



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
JANUARI 2020

PS. Penjas FKIP UNIKI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Untuk mendapatkan umpan balik atas respon mahasiswa atas kepuasan mahasiswa dalam pelayanan yang diberikan program studi Pendidikan Jasmani Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI), maka dilakukan survei, yang telah dilaksanakan pada akhir semester genap tahun akademik 2019-2020 yakni bulan Januari 2020.

Survei dengan menggunakan instrumen kepuasan melalui angket (Tabel Kepuasan Mahasiswa), yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terhadap survei 34 mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Jasmani Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI).

Survei kepuasan mahasiswa, terdiri atas:

1. Kepuasan Mahasiswa dari Aspek Pelayanan Tata Pamong
2. Kepuasan Pelayanan administrasi Keuangan dan Saprass
3. Kepuasan Pelayanan Akademik

1. Pelayanan kepada Mahasiswa

Berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang memenuhi aspek-aspek Keandalan (*reliability*), Daya tanggap, Kepastian, Empati, dan *Tangible*.

Untuk hal ini dilakukan survei, yang telah dilaksanakan pada akhir semester genap tahun akademik 2019-2020 yakni bulan Januari 2020.

Survei dengan menggunakan instrumen kepuasan melalui angket (Tabel Kepuasan Mahasiswa), yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terhadap survei 34 mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Jasmani Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI).

Hasil sampel dari survei sebagai berikut:

Kepuasan Layanan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa(%)				Tingkat Kepuasan Pelayanan (%)
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	38,2	50,0	11,8	0,0	81.60
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dgn cepat.	47,1	44,1	8,8	0,0	84.575

3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	32,4	58,8	8,8	0,0	80.90
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	41,2	47,1	11,8	0,0	82.425
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	50,0	35,3	14,7	0,0	83.825
Rata-rata		41,8	47,1	11,2	0,0	82,66

Hasil survei ini dipublikasikan dalam link website PS¹

Hasil rata-rata kepuasan pelayanan yang diberikan oleh aktivitas administrasi program studi terhadap mahasiswa atau disebut sebagai pelayanan tata pamong ini, menurut survei mahasiswa masuk kategori sangat baik dengan besaran rata-rata semua aspek adalah 82,66%. Dimensi yang terbaik adalah dari aspek Kepastian (*assurance*). Yakni kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan standar yang dibuat program studi.

Tindak lanjut dari survey ini, maka baik Unit Pengelola Program Studi dan pihak Program Studi akan melakukan hal-hal berikut:

Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kepedulian dan Kemampuan dosen untuk melayani mahasiswa secara baik dan konsisten sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa, baik dari aspek informasi yang disampaikan, ketersediaan waktu, dan media pelayanan serta cara pelayanannya, 2. Meningkatkan kehadiran dosen dan tenaga kependidikan di kantor dan ruang kelas secara tertib sesuai jadwal pelayanan 3. Menambah kemampuan dosen dlm penggunaan IT, sehingga memudahkan dalam berkomunikasi dan informasi yang disampaikan 4. Memberikan Pelatihan pada Tenaga kependidikan tentang cara pelayanan dan kemampuan dalam mengelola administrasi pelayanan mahasiswa 5. Program studi, menyediakan panduan, tempat pelayanan yang layak, dan sitem kerja sesuai dengan SOP pelayanan, 6. Melengkapi sistem aplikasi pelayanan (Komputerisasi) 7. Penjadwalan dan aturan pelayanan yg pasti, 8. Menyediakan dan Menggunakan media WA/HP/WEB utk melengkapi pelayanan maksimal,

¹ <http://www.fkip.uniki.ac.id/laporan-kepuasan-mahasiswa/>

2. Aspek Pelayanan Administrasi Keuangan dan Saprass

Survei dari aspek Pelayanan Administrasi Keuangan dan Sarana Prasarana yang diberikan Program Studi kepada mahasiswa, juga dilakukan survey. Hal ini untuk mengukur sejauhmana pelayan dan kemampuan PS telah memberikan pelayanan yang sesuai dan diharapkan dalam system perguruan tinggi, baik proses administrasi keuangan yang setiap semester dilakukan mahasiswa bersama tenaga kependidikan di PS dan Pelayanan sarana prasarana yang dibutuhkan mahasiswa dalam proses pembelajaran dan kegiatan kemahasiswaan.

Kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, di ukur dengan angket kepuasan yang disebarakan Kasie Administrasi Keuangan PS. Aspek yang yang diukur meliputi:

- 1). Tangibles (Bukti Langsung), yaitu dimensi pelayanan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik (arsitektur gedung, warna, dekorasi, tempat parkir), perlengkapan (teknologi yang digunakan), brand dan motto kampus / PS, lokasi, serta penampilan karyawan
- 2). Reliability (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara tepat. Hal ini meliputi janji mengenai pelayanan administrasi keuangan dan administrasi saprass yang baik, penanganan terhadap keberatan yang tepat dan cepat serta penggunaan komunikasi pasca pelayanan.
- 3). Responsiveness (Daya Tangkap), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada mahasiswa tentang adm keuangan dan kebutuhan Saprass. Dimensi ini menekankan pada perilaku personil yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan-permintaan, pertanyaan dan keberatan-keberatan dari para mahasiswa
- 4). Assurance (jaminan), yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri mahasiswa. Jaminan juga berarti bahwa pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah mahasiswa.
- 5). Empathy (Empati), yaitu aspek yang menekankan pada perlakuan mahasiswa sebagai individu, memahami kebutuhan mahasiswa dan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual.

Untuk mengukur tingkat kepuasan, digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan dikarenakan metode ini menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur.

Hasil survei dan pendataan serta ukuran deskripsi tentang tingkat kepuasan pelayanan bidang keuangan dan Sarana prasarana ini adalah:

Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Adm Keuangan dan Saprass

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Tingkat Kepuasan (%)
		SP	P	KP	TP	
1	2	3	4	5	6	7
1	Tangibles (Bukti Langsung), Dimensi ini meliputi fasilitas fisik (arsitektur gedung, warna, dekorasi, tempat parkir), perlengkapan (teknologi yang digunakan), Brand kampus, lokasi, serta penampilan pegawai	36,4	50,0	13,6	0,0	82,6
2	Reliability (keandalan), Hal ini meliputi janji mengenai pelayanan yang baik, penanganan terhadap keberatan yang tepat dan cepat serta penggunaan komunikasi pasca pelayanan.	27,3	54,5	15,9	0,0	77,9
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Dimensi ini menekankan pada perilaku personil yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan-permintaan, pertanyaan dan keberatan-keberatan dari para mahasiswa.	40,9	47,7	9,1	0,0	83,1
4	Assurance (jaminan), Dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri Mahasiswa	45,5	45,5	6,8	0,0	84,9
5	Empathy (Empati), Aspek yang menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu, memahami kebutuhan mahasiswa dan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual.	29,5	50,0	18,2	0,0	77,9
Rata - rata						81,30 %

Dari tabel diatas, maka tingkat kepuasan dapat diketahui, yakni:

- 1). Rata-rata kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi keuangan dan Saprass mencapai 81,30 % atau masuk kategori Baik.
- 2). Tingkat kepuasan mahasiswa ini, yang terbaik dalam Aspek Responsiveness. Dimensi ini menekankan pada perilaku personil yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan-permintaan, pertanyaan dan keberatan-keberatan dari para mahasiswa.

3. Aspek Pelayanan Akademik

PS juga membuat survei terhadap kepuasan mahasiswa melalui angket yang disebar dan dapat di akses melalui aplikasi goggle form di layar website fkip.uniki.ac.id untuk survey kemampuan SDM pada Pelayanan Akademik ini. Adapun hasil survei, diperoleh Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Akademik sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Pelayanan Akademik

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Tingkat Kepuasan (%)
		SP	P	KP	TP	
1	- Keandalan (<i>reliability</i>): yang mengukur kemampuan dosen, dan Tendik dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa.	41,9	44,2	14,0	0,0	82,0
2	- Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, dan Tendik dalam membantu mahasiswa dan memberikan solusi serta bantuannya sesegera mungkin..	34,9	51,2	14,0	0,0	80,2
3	- Kepastian (<i>assurance</i>): mengukur kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	48,8	41,9	9,3	0,0	84,9
4	- Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, dan Tendik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, baik di dalam kelas ataupun diluar.	46,5	46,5	7,0	0,0	84,9
5	- <i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan waktu dosen melayani mahasiswa. Akses untuk menemui dosen secara cepat (apakah melalui email, WA, atau istagram), dan mahasiswa menilai kualitas pelayanan yang diberikan dosen.	53,5	37,2	9,3	0,0	86,0
Rata - rata						83,6 %

Dari tabel diatas, tampak bahwa tingkat kepuasan mahasiswa atas perilaku dosen dan Tendik rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 83,6 %.

Meskipun dari hasil survei kepuasan mahasiswa sangat baik, namun demikian PS tetap mengevaluasi untuk mengambil tidak lanjut dalam mengoptimalkan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pendidikan, diantaranya:

Rencana Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa

ASPEK	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
Keandalan (<i>reliability</i>):	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan Kemampuan dosen dlm bidangnya, dengan menambah dosen tdk tetap yang pakar, khususnya dalam mata kuliah konsentrasi, dan praktik. 2. Menambah kemampuan dosen dalam penggunaan IT, dan kepelatihan 3. Memberikan Pelatihan pada Tenaga kependidikan
Daya tanggap (<i>responsive-ness</i>):	<ol style="list-style-type: none"> 1). Dosen dibekali, panduan, tempat kerja yg layak, dan sitem kerja (SOP), 2). Melengkapi sitem aplikasi pelayanan (Komputerisasi)
Kepastian (<i>assurance</i>) :	<ol style="list-style-type: none"> 1). Penjadwalan dan aturan pelayanan yg pasti, 2) Menggunakan media WA/HP/WEB utk melengkapi pelayanan maksimal, 3). Pemberitahu kepada Dosen, utk mengajar sesuai dengan jadwal/waktu-nya
Empati (<i>empathy</i>):	<ol style="list-style-type: none"> 1). Dosen memberikan waktu Pembimbingan akademik pada mahasiswa, 2). Menggunakan fasilitas WA/email/Blog dosen dan Website Universitas, dalam menambah materi kuliah dan bahan yg diperlukan mhs (khususnya utk Tugas akhir/tesis) 3). Menyediakan media/tempat dan fasilitas utk mhs dalam pembimbingan, dan konsultasi
<i>Tangible</i> :	<ol style="list-style-type: none"> 1). Mengingatkan kepada dosen tentang waktu pelayanan yg optimal, 2). Akses untuk berkomunikasi (WA, Tlp, ataupun histogram dan email),