

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2019/2020



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN INDONESIA**

2020

A. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) telah berjalan lancar sampai saat ini, akan tetapi sepenuhnya belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di FKIP Universitas Islam Kebangsaan Indonesia, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap 6 bulan sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: 1) Penggunaan Sarana Dan Prasarana, 2) Aspek Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan), 3) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa), 4) Aspek Assurance (jaminan/perlakuan pada mahasiswa), 5) Aspek Emphaty (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) kepada mahasiswa di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa adalah mahasiswa aktif di lingkungan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia dengan melibatkan sebanyak 40 atau 100% dari jumlah total mahasiswa (*student body*) pada tahun 2020 yaitu sebanyak 34 orang mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa dilakukan antara tanggal 26 Juni– 16 Juli 2020.
2. Tempat, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa dilaksanakan di seluruh Fakultas dan jurusan di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia

E. Metode Survei dan Pengolahan Data

- (1) Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survey
- (2) tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan mahasiswa, Badan Penjaminan Mutu bekerja selama lebih kurang 3 minggu (tanggal 26 Juni – 16 Juli 2020) dan menghasilkan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak 5 (lima) aspek yang tersebar dalam 18 butir indikator kepuasan, yaitu terhadap: 1) Penggunaan Sarana Dan Prasarana ada 5 butir, 2) Aspek Reliability ada 6 butir (Kehandalan dosen dalam perkuliahan), 3) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa) ada 2 butir, 4) Aspek Assurance (jaminan/perlakuan pada mahasiswa) ada 3 butir, 5) Aspek Emphaty (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) ada 3 butir.
- (3) Kuesioner dimaksud digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan kuesioner Google Form dan manual

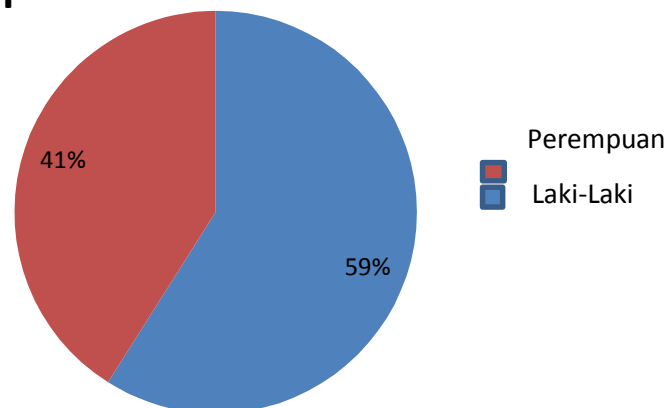
SAJUN 2020:
Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1 = sangat tidak puas, nilai 2 = tidak puas, nilai 3 = puas, dan nilai 4 = sangat puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

F. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan: **1) Penggunaan Sarana Dan Prasarana, 2) Aspek Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan), 3) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa), 4) Aspek Assurance (jaminan/perlakuan pada mahasiswa) ,5) Aspek Emphaty (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)** yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa untuk periode Semester Gasal 2019/2020. Dari sebanyak 34 mahasiswa aktif FKIP Universitas Islam Kebangsaan Indonesia yang terdiri dari 2 program studi diambil sampel sebagai responden sejumlah 34 mahasiswa.

PROFIL RESPONDEN

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

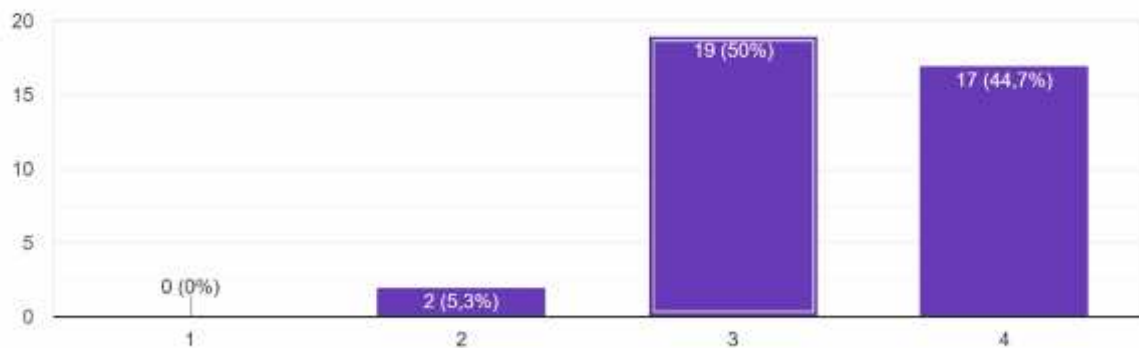


Jumlah responden sebanyak 34 mahasiswa. Responden yang diambil berdasarkan prodi adalah 41% dari prodi Ilmu Pertanian dan 59% dari prodi peternakan. Sedangkan dilihat berdasarkan angkatan adalah 100% dari angkatan 2019.

I. Aspek Sarana dan Prasarana

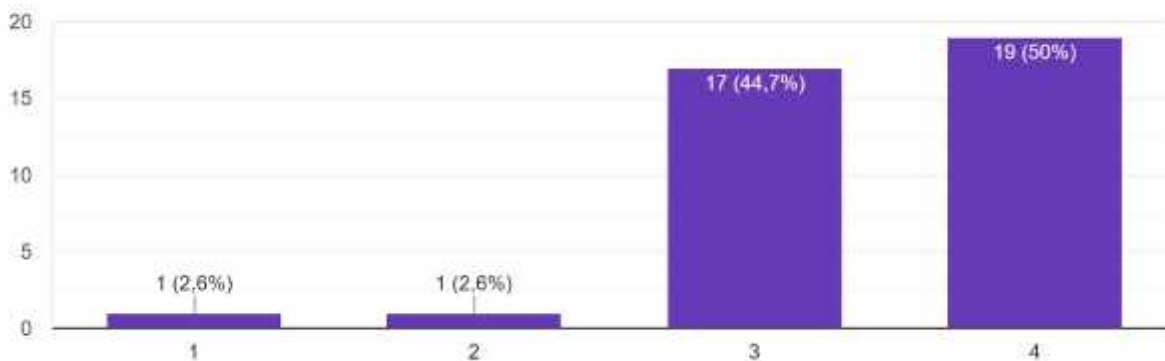
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan UNIKI. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada kondisi sarana dan prasarana di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI. Secara umum hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana berdasarkan setiap butir pernyataan antara lain

1. Ruang kelas nyaman dan bersih



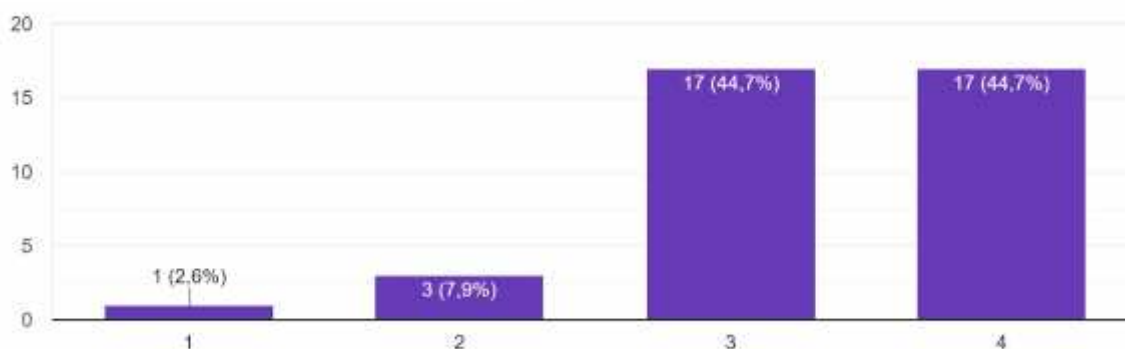
Gambar 1a Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana butir pernyataan 1

2. Sarana Parkir Sudah tersedia dengan cukup aman, tertib dan aman



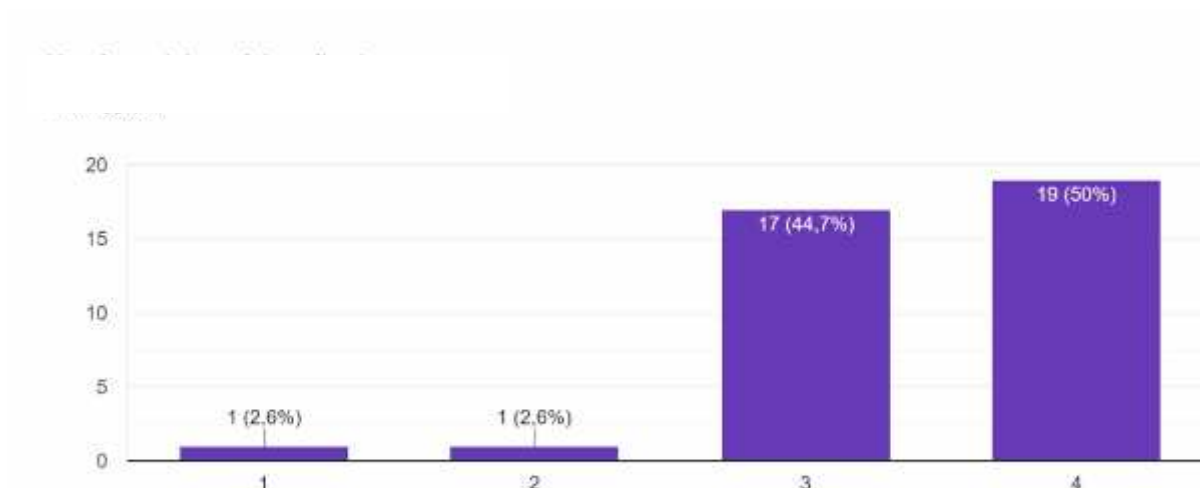
Gambar 1b Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap sarana dan prasarana Butir Pernyataan no 2

3. Fasilitas Wifi/Hotspot tersedia dengan baik



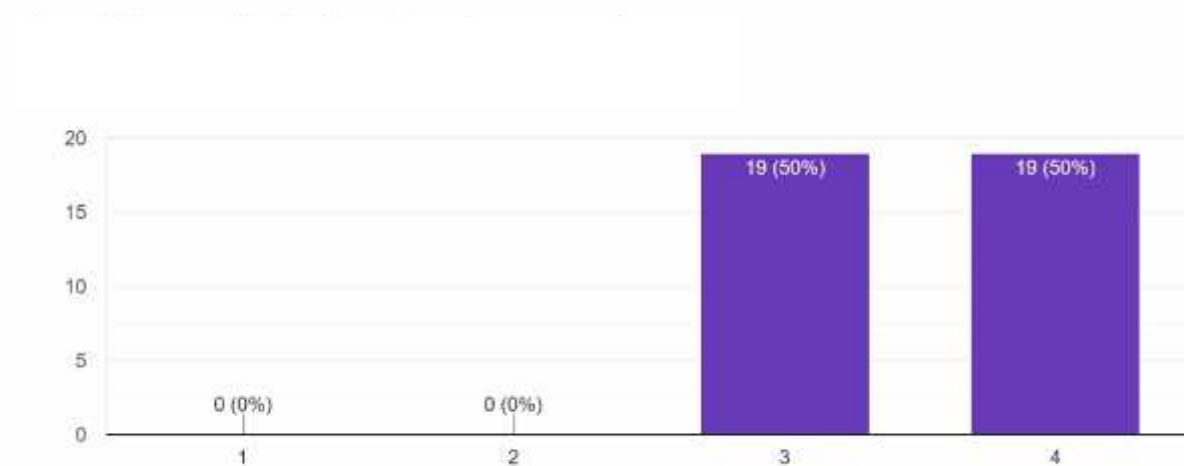
Gambar 1c Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Butir Pernyataan No.3

4. Kantin Rapi , Bersih dan Nyaman

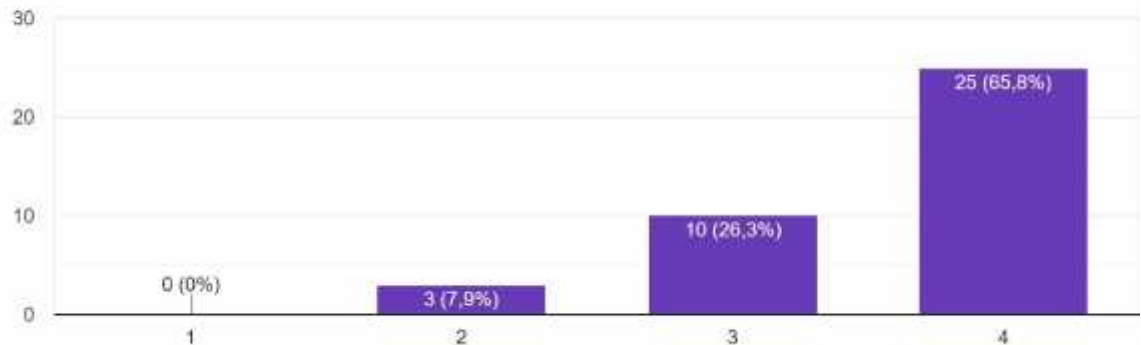


Gambar 1d Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Butir Pernyataan No.4

5. Ruang Pelayanan Akademik rapi, bersih, nyaman, dan aman



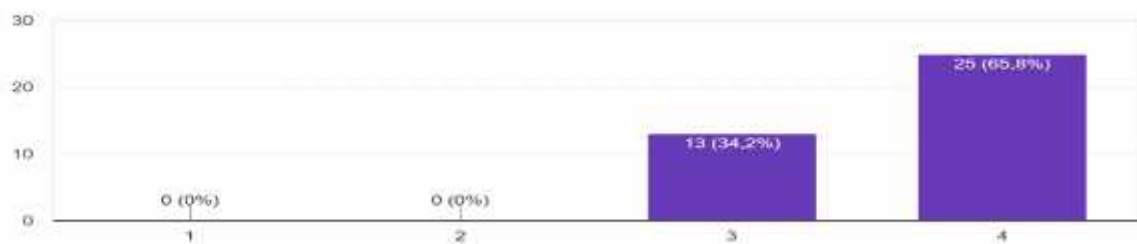
Gambar 1e Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Butir Pernyataan No.5

6. Fasilitas olah raga sudah tersedia

Gambar 1f Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap sarana dan prasarana Butir Pernyataan No.6

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

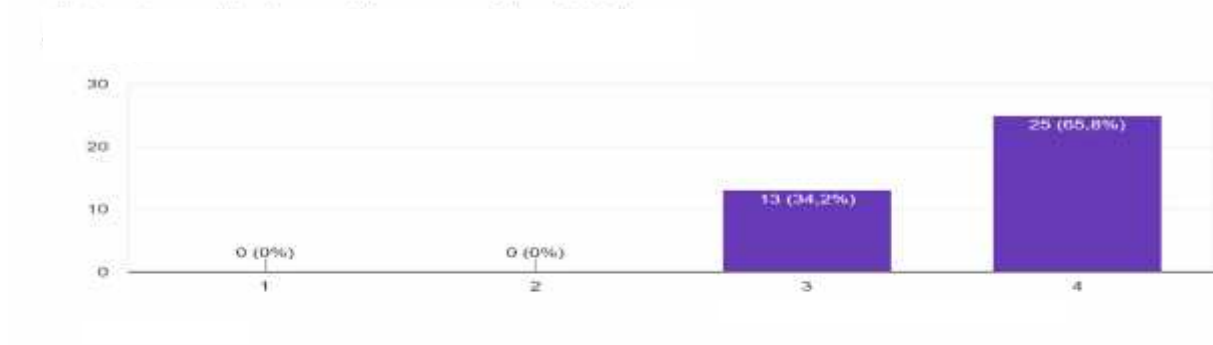
Proses Sarana dan Prasarana di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal sarana berupa alat olahraga dan fasilitas olahraga

2. Aspek Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kehandalan dosen dalam perkuliahan di FKIP UNIKI. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan Kehandalan dosen di UNIKI.

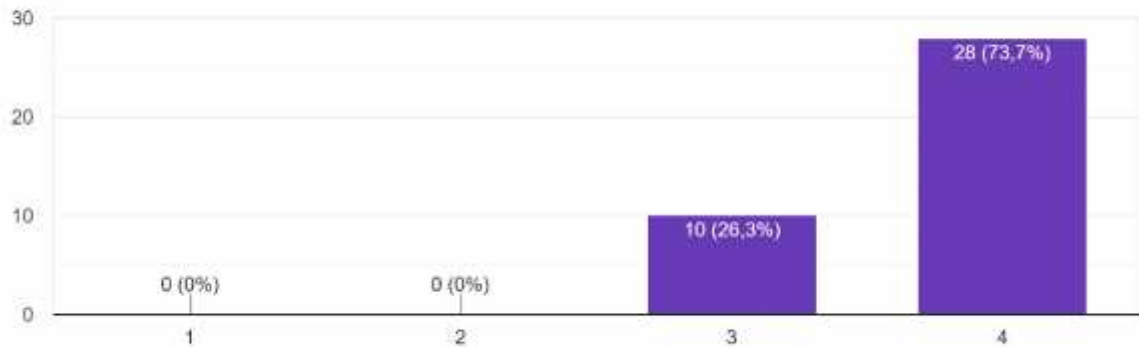
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh Universitas Trilogi untuk setiap butir pernyataan:

a. Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



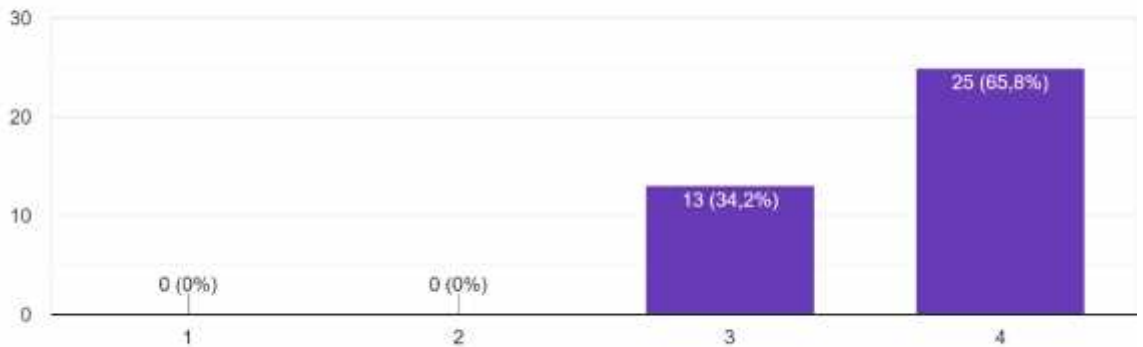
Gambar 2a. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan

b. Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi



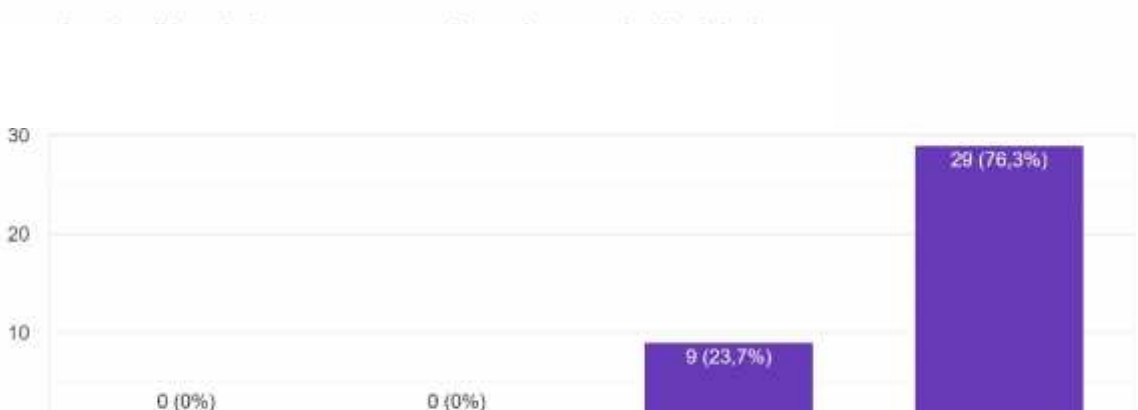
Gambar 2b. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan No.7

c. Pemberian bahan ajar oleh dosen untuk melengkapi materi

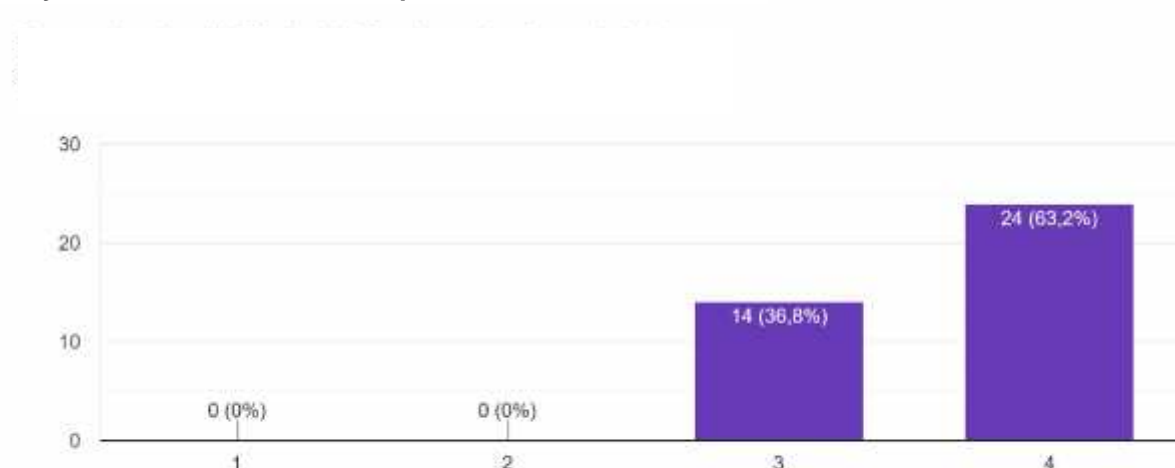


Gambar 2c. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan No.8

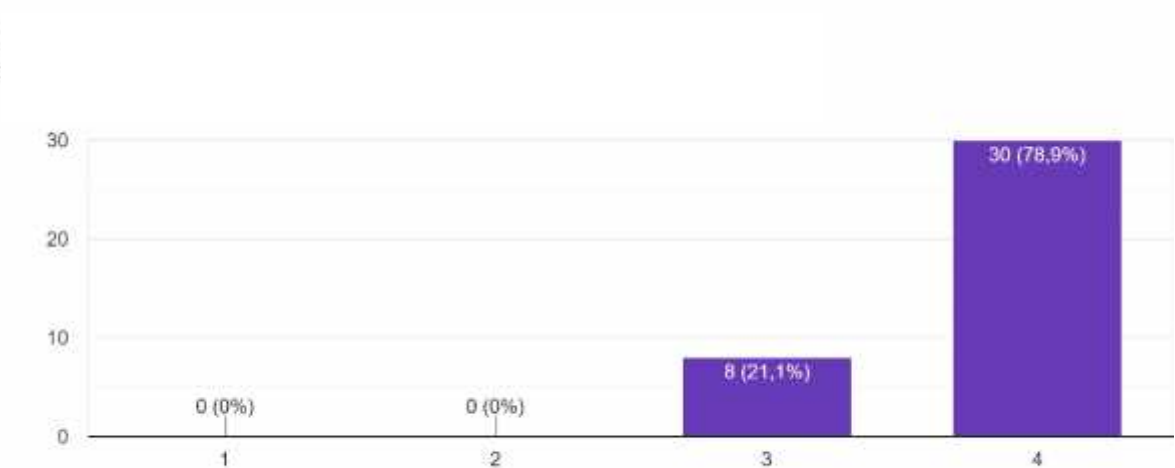
d. Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen



Gambar 2d. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan No.9

e. Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen

Gambar 2e. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan No.10

f. Kecukupan Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi

Gambar 2f. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan No.11

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama pemberian dan penguasaan alat mengajar bagi mahasiswa, serta memberikan waktu diluar jam mata kuliah untuk dijumpai agar memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi yang belum didalam dalam mata kuliah.

Tindak Lanjut:

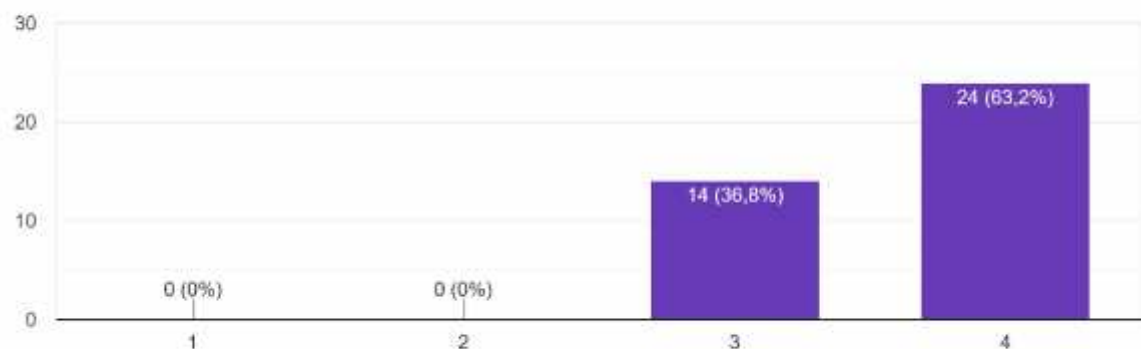
1. Setiap prodi melakukan survey kepuasan terhadap kinerja dosen dari mahasiswa setiap semester nya dan mendata kepuasan tersebut dalam bentuk laporan
2. Setiap prodi melakukan peningkatan bahan ataupun alat mengajar

3. Aspek Responsivenes (Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa)

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Universitas Trilogi. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Universitas Trilogi

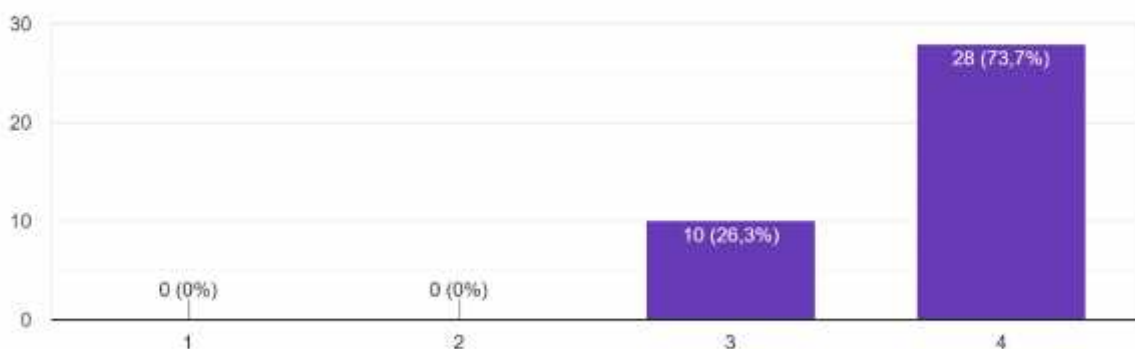
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sikap tanggap dosen terhadap mahasiswa yang diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan untuk setiap butir pernyataan:

a. Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik



Gambar 3a. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa Butir Pernyataan No.12

b. Kecepatan dosen dalam menanggapi permasalahan mahasiswa



Gambar 3b. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa Butir Pernyataan No.13

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan Sikap tanggap dosen terhadap Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal ketersediaan waktu dosen yang dapat digunakan dalam proses belajar mengajar mahasiswa, kedekatan yang mendukung proses penulisan tugas akhir.

Tindak Lanjut:

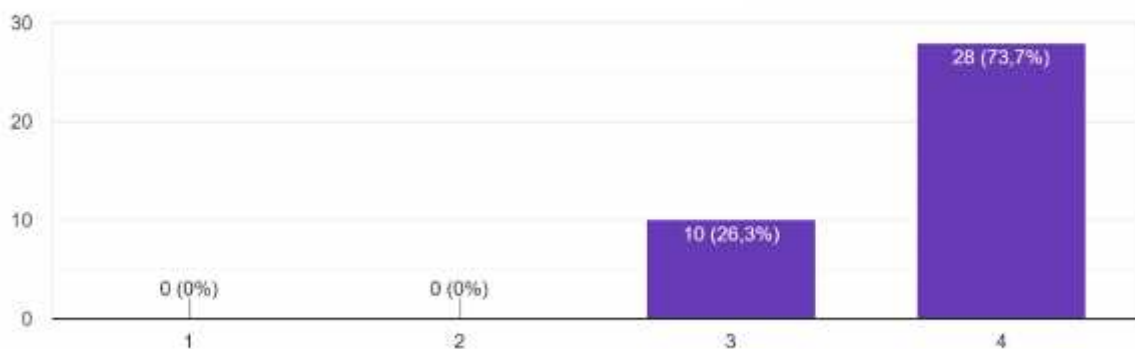
1. Setiap prodi mendata mahasiswa dengan kebutuhan yang lebih ekstra
2. Setiap dosen mampu melakukan konseling bagi mahasiswa

4. Aspek Assurance (jaminan/perlakuan pada mahasiswa)

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan jaminan/perlakuan pada mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan Jaminan ataupun perlakuan Akademik maupun non Akademik di Uniki.

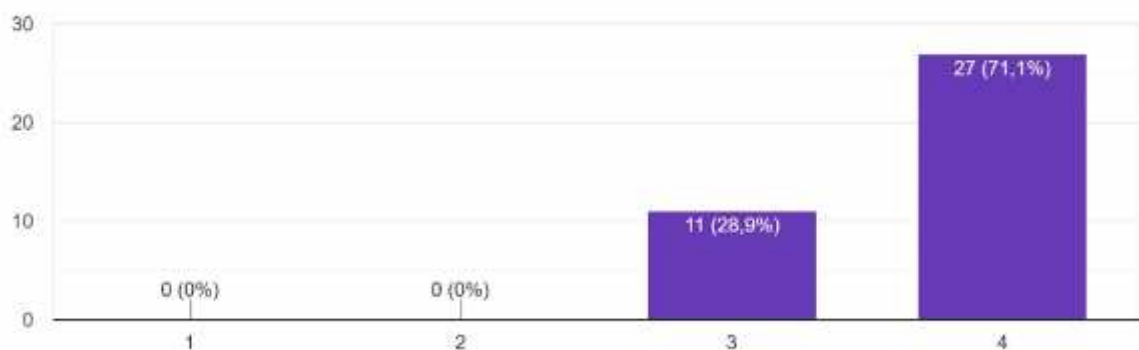
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI untuk setiap butir pernyataan:

a. Kecepatan dosen dalam menanggapi permasalahan mahasiswa



Gambar 4a. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan Butir Pernyataan No.13

b. Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran



Gambar 4b. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap jaminan/perlakuan pada mahasiswa Butir Pernyataan No.14

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

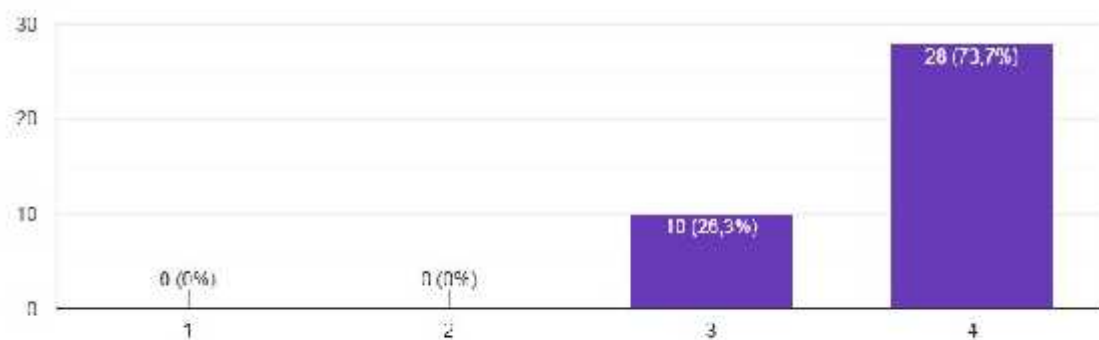
Layanan jaminan dan perlakuan pada mahasiswa Akademik maupun non akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIKI sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal prosedur pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami, proses pelayanan cepat dan tepat waktu, kecepatan kepala dan staf dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, antrian layanan kepada mahasiswa, kerapihan dan keteraturan kegiatan administrasi, layanan dari kepala dan staf yang memuaskan kebutuhan mahasiswa, kehandalan sistem informasi serta kemudahan akses terhadap layanan staff, kejelasan dan kemudahan prosedur penyampaian informasi layanan, kelancaran komunikasi kepala dan staf kepada mahasiswa.

Tindak Lanjut:

Staff perlu melakukan perbaikan implementasi Standar Operasional prosedur (SOP) pada layanan yang diberikan dan mendiseminasikan SOP nya kepada mahasiswa, serta meningkatkan kehandalan sistem informasi agar bebas dari kesalahan data dan pelayanan agar lebih dekat kepada mahasiswa.

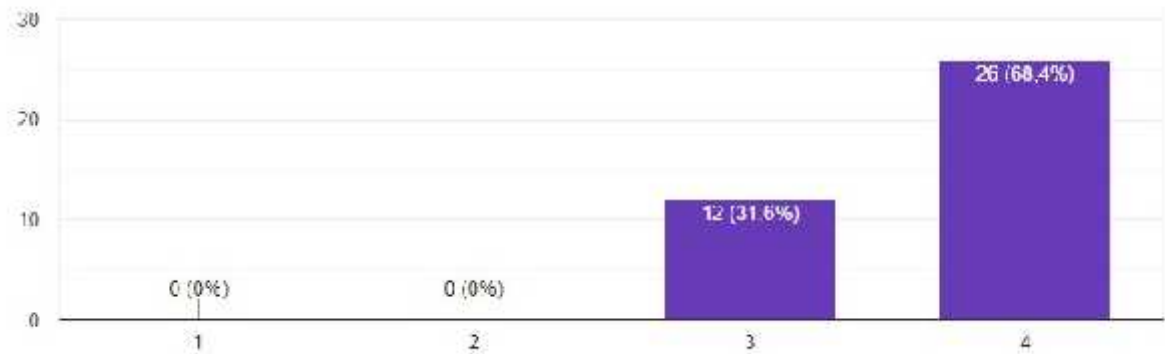
5. Aspek Emphaty (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

a. Kesedian Dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah akademik



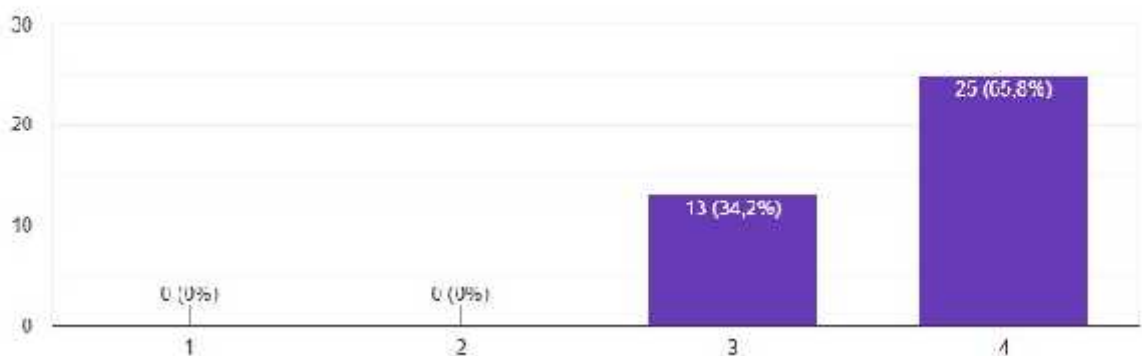
Gambar 5a. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap pemahaman kepentingan mahasiswa Butir Pernyataan No.15.

b. Kemudahan Dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dsb



Gambar 5b. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap pemahaman kepentingan mahasiswa Butir Pernyataan No.16.

c. Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Gambar 5c. Hasil Survei kepuasan Mahasiswa Terhadap pemahaman kepentingan mahasiswa Butir Pernyataan No.17

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan terhadap kepentingan pada mahasiswa Akademik maupun non akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal prosedur pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami, proses pelayanan cepat dan tepat waktu, serta memahami hal yang mendesak bagi mahasiswa agar memudahkan mahasiswa dalam kegiatan akademik maupun non akademik

Tindak Lanjut:

dosen perlu melakukan perbaikan implementasi Standar Operasional prosedur (SOP) pada tingkat professional dalam bekerja serta memberikan layanan yang diberikan dan kepada mahasiswa, dan juga meningkatkan keakraban yang professional agar lebih dekat kepada mahasiswa.