

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

2017

UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA YAI

Kata Pengantar

Universitas Persada Indonesia YAI memiliki komitmen kuat agar mahasiswa memperoleh pelayanan yang memuaskan terkait dengan layanan akademik, layanan bimbingan dan konseling, layanan sarana dan prasarana, layanan staf dan layanan administratif. Untuk itu, Universitas Persada Indonesia YAI selalu berupaya untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa agar mendapat informasi yang obyektif sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayan kepada mahasiswa.

Untuk mendapatkan gambaran yang obyektif informasi mengenai pelayanan yang diberikan yang akan dimanfaatkan untuk mengevaluasi dan meingkatkan kualitas pelayanan tersebut, maka survey kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan. Laporan ini merupakan hasil dari survey kepuasana mahasiswa pada tahun akademik 2017. Responden adalah mahasiswa/mahasiswa aktif ditahun tersebut yang diambil dengan *convinient sampling*.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I

- A. Pengertian Survey Kepuasan Mahasiswa
- B. Tujuan Survey Kepuasan Mahasiswa
- C. Manfaat Survey Kepuasan Mahasiswa

BAB II

- A. Responden Survey Kepuasan Mahasiswa
- B. Tahapan Survey Kepuasan Mahasiswa
- C. Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa
- D. Pengolahan Data dan Analisis

BAB III

- A. Responden Penelitian
 - 1. Fakultas
 - 2. Program Studi
 - 3. Angkatan
- B. Layanan Kepuasan Mahasiswa
 - 1. Layanan Administratif
 - 2. Layanan Akademik
 - 3. Layanan Bimbingan dan Konseling
 - 4. Layanan Sarana dan Prasarana
 - 5. Layanan Staf

BAB IV

- A. Kesimpulan
- B. Rekomendasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengertian Survey kepuasan mahasiswa

Survey kepuasan mahasiswa adalah studi yang dikhususkan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan akademik, layanan bimbingan dan konseling, layanan sarana dan prasarana, layanan staf dan layanan administratif yang diterapkan oleh Universitas Persada Indonesia YAI. Survey ini diharapkan dapat memberikan informasi yang obyektif terkait dengan kepuasan mahasiswa yang nantinya berguna bagi kepentingan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Hasil survey kepuasan mahasiswa setiap tahunnya akan dilaporkan oleh masing-masing fakultas kepada Wakil Rektor II, temuan di dalam survey kepuasan mahasiswa kemudian ditindak lanjuti sebagai bahan pembahasan dan evaluasi guna dilakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

B. Tujuan Survey Kepuasan Mahasiswa

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa yang dilakukan bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan akademik, layanan bimbingan dan konseling, layanan sarana dan prasarana, layanan staf dan layanan administratif
2. Mengetahui kinerja pelayanan staf bidang akademik, bimbingan dan konseling, sarana dan prasarana, dan administratif

C. Manfaat Survey Kepuasan Mahasiswa

Survey kepuasan mahasiswa yang dilakukan bermanfaat untuk memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan pendidikan dengan keluaran yang dihasilkan. Dengan demikian, Survey kepuasan mahasiswa dapat dijadikan kontrol

terkait relevansi terkait dengan pelayan yang diberikan kepada mahasiswa dengan kepuasan pelayanan yang diterima oleh mahasiswa.

Secara teknis, informasi yang diperoleh dari survey kepuasan mahasiswa dapat membantu Universitas mengevaluasi kualitas pelayanan untuk selanjutnya mempertahankan sektor-sektor yang sudah baik, dan memperbaiki sektor-sektor yang dinilai masih rendah.

BAB II

METODE SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

A. Responden Survey kepuasan mahasiswa

Populasi dalam survey kepuasan mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa yang tercatat aktif pada tahun akademik 2017/2018 di Universitas Persada Indonesia YAI yang terdiri dari empat fakultas, yakni : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Psikologi, Fakultas Ilmu Komunikasi, dan Fakultas Teknik.

Pengumpulan data survey dilakukan menggunakan teknik *convinient sampling*, yakni teknik sampling yang diambil berdasarkan kemudahan, yakni mereka yang bersedia mengisi instrumen survey.

Fakultas	Prodi	Jenjang	Sampel
FEB	Manajemen Perusahaan	D3	18
	Akutansi	S1	51
	Manajemen	S1	41
	Magister Manajemen	S2	10
	Doktor	S3	24
Psikologi	Sarjana	S1	54
	Magister Psikologi Sains	S2	12
	Magister Psikologi Profesi	S2	11
	Doktor	S3	7
Ilmu Komunikasi	Ilmu Komunikasi	S1	58
	Desain Komunikasi Visual	S1	10
	Magister Ilmu Komunikasi	S2	13
Teknik	Manajemen Informatika	D3	15
	Teknik Informatika	D3	5
	Teknik Informatika	S1	16
	Sistem Informasi	S1	14
	Teknik Arsitektur	S1	7
	Teknik Industri	S1	12
	Teknik Sipil	S1	10
	Magister Teknik Sipil	S2	12
TOTAL			400

B. Tahapan Survey Kepuasan Mahasiswa

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mempersiapkan instrumen survey kepuasan mahasiswa
2. Mengunggah instrumen dalam web Universitas
3. Melakukan sosialisasi mengenai survey kepuasan mahasiswa kepada mahasiswa
4. Melakukan pengumpulan data
5. Melakukan analisis data
6. Membuat laporan hasil survey kepuasan mahasiswa

C. Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

Pengembangan instrumen survey kepuasan mahasiswa dibuat dengan mempertimbangkan beberapa hal, yakni :

1. Tujuan survey
2. Standar yang telah ditetapkan
3. Kebutuhan informasi

Dengan pertimbangan tersebut, pernyataan-pernyataan instrumen yang dikembangkan untuk mengungkap kepuasan pada sektor :

1. Layanan akademik
2. Layanan bimbingan dan konseling
3. Layanan sarana dan prasarana
4. Layanan staf
5. Layanan administratif

Pada instrumen tersebut tidak dicantumkan identitas responden seperti nama atau NIM, tetapi hanya diminta untuk mengisi program studi, angkatan, fakultas dan program studi. Hal ini dilakukan untuk kenyamanan dan menjamin kejujuran responden dalam memberikan penilaian sesuai dengan yang mereka rasakan.

D. Pengolahan Data dan Analisis

Data kuantitatif yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan software statistik SPSS untuk mendapatkan deskriptif data penelitian. Sementara data kualitatif yang berupa saran dari responden dikumpulkan berdasarkan similarity jawaban, kemudian dicari jumlahnya.

Hasil analisis dituangkan dalam bentuk laporan yang memuat informasi statistik dan rekomendasi. Selanjutnya dari hasil analisis survey kepuasan mahasiswa dibuat laporan hasil survey kepuasan mahasiswa yang kemudian hasilnya dikirimkan ke seluruh pimpinan di lingkungan Universitas Persada Indonesia YAI.

BAB III

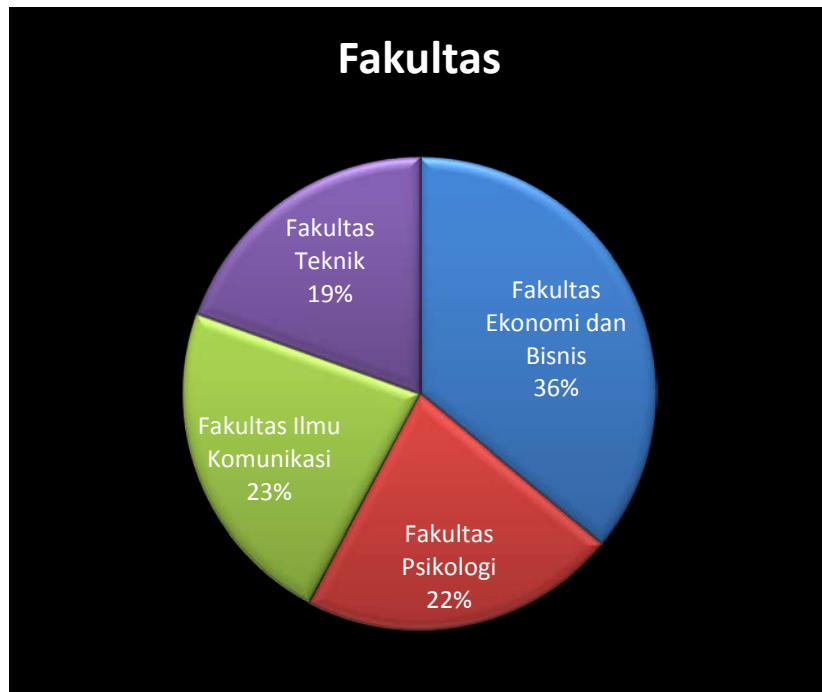
HASIL & ANALISIS

A. Responden Penelitian

1. Fakultas

Responden yang berpartisipasi dalam survey kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1. Responden Berdasarkan Fakultas

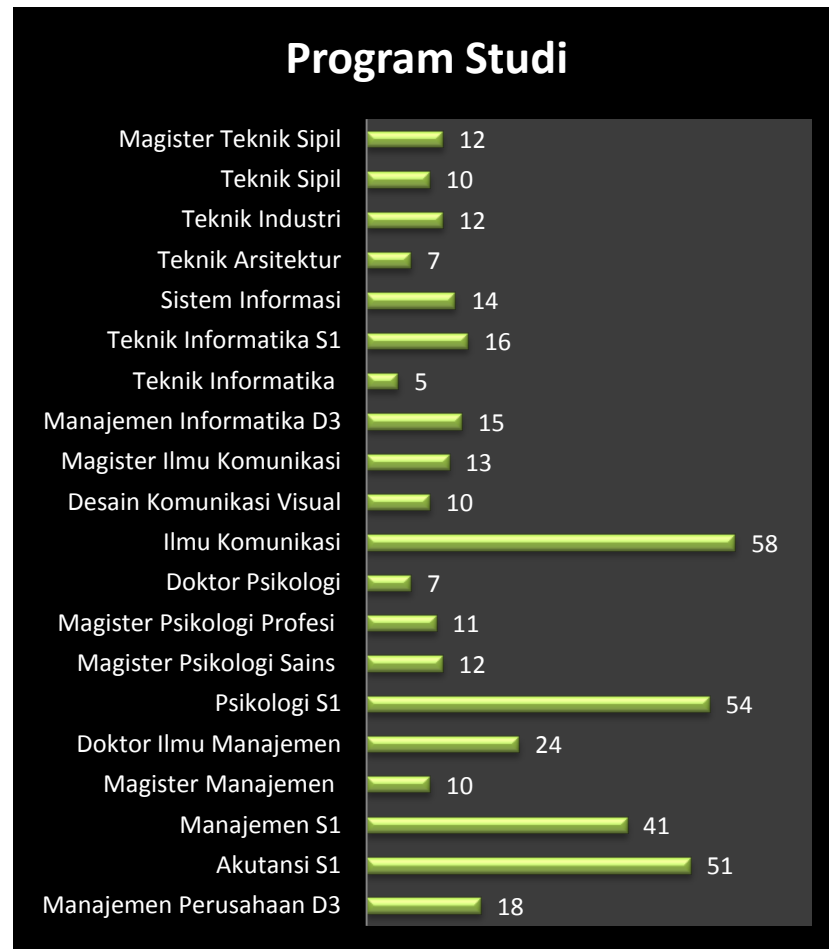


Berdasarkan hasil tersebut diperoleh responden untuk masing masing fakultas sebagai berikut : Fakultas Ekonomi dan Bisnis menjadi responden dengan partisipan tertinggi yakni 36%, disusul Fakultas Ilmu Komunikasi sebanyak 23%, kemudian Fakultas Psikologi sebanyak 22%, dan Fakultas Teknik sebanyak 19%.

2. Program Studi

Responden yang berpartisipasi dalam survey kepuasan mahasiswa berdasarkan Program Studi diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 2. Responden Berdasarkan Program Studi



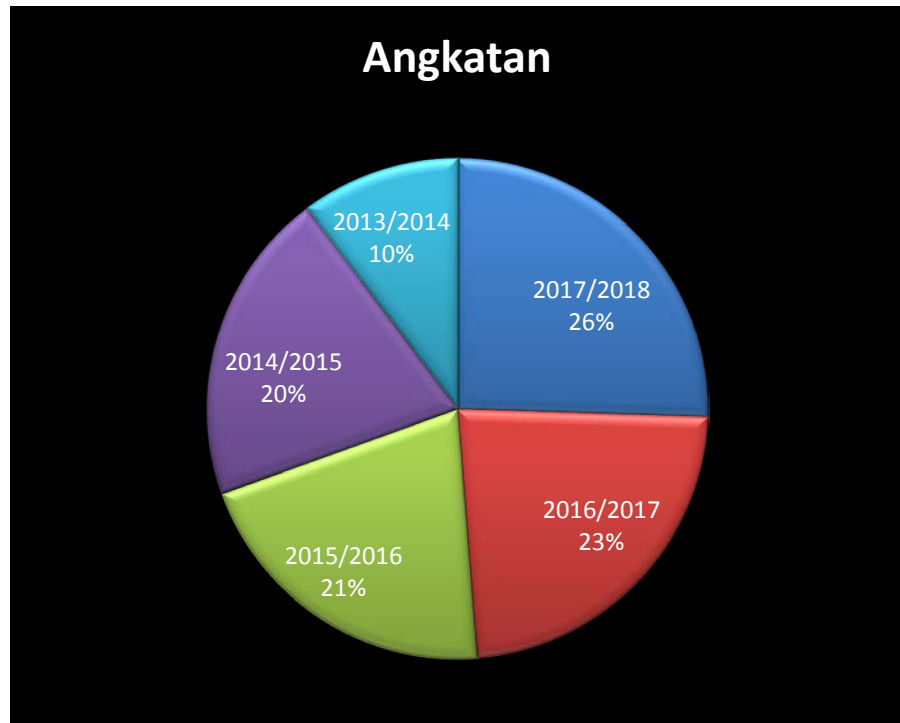
Berdasarkan hasil tersebut diperoleh responden untuk masing-masing program studi adalah sebagai berikut : Prodi Magister Teknik Sipil sebanyak 12 responden, Teknik Sipil 10 responden, Teknik Industri 12 responden, Teknik

Arsitektur 7 responden, Sistem Informasi 14 responden, Teknik Informatika S1 sebanyak 16 responden, Teknik Informatika sebanyak 5 responden, Manajemen Informatika D3 sebanyak 15 responden, Magister Ilmu Komunikasi sebanyak 13 responden, Desain Komunikasi Visual sebanyak 10 responden, Ilmu Komunikasi 58 responden, Doktor Psikologi 7 responden, Magister Psikologi Profesi sebanyak 11 responden, Magister Psikologi Sains 12 responden, Psikologi S1 sebanyak 54 responden, Doktor Ilmu Manajemen sebanyak 24 responden, Magister Manajemen sebanyak 10 responden, Manajemen S1 sebanyak 41 responden, Akutansi S1 sebanyak 51 responden, dan Manajemen Perusahaan D3 sebanyak 18 responden.

3. Angkatan

Responden yang berpartisipasi dalam survey kepuasan mahasiswa berdasarkan Angkatan diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 3. Responnden Berdasarkan Program Studi



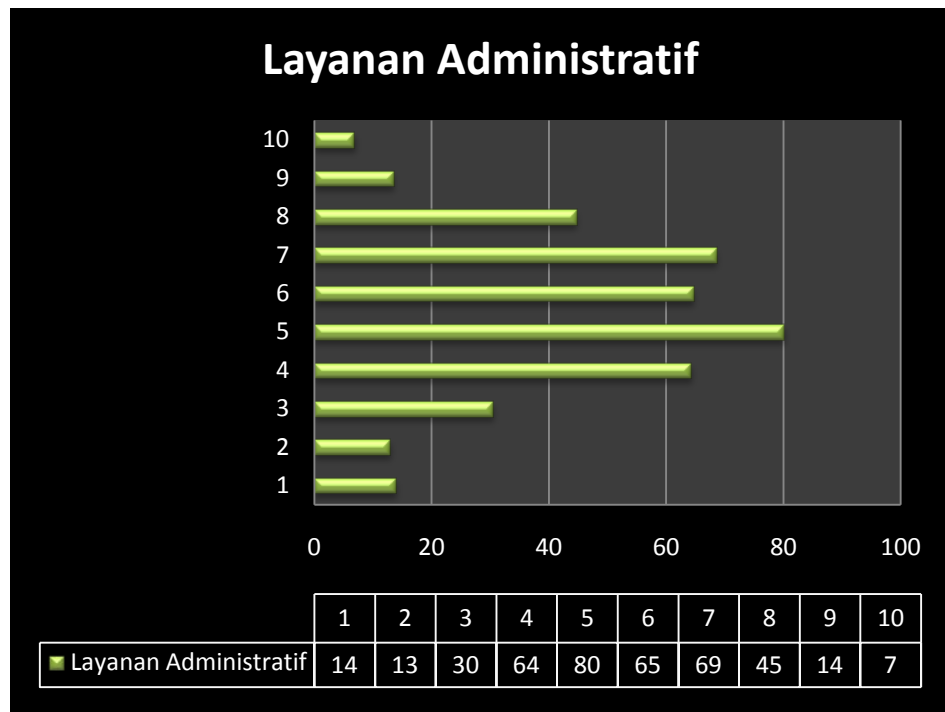
Berdasarkan hasil tersebut diperoleh responden untuk masing-masing program studi adalah sebagai berikut : angkatan 2013/2014 sebanyak 10%, angkatan 2014/2015 sebanyak 20%, angkatan 2015/2016 sebanyak 21%, angkatan 2016/2017 sebanyak 23%, dan angkatan 2017/2018 sebanyak 26%.

B. Kepuasan Mahasiswa

1. Layanan Administratif

Berdasarkan analisis data kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 4. Layanan Administratif



Berdasarkan hasil tersebut mayoritas responden memberikan skor antara 4 sampai dengan 7, modus pada layanan ini berada di skor 5 yakni sebanyak 80 orang responden.

Tabel 1. Bobot Skor Layanan Administratif

Option	Skor	Bobot
1	14	14
2	13	26
3	30	91
4	64	257
5	80	400
6	65	388
7	69	480
8	45	357
9	14	122
10	7	69
	Total	2204
	N	400

Tabel 2. Katagori Layanan Administratif

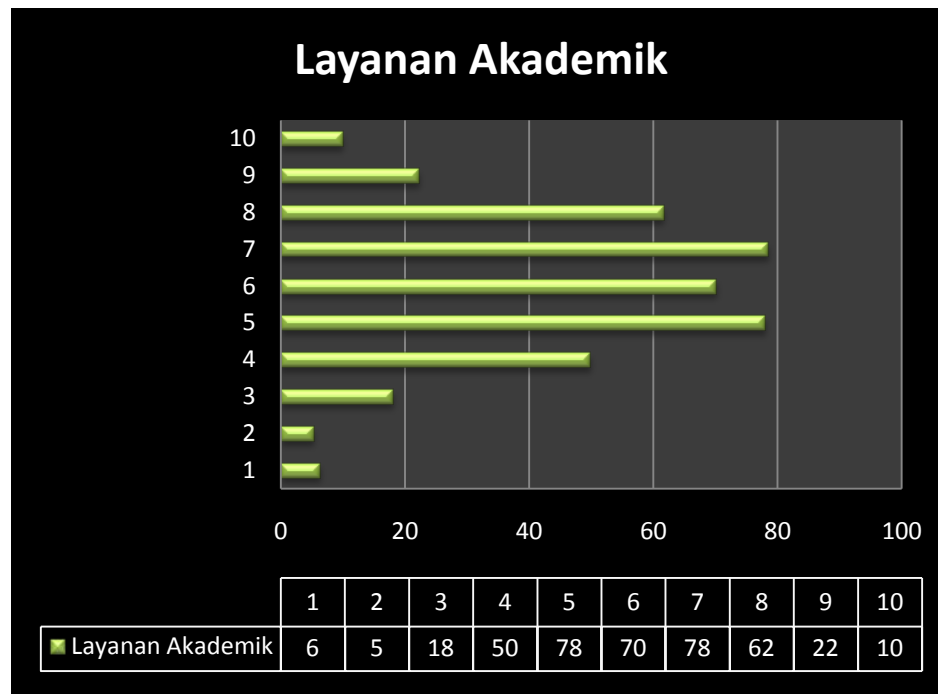
Layanan Administratif		
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 800
	Kurang	801 s/d 1600
X	Cukup	1601 s/d 2400
	Baik	2401 s/d 3200
	Sangat Baik	3201 s/d 4000

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2204, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif berada pada katagori cukup.

2. Layanan Akademik

Berdasarkan analisis data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 5. Layanan Akademik



Berdasarkan hasil tersebut mayoritas responden memberikan skor antara 4 sampai dengan 8, modus pada layanan ini berada di skor 5 dan 7 yakni sebanyak 78 orang responden.

Tabel 3. Bobot Skor Layanan Akademik

Option	Skor	Bobot
1	6	6
2	5	11
3	18	54
4	50	200
5	78	390
6	70	421
7	78	549
8	62	493
9	22	200
10	10	100
	Total	2424
	N	400

Tabel 4. Katagori Layanan Akademik

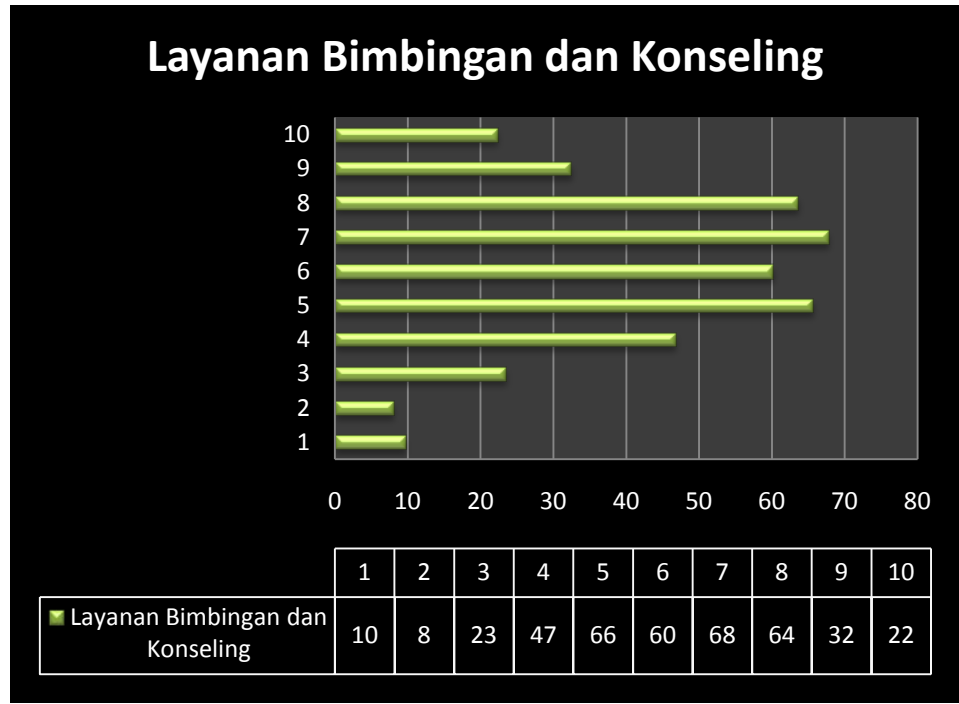
Layanan Akademik		
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 800
	Kurang	801 s/d 1600
	Cukup	1601 s/d 2400
X	Baik	2401 s/d 3200
	Sangat Baik	3201 s/d 4000

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2424, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada katagori baik.

3. Layanan Bimbingan dan Konseling

Berdasarkan analisis data kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 6. Bimbingan dan Konseling



Berdasarkan hasil tersebut mayoritas responden memberikan skor antara 5 sampai dengan 8, modus pada layanan ini berada di skor 7 yakni sebanyak 68 orang responden.

Tabel 5. Bobot Skor Layanan Bimbingan dan Konseling

Option	Skor	Bobot
1	10	10
2	8	16
3	23	70
4	47	187
5	66	329
6	60	361
7	68	474
8	64	509
9	32	292
10	22	223
Total		2472
N		400

Tabel 6. Bobot Skor Layanan Bimbingan dan Konseling

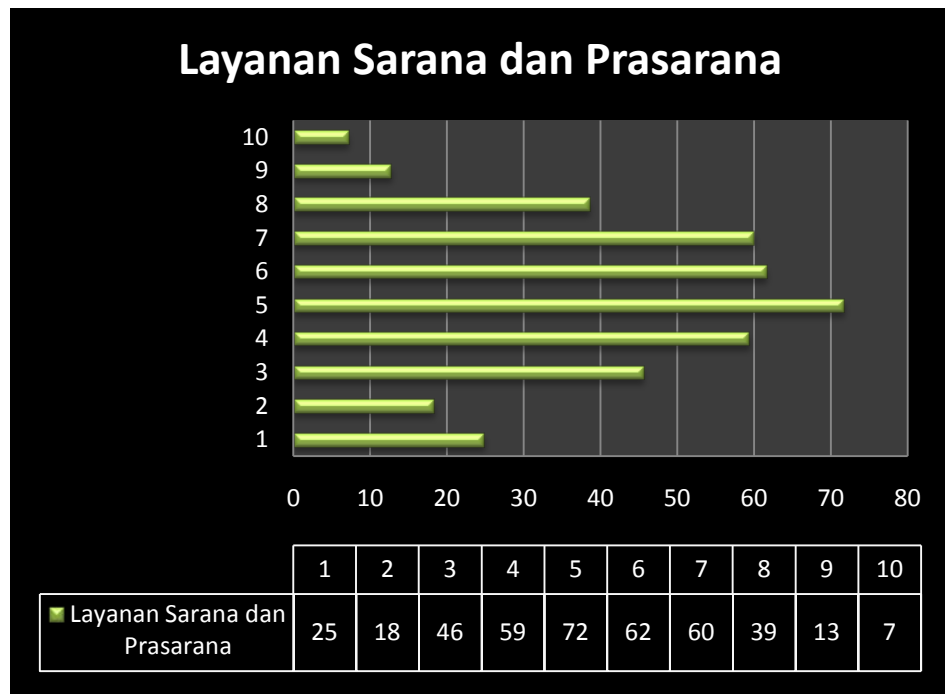
Layanan Bimbingan & Konseling		
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 800
	Kurang	801 s/d 1600
	Cukup	1601 s/d 2400
X	Baik	2401 s/d 3200
	Sangat Baik	3201 s/d 4000

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2472, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada katagori baik.

4. Layanan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan analisis data kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 7. Sarana dan Prasarana



Berdasarkan hasil tersebut mayoritas responden memberikan skor antara 4 sampai dengan 7, modus pada layanan ini berada di skor 5 yakni sebanyak 72 orang responden.

Tabel 7. Bobot Skor Layanan Sarana & Prasarana

Option	Skor	Bobot
1	25	25
2	18	37
3	46	137
4	59	238
5	72	359
6	62	370
7	60	420
8	39	309
9	13	114
10	7	72
Total		2079
N		400

Tabel 8. Katagori Skor Layanan Sarana & Prasarana

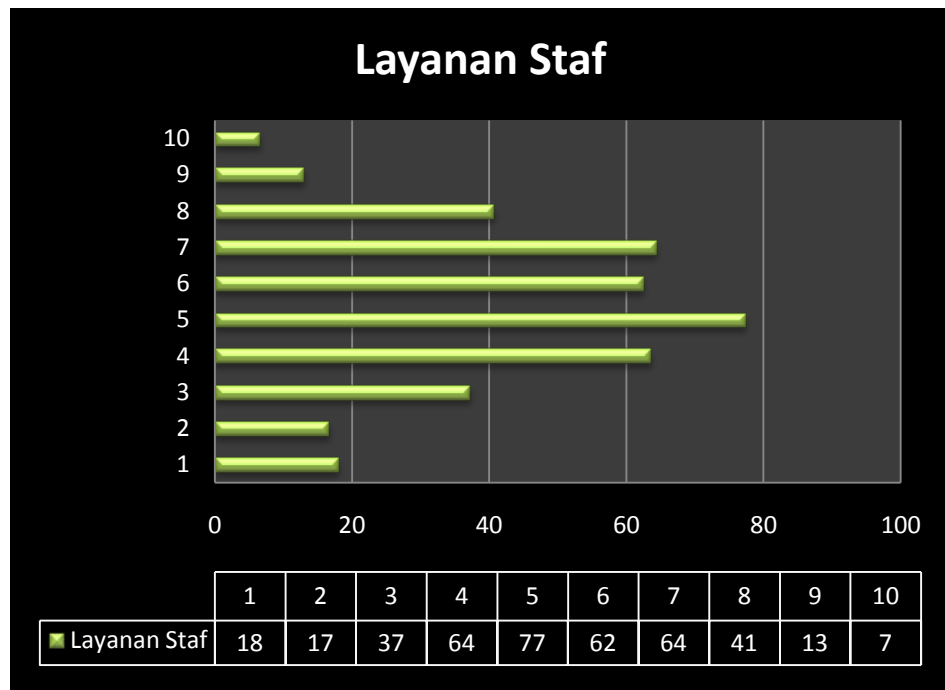
Layanan Sarana & Prasarana		
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 800
	Kurang	801 s/d 1600
X	Cukup	1601 s/d 2400
	Baik	2401 s/d 3200
	Sangat Baik	3201 s/d 4000

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2079, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana berada pada katagori baik.

5. Layanan Staf

Berdasarkan analisis data kepuasan mahasiswa terhadap layanan staf diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 8. Layanan Staf



Berdasarkan hasil tersebut mayoritas responden memberikan skor antara 4 sampai dengan 7, modus pada layanan ini berada di skor 5 yakni sebanyak 72 orang responden.

Tabel 9. Bobot Skor Layanan Staf

Option	Skor	Bobot
1	18	18
2	17	33
3	37	112
4	64	254
5	77	387
6	62	375
7	64	451
8	41	326
9	13	117
10	7	67
	Total	2139
	N	400

Tabel 10. Katagori Skor Layanan Staf

Layanan Staf		
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 800
	Kurang	801 s/d 1600
X	Cukup	1601 s/d 2400
	Baik	2401 s/d 3200
	Sangat Baik	3201 s/d 4000

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2079, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan staf berada pada katagori cukup.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Survey kepuasan mahasiswa dilakukan terhadap layanan administratif, layanan akademik, layanan bimbingan dan konseling, layanan sarana dan prasarana, dan layanan staf
2. Responden yang terlibat dalam survey ini berjumlah 400 orang responden
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif berada pada katagori cukup
4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada katagori baik
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada katagori baik
6. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana berada pada katagori baik
7. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan staf berada pada katagori cukup

B. Rekomendasi

1. Perlu mempertahankan layanan akademik, layanan bimbingan dan konseling, layanan sarana dan prasarana karena dinilai baik oleh mahasiswa
2. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan terhadap layanan administratif dan layanan staf karena masih dinilai cukup oleh mahasiswa sebagai penerima pelayanan
3. Perlu dilakukan peninjauan SOP, pelaksanaan SOP yang diduga menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa

4. Perlu dilakukan pelatihan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa