

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

2015

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 2015. 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 didalam 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.

BABII

METODE SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

A. Responden Survey kepuasan mahasiswa

Populasi dalam survey kepuasan mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa yang tercatat aktif pada tahun akademik 2015/2016 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	8
	Akutansi	S1	51
	Manajemen	S1	42
	Magister Manajemen	S2	14
	Doktor	S3	19
Psikologi	Sarjana	S1	38
	Magister Psikologi Sains	S2	23
	Magister Psikologi Profesi	S2	22
	Doktor	S3	15
Ilmu Komunikasi	Ilmu Komunikasi	S1	42
	Desain Komunikasi Visual	S1	23
	Magister Ilmu Komunikasi	S2	20
Teknik	Manajemen Informatika	D3	13
	Teknik Informatika	D3	18
	Teknik Informatika	S1	21
	Sistem Informasi	S1	16
	Teknik Arsitektur	S1	12
	Teknik Industri	S1	15
	Teknik Sipil	S1	13
	Magister Teknik Sipil	S2	11
TOTAL			436

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 di cantumkan 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 diskriptif 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 keseluruh pimpinan dilingkungan Universitas Persada Indonesia YAI.

BAB III

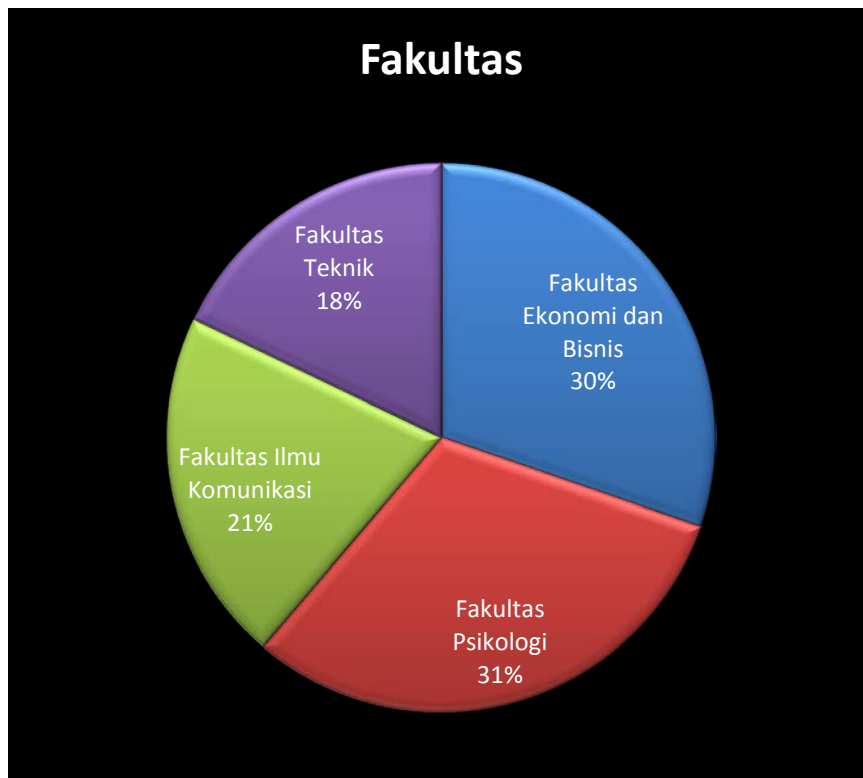
HASIL & ANALISIS

A. Responden Penelitian

1. Fakultas

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

Gambar 1. Responden Berdasarkan Fakultas



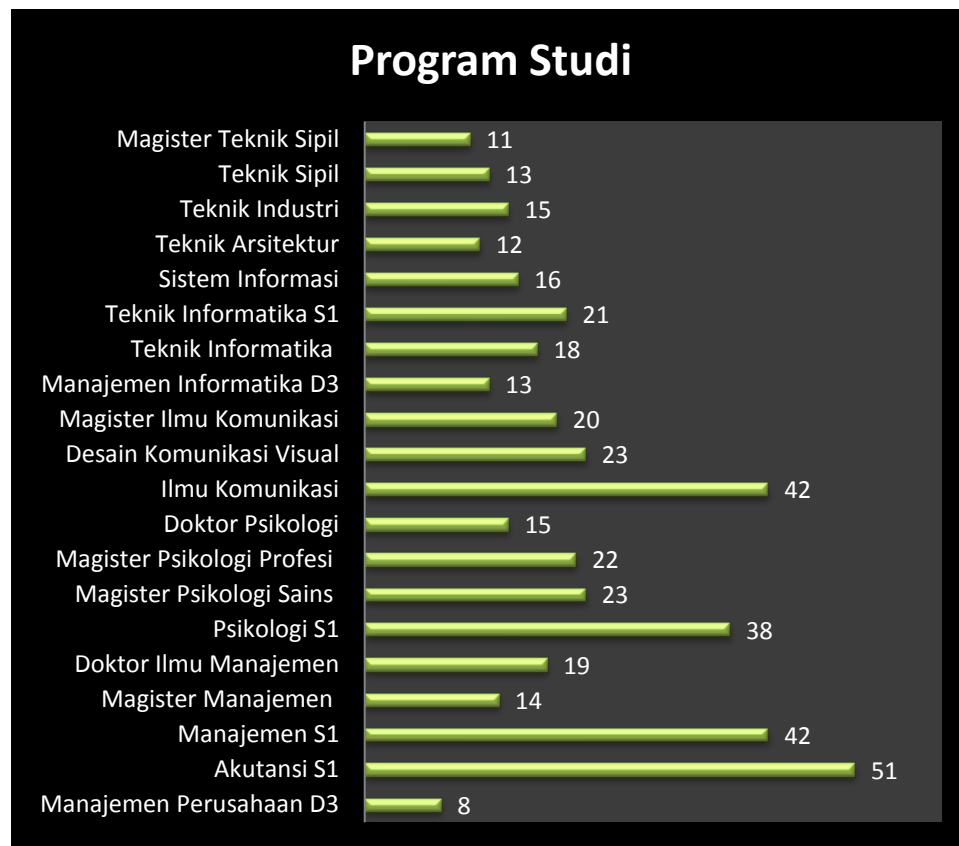
Berdasarkan hasil tersebut diperoleh responden untuk masing masing fakultas sebagai berikut : Fakultas Psikologi menjadi responden dengan partisipan tertinggi yakni 31%, disusul Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 30%,

kemudian Fakultas Ilmu Komunikasi sebanyak 21%, dan Fakultas Teknik sebanyak 18%.

2. Program Studi

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

Gambar 2. Responnden Berdasarkan Program Studi



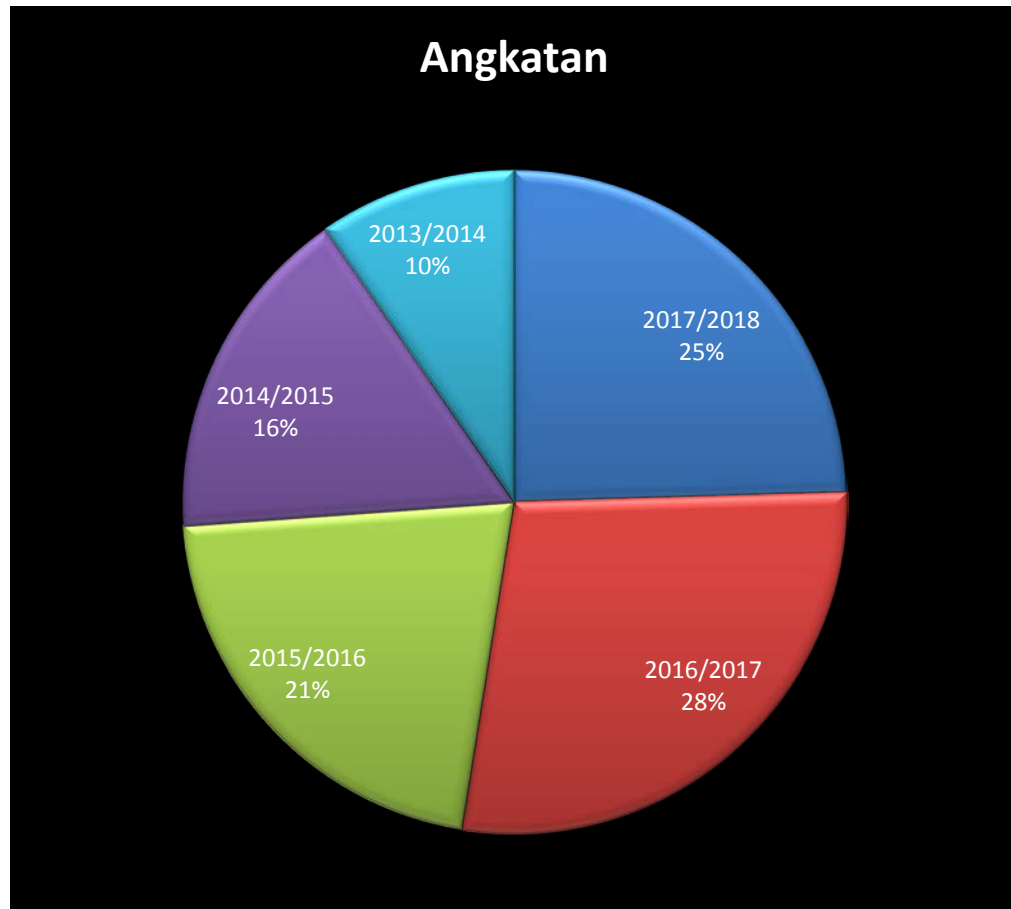
]Berdasarkan hasil tersebut diperoleh responden untuk masing-masing program studi adalah sebagai berikut : Prodi Magister Teknik Sipil sebanyak 11 responden, Teknik Sipil 13 responden, Teknik Industri 15 responden, Teknik

Arsitektur 12 responden, Sistem Informasi 16 responden, Teknik Informatika S1 sebanyak 18 responden, Teknik Informatika sebanyak 18 responden, Manajemen Informatika D3 sebanyak 13 responden, Magister Ilmu Komunikasi sebanyak 20 responden, Desain Komunikasi Visual sebanyak 23 responden, Ilmu Komunikasi 42 responden, Doktor Psikologi 15 responden, Magister Psikologi Profesi sebanyak 22 responden, Magister Psikologi Sains 23 responden, Psikologi S1 sebanyak 38 responden, Doktor Ilmu Manajemen sebanyak 19 responden, Magister Manajemen sebanyak 14 responden, Manajemen S1 sebanyak 42 responden, Akutansi S1 sebanyak 51 responden, dan Manajemen Perusahaan D3 sebanyak 8 responden.

3. Angkatan

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

Gambar 3. Responden Berdasarkan Angkatan



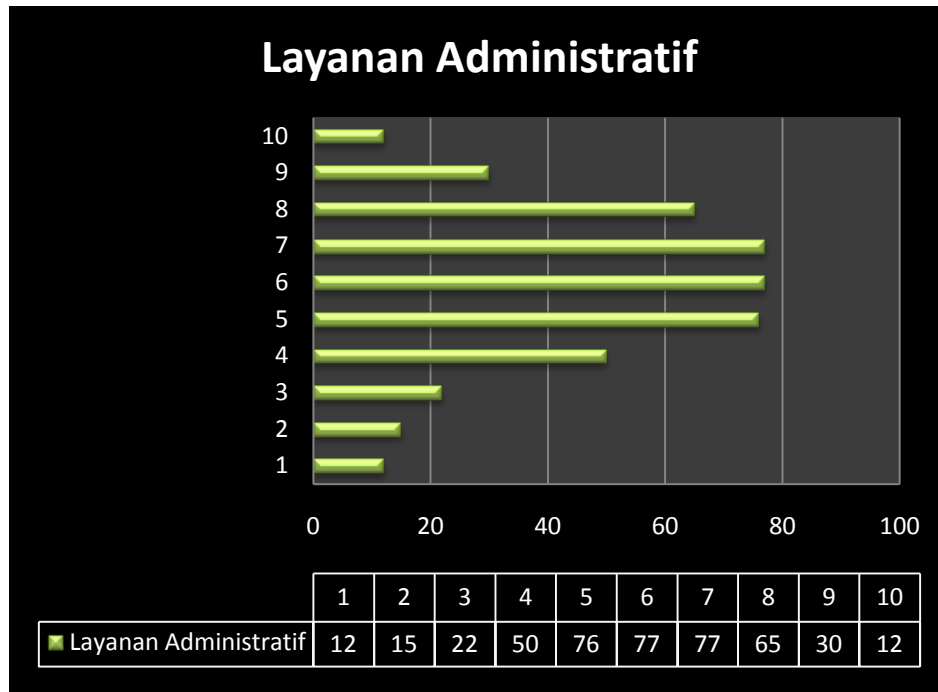
Berdasarkan hasil tersebut diperoleh responden untuk masing-masing program studi adalah sebagai berikut : angkatan 2013/2014 sebanyak 10%, angkatan 2014/2015 sebanyak 16%, angkatan 2015/2015 sebanyak 21%, angkatan 2015/2015 sebanyak 28%, dan angkatan 2015/2018 sebanyak 28%.

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 8, modus pada layanan ini berada di skor 6 dan 7 yakni sebanyak 77 orang responden.

Tabel 1. Bobot Skor Layanan Administratif

Option	Skor	Bobot
1	12	12
2	15	30
3	22	66
4	50	200
5	76	380
6	77	462
7	77	539
8	65	520
9	30	270
10	12	120
	Total	2599
	N	436

Tabel 2. Katagori Layanan Administratif

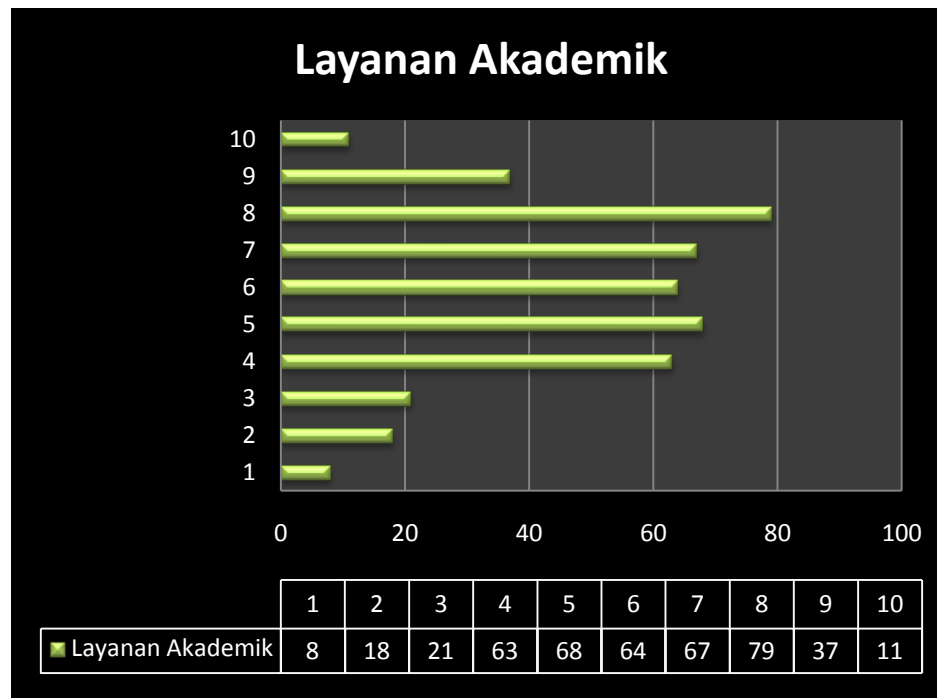
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 872
	Kurang	873 s/d 1744
X	Cukup	1745 s/d 2616
	Baik	2617 s/d 3488
	Sangat Baik	3489 s/d 4360

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2599, 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 8 yakni sebanyak 78 orang responden.

Tabel 3. Bobot Skor Layanan Akademik

Option	Skor	Bobot
1	8	8
2	18	36
3	21	63
4	63	252
5	68	340
6	64	384
7	67	469
8	79	632
9	37	333
10	11	110
	Total	2627
	N	436

Tabel 4. Katagori Layanan Akademik

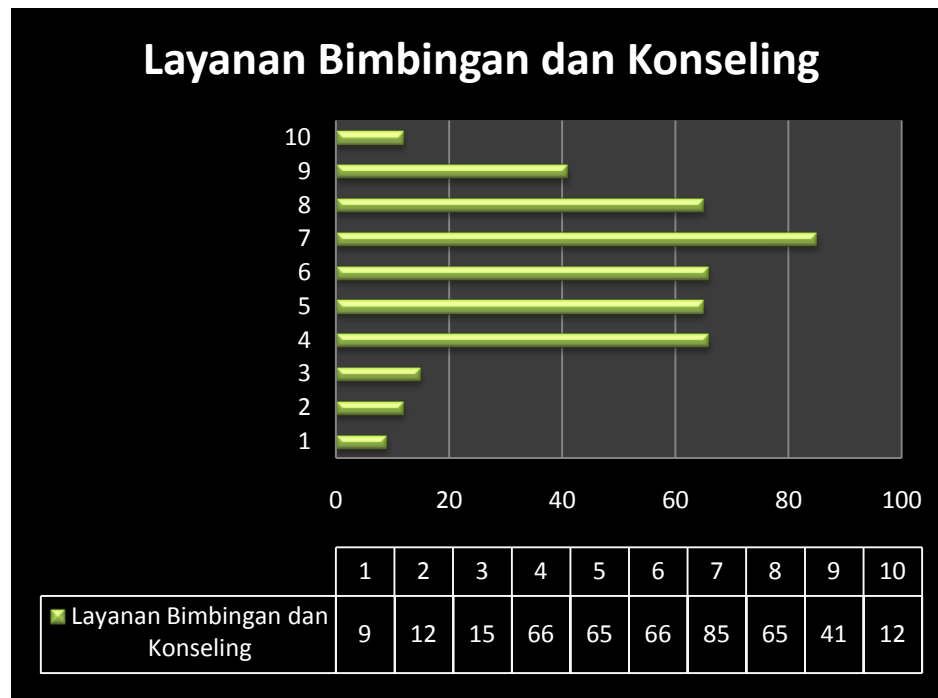
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 872
	Kurang	873 s/d 1744
	Cukup	1745 s/d 2616
X	Baik	2617 s/d 3488
	Sangat Baik	3489 s/d 4360

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 22627, 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 4 sampai dengan 8, modus pada layanan ini berada di skor 7 yakni sebanyak 85 orang responden.

Tabel 5. Bobot Skor Layanan Bimbingan dan Konseling

Option	Skor	Bobot
1	9	9
2	12	24
3	15	45
4	66	264
5	65	325
6	66	396
7	85	595
8	65	520
9	41	369
10	12	120
	Total	2667
	N	436

Tabel 6. Bobot Skor Layanan Bimbingan dan Konseling

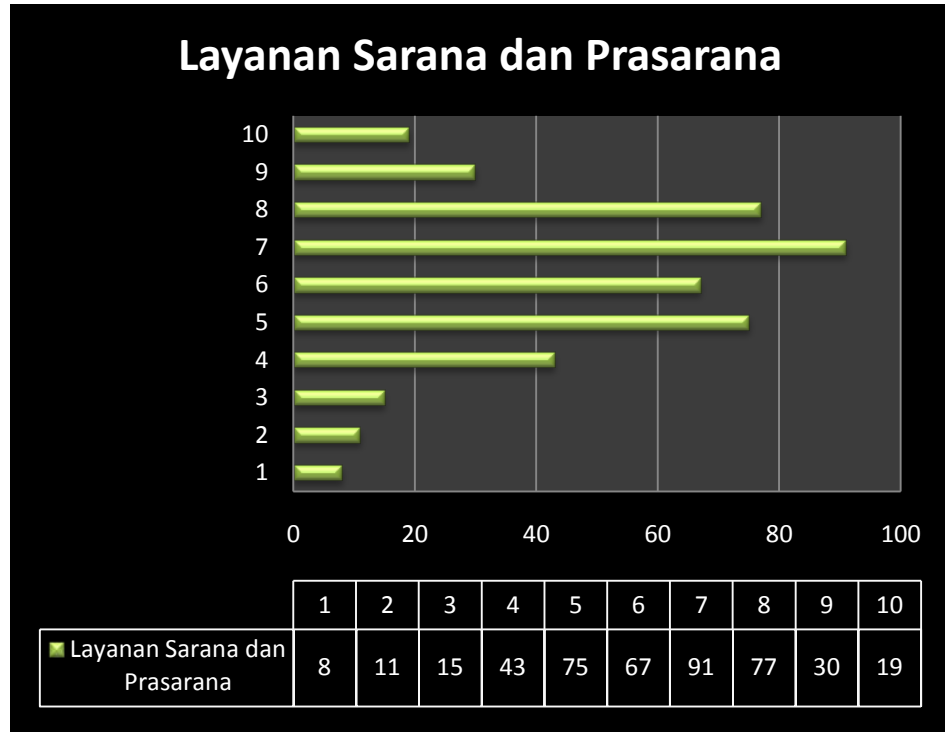
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 872
	Kurang	873 s/d 1744
	Cukup	1745 s/d 2616
X	Baik	2617 s/d 3488
	Sangat Baik	3489 s/d 4360

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2667, 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 5 sampai dengan 8, modus pada layanan ini berada di skor 7 yakni sebanyak 91 orang responden. Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa layanan Sarana dan Prasarana berada pada katagori sedang

Tabel 7. Bobot Skor Layanan Sarana & Prasarana

Option	Skor	Bobot
1	8	8
2	11	22
3	15	45
4	43	172
5	75	375
6	67	402
7	91	637
8	77	616
9	30	270
10	19	190
	Total	2737
	N	436

Tabel 8. Katagori Skor Layanan Sarana & Prasarana

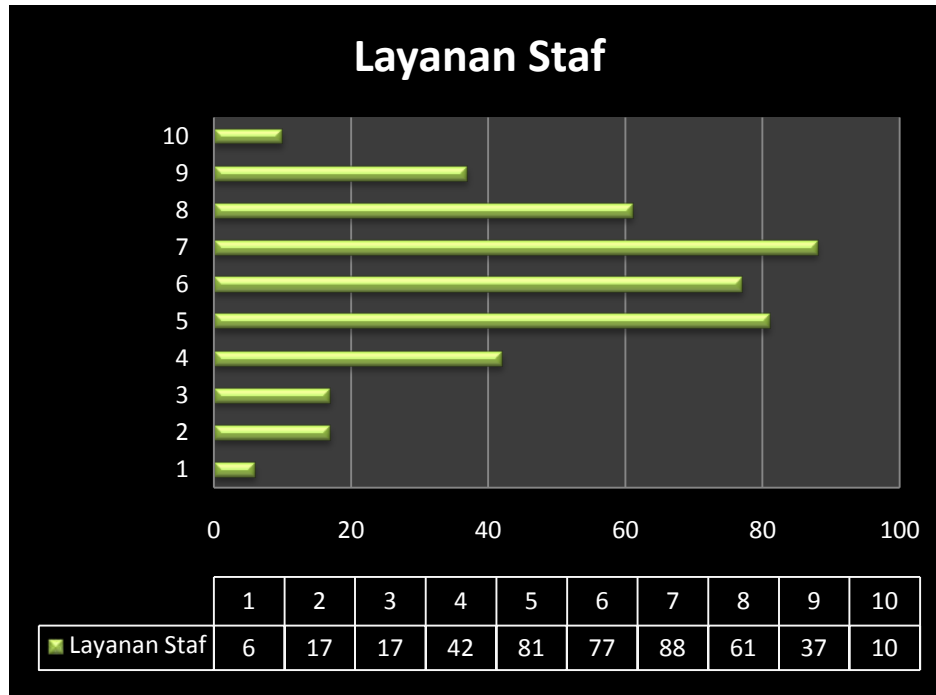
	Katagori	Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 872
	Kurang	873 s/d 1744
	Cukup	1745 s/d 2616
X	Baik	2617 s/d 3488
	Sangat Baik	3489 s/d 4360

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2195, 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 8 sampai dengan 8, modus pada layanan ini berada di skor 7 yakni sebanyak 88 orang responden.

Tabel 9. Bobot Skor Layanan Staf

Option	Skor	Bobot
1	6	6
2	17	34
3	17	51
4	42	168
5	81	405
6	77	462
7	88	616
8	61	488
9	37	333
10	10	100
	Total	2663
	N	436

Tabel 10. Katagori Skor Layanan Staf

Katagori		Interval
	Sangat Kurang	0 s/d 872
	Kurang	873 s/d 1744
	Cukup	1745 s/d 2616
X	Baik	2617 s/d 3488
	Sangat Baik	3489 s/d 4360

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diperoleh bobot skor 2663, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan staf berada pada katagori baik.

BAB IV

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 436 orang responden
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif berada pada katagori cukup
4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada katagori cukup baik
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada katagori cukup baik
6. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana berada pada katagori baik
7. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan staf berada pada katagori cukup baik

B. Rekomendasi

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