	55	23.40	106	45.11	57	24.26	235
29	Ketersediaan dan penataan kantin	16	6.81	59	25.11	107	45.53	53	22.55	235
30	Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus	11	4.68	59	25.11	110	46.81	55	23.40	235
31	Ketersediaan ruang sholat	16	6.81	56	23.83	100	42.55	63	26.81	235
32	ketersediaan sarana dan prasarana olahraga	27	11.49	67	28.51	98	41.70	43	18.30	235
33	Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa	24	10.21	65	27.66	103	43.83	43	18.30	235
34	Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak	25	10.64	79	33.62	93	39.57	38	16.17	235
	TOTAL	657	8.22	2065	25.84	3518	44.03	1750	21.90	7990

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA	
KURANG PUAS	8.22
CUKUP PUAS	25.84
PUAS	44.03
SANGAT PUAS	21.9

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara kepuasan mahasiswa untuk kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan hasil sangat puas adalah sekitar 21.9 persen. Dan kualitas layanan kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan tingkat kepuasan puas sebesar 44.03 persen, kualitas layanan kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan tingkat kepuasan cukup puas sekitar 25.84 persen, dan kualitas layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan kategori kurang puas sebesar 8.22 persen. Untuk lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:



### C. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA PENDIDIKAN

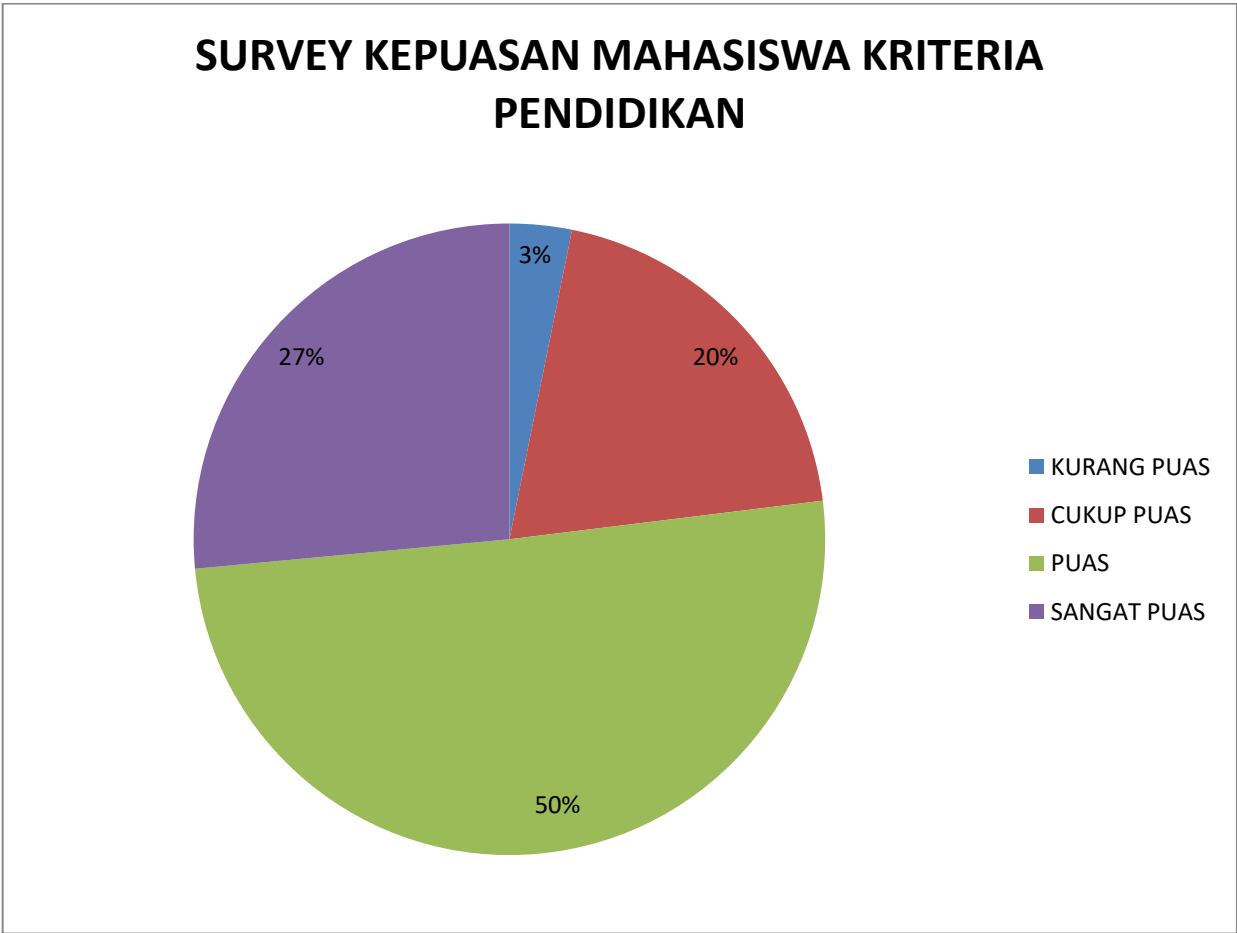
NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Dosen antusias dalam menyampaikan mata kuliah dan mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan saya menganjurkan dosen ini tetap mengajar mata kuliah yang sama	6	2.55	53	22.55	117	49.79	59	25.11	235
2	Dosen berwibawa, berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian	3	1.28	30	12.77	127	54.04	75	31.91	235
3	Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor	6	2.55	40	17.02	114	48.51	75	31.91	235
4	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	10	4.26	55	23.40	104	44.26	66	28.09	235
5	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	15	6.38	62	26.38	108	45.96	50	21.28	235
6	Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan	13	5.53	40	17.02	113	48.09	69	29.36	235
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	4	1.70	43	18.30	117	49.79	71	30.21	235
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	7	2.98	47	20.00	120	51.06	61	25.96	235
9	Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari	5	2.13	41	17.45	128	54.47	61	25.96	235
10	Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif	5	2.13	48	20.43	121	51.49	61	25.96	235
11	Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan	5	2.13	48	20.43	126	53.62	56	23.83	235

	kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan									
12	Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi	7	2.98	50	21.28	124	52.77	54	22.98	235
13	Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa	8	3.40	48	20.43	127	54.04	52	22.13	235
14	Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu	10	4.26	51	21.70	118	50.21	56	23.83	235
15	Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan	9	3.83	52	22.13	120	51.06	54	22.98	235
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	9	3.83	41	17.45	120	51.06	65	27.66	235
17	Dosen memberikan infarmasl aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan	7	2.98	47	20.00	120	51.06	61	25.96	235
18	Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah	7	2.98	50	21.28	120	51.06	58	24.68	235
19	Dosen menegakkan aturan/ tatatertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa	6	2.55	41	17.45	109	46.38	79	33.62	235
	TOTAL	142	3.18	887	19.87	2253	50.46	1183	26.49	4465

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA PENDIDIKAN	
KURANG PUAS	3.18
CUKUP PUAS	19.87
PUAS	50.46
SANGAT PUAS	26.49

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara kepuasan mahasiswa untuk kriteria Pendidikan dengan hasil sangat puas adalah sekitar 21.9 persen. Dan kualitas layanan kriteria Pendidikan dengan tingkat kepuasan puas sebesar 44.03 persen, kualitas layanan kriteria Pendidikan dengan tingkat kepuasan cukup puas sekitar 25.84 persen, dan kualitas layanan Pendidikan dengan kategori kurang puas sebesar 8.22 persen. Untuk

lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data survei yang dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2021, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada kriteria Layanan kemahasiswaan kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori puas sebesar 46 persen diikuti kategori sangat puas sekitar 25 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 dikarenakan masih terdapat sekitar 6.7 persen untuk kategori kurang puas.
2. Pada kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori puas sebesar 44.03 persen diikuti kategori sangat puas sekitar 21.9 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 dikarenakan masih terdapat sekitar 8.2 persen data untuk kategori kurang puas..
3. Pada kriteria Pendidikan kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori puas sebesar 50.46 persen diikuti kategori sangat puas sekitar 26.49 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 dikarenakan masih terdapat sekitar 3.18 persen data untuk kategori kurang puas.



## 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

Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) \*

KURANG PUAS



- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



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

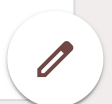
- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



Materi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecepatan proses persetujuan kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Informasi status pencairan dana kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Mampu memberikan informasi dengan jelas kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS





Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecepatan pencairan dana kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Keadilan dalam alokasi dana kegiatan bakat dan minat \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat kampus \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kenyamanan tempat konsultasi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketepatan waktu pelayanan bimbingan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan memperoleh informasi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan informasi beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecepatan proses seleksi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan proses pengajuan beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan kriteria seleksi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan putusan penerima beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketepatan waktu pemberian beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan pencairan beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Keramahan proses pengajuan beasiswa \*

- KURANG PUAS





- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Lokasi unit layanan kesehatan mahasiswa yang mudah dijangkau \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan informasi layanan kesehatan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Keramahan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan informasi beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan kriteria seleksi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecepatan proses seleksi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan putusan penerima beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketepatan waktu pemberian beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Keramahan proses pengajuan beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan memperoleh informasi beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan proses pengajuan beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kemudahan pencairan beasiswa \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kondisi pencahayaan Ruang Kelas \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Pencahayaan ruang auditorium \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang auditorium \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parkir \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan pusat informasi kampus \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium \*

- KURANG PUAS





- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Petugas membersihkan toilet setiap hari \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Petugas membersihkan toilet setiap hari \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Fungsi dan kebersihan toilet \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan dan penataan kantin \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan ruang sholat \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

ketersediaan sarana dan prasarana olahraga \*

- KURANG PUAS



- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak \*

- KURANG PUAS
- CUKUP 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 PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP 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 PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



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 PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



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

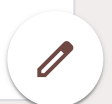
- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu \*

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan \*

- KURANG PUAS
- CUKUP 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 PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS





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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS

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

- KURANG PUAS
- CUKUP PUAS
- PUAS
- SANGAT PUAS



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](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

