



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA



**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS**

Tim Penyusun

Fitriana Harmaini, S.S., MA

Dr. Lely Refnita, M.Pd

Drs. Khairul, M.Sc

Dra. Ernati, M.Pd

Kata Pengantar

Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa untuk Tahun Ajaran 2020/2021 melanjutkan kegiatan untuk mengukur sejauh mana respon mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar DTPS, Layanan Administrasi Akademik, Prasarana dan Sarana Pembelajaran serta layanan khusus bagi mahasiswa dilingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Bung Hatta. Survey dapat dijadikan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus untuk mahasiswa sehingga memenuhi harapan dari stake holders. Dengan adanya laporan survei kepuasan ini, pimpinan FKIP Universitas Bung Hatta dapat melakukan kebijakan untuk menindak lanjuti persoalan yang terkait dengan layanan akademik terhadap mahasiswa.

Laporan survey berdampak positif terhadap peningkatan pengelolaan kelembagaan dan kinerja pelayanan akademik di lingkungan FKIP Universitas Bung Hatta.

Padang, 30 Oktober 2023

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	III
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. IATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN	2
1.3. SASARAN.....	2
1.4. INSTRUMEN KEPUASAN.....	2
1.5. METODE ANALISIS.....	3
1.6. POPULASI DAN SAMPEL	4
BAB II HASIL DAN ANALISIS	5
2.1.ANALISIS DATA KEPUASAN MAHASISWA	5
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	6
LAMPIRAN.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tingkat kepuasan mahasiswa pada telah diukur dan dilanjutkan pada Tahun Ajaran 2022/2023 ini. Kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa merupakan tolok ukur keberhasilan pengelolaan institusi yang baik dan menjamin keberlanjutan eksistensi lembaga. Universitas Bung Hatta sebagai Perguruan Tinggi yang berkomitmen dengan mutu pelayanan, melakukan survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan terhadap mahasiswa setiap semester. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan, 2) Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik), memberikan pelayanan dengan cepat, 3) Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa), 4) Aspek *Emphathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), 5) Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) dan 6) Layanan khusus Kemahasiswaan. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di lingkungan Universitas dilakukan untuk menjanging tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Dosen dan Tendik. Penjangingan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui laman <https://s.id/KuisisionerKepuasanMhs>. Penyebaran kusioner untuk tahun 2023 dimulai tanggal 20 Juni 2023 sampai dengan 20 Juli 2023.

1.2. Tujuan

Tujuan penulisan laporan survei kepuasan ini untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan dosen dan Tendik kepada mahasiswa di lingkungan FKIP Universitas Bung Hatta.

1.3. Sasaran

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan sarana dan prasarana di lingkungan FKIP Universitas pada umumnya.
2. Tersediaanya dokumen laporan survey kepuasan mahasiswa pada Tahun Ajaran 2022/2023 serta rekomendasi perbaikan system penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dilingkungan FKIP Universitas Bung Hatta.

1.4. Instrumen kepuasan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Kuisoner memuat 6 aspek, yaitu 1) Aspek tangibles (Sarana pendidikan seperti Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan yang memuat 5 butir pernyataan, 2) Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik) yang memuat 8 butir pernyataan, 3) Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa) yang memuat 5 butir pernyataan, 4) Aspek Emphathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) yang memuat 5 butir pernyataan, 5) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) yang memuat 4 butir pernyataan dan 6) Khusus layanan Kemahasiswaan yang memuat 6 butir pernyataan. Pengujian validitas dan realibilitas angket untuk memastikan bahwa secara statistik item-item pernyataan mampu mengukur apa yang akan diukur dengan data berikut;

Aspek	KMO	Faktor Loading	Cronbach'S Alpha Reliability
Tangible	0.893	0.593-0.853	0.918
Reliability	0.950	0.813-0.903	0.960

Responsiveness	0.900	0.691-0.890	0.926
Assurance	0.931	0.758-0.905	0.956
Emphaty	0.928	0.873-0.914	0.958
Information Sytem	0.888	0.872-0.925	0.937

Nilai KMO berada diatas 0.5 , Loading faktornya lebih besar dari 0,4 dan Reliability mendekati 1 sehingga setiap item dinyatakan valid dan variabel dapat mengukur tujuan dan disimpulkan angket sudah mantap untuk digunakan karena sudah Reliabel.

1.5. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah Analisis frekuensi melalui statistik deskriptif untuk menentukan indeks tingkat kepuasan mahasiswa. Link kuisisioner disebarakan kepada mahasiswa melalui WA grup kuliah dan juga melalui email. Dalam mengolah data statistika deskriptif tersebut digunakan Microsoft Excel. Pengolahan hasil angket ditinjau secara keseluruhan dan ditinjau per indikator. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan cara menghitung presentase tingkat kepuasan melalui rumus presentase sebagai berikut

$$P = \frac{n}{N} \cdot 100\%$$

P =Presentase tingkat kepuasan, n = Jumlah skor yang dicapai dari angket oleh responden, N =total seluruh skor

Adapun kriteria presentase sebagai berikut:

No	Persentase (P)	Kriteria
1	$P > 80$	Sangat Memuaskan
2	$60 < P \leq 80$	Memuaskan
3	$40 < P \leq 60$	Cukup Memuaskan
4	$P \leq 40$	Tidak Puas

1.6. Populasi dan Sampel

Instrumen disebarakan kepada seluruh mahasiswa aktif pada tahun 2023. Namun yang memberi respon sebanyak 96 orang., namun hal ini sudah memenuhi kaidah pemenuhan jumlah sampel dengan margin error yang kecil dari 5%. Hasil analisis data telah dibahas pada rapat pimpinan Fakultas, kaprodi, dosen dan tenaga kependidikan serta dibawa ke rapat tinjauan manajemen untuk ditindak lanjuti oleh pimpinan Universitas sebagai landasan perbaikan program kerja selanjutnya.

BAB II

HASIL ANALISIS

2.1. Analisis Data Kepuasan Mahasiswa

Hasil kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa melalui online, maka dapat diberikan gambaran umum posisi tingkat kepuasan mahasiswa secara umum tentang layanan akademik saat ini, yaitu $n= 9957$ dan $N=12672$ sehingga diperoleh $P= 78,6\%$ berada pada tingkat **Memuaskan**. Pada Gambar 2.1 Terlihat bahwa semua aspek berada pada tingkat Memuaskan, yaitu 1) Aspek Tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan, 2) Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik), 3) Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa), 4) Aspek Emphathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), 5) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) dan 6) Aspek layanan Khusus, berada pada level memuaskan.



Diagram 2.1. Persentase 6 aspek kepuasan Mahasiswa

Gambar 2.1 memperlihatkan bahwa pengelolaan pada setiap aspek sudah baik. Aspek yang paling rendah adalah aspek Tangible sebesar 79%, yaitu tentang sarana pendidikan seperti alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan, namun masih tergolong baik.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil survey kepuasan mahasiswa tentang layanan akademik dan administrasi di lingkungan universitas Bung Hatta pada Tahun Ajaran 2022/2023 dapat disimpulkan berada pada tingkat kategori Memuaskan (78,6%), namun perlu beberapa perbaikan, antara lain:

1. Perlunya perbaikan pada pelayanan mahasiswa untuk memperoleh informasi beasiswa dari universitas serta pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat.
2. Diperlukan peran ketua program studi yang lebih aktif untuk memberi informasi melalui papan pengumuman di prodi, WhatsApps Group, Telegram, dan IG untuk mengumumkan peluang beasiswa kepada mahasiswa.
3. Pelayanan yang lebih optimal di klinik Rahmi Hatta untuk mahasiswa

Lampiran

KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA

Identitas Responden

Angkatan : _____ Usia : _____(Tahun)
Prodi : _____ Jenis Kelamin
 Laki-Laki
Fakultas : _____ Perempuan

Pedoman Pengisian

Ungkapkanlah penilaian anda terhadap beberapa hal berikut selama menjalani proses pendidikan di Universitas Bung Hatta.

Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruang kuliah				
2	Ketersediaan sarana pendukung pembelajaran yang memadai (lorong, ruang kelas, lingkungan kampus dan lain-lain)				
3	Laboratorium (Lab. Komputer) pendukung untuk praktek perkuliahan				
4	Ketersediaan buku referensi yang disediakan program studi				
5	Kebersihan toilet				

Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kesediaan dosen dalam menjelaskan kembali materi yang tidak dipahami mahasiswa				
2	Alokasi waktu dosen untuk melayani diskusi dan tanya jawab				

3	Ketersediaan materi pelengkap atausuplemen perkuliahan				
4	Objektifitas dan umpan balik dari dosen terhadap nilai mahasiswa				
5	Ketepatan waktu dosen dalam proses perkuliahan				
6	Keragaman alternatif dosen pembina mata kuliah				
7	Kesediaan dosen dalam menjelaskan Rencana Pengajaran Perkuliahan Per Semester				
8	Kemampuan staf akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				

Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Keramahan staf akademik dalam memberikan pelayanan akademik				
2	Pelayanan permasalahan dan keluhan mahasiswa diselesaikan dengan baik oleh Program Studi				
3	Umpan balik dari dosen terhadap tugas mahasiswa				
4	Pengalokasian waktu secara efektif dalam proses pembelajaran oleh dosen				
5	Mekanisme sangsi yang jelas tanpa deskriminasi bagi semua mahasiswa tanpa kecuali terhadap pelanggaran peraturan				

Aspek Emphathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Pelayanan akademiik selalu didasarkan oleh kepeentingandan kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa				

2	Monitoring kemajuan akademik mahasiswa secara berkala oleh program studi				
3	Kesediaan dosen dalam membantu setiap mahasiswa yang mengalami kesulitan studi				
4	Keramahan dosen dalam berintegrasi terhadap mahasiswa				
5	Ketersediaan sarana dalam mewujudkan dan mengembangkan minat serta bakat mahasiswa dari program studi				

Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Ketepatan untuk pelaksanaan UTS dan UAS				
2	Pelaksanaan proses pembelajaran sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan				
3	Program studi selalu memberikan bagi mahasiswa jika menghadapi masalah akademik				
4	Ketersediaan waktu khusus bagi orang tua untuk memantau perkembangan mahasiswa di program studi				

Khusus layanan Kemahasiswaan

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Daya tanggap dosen penasehat akademik dalam melayani mahasiswa (validasi KRS, konsultasi dan lain-lain)				
2	Ketersediaan fasilitas penyaluran minat dan bakat mahasiswa dalam pengembangan dirinya				

3	Pembinaan /pelatihan softskill dalam menumbuhkan dalam menumbuhkan jiwa kepemimpinan dan kewirausahaan				
4	Ketersediaan kesempatan dan kemudahan akses untuk mendapatkan beasiswa				
5	Ketersediaan layanan kesehatan				
6	Pelayanan akses internet kampus				

Terima kasih

Data Respondent Mahasiswa

1	Aspek tangibles					Aspek Reliability								Aspek Responsiveness		
	1. Kebersi	2. Keterse	3. Laborat	4. Keterse	5. Kebersi	1. Kesedia	2. Alokasi	3. Keterse	4. Objektif	5. Ketepat	6. Keragal	7. Kesedia	8. Kemam	1. Ketepat	2. Pelaksa	3. Progran
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4
17	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
19	3	1	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

1	Aspek tangibles					Aspek Reliability								Aspek Responsiveness			
	1. Kebersi	2. Keterse	3. Laborat	4. Keterse	5. Kebersi	1. Kesedia	2. Alokasi	3. Keterse	4. Objektif	5. Ketepat	6. Keragar	7. Kesedia	8. Kemam	1. Ketepat	2. Pelaksa	3. Program	4. Keterse
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
79	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
86	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	
87	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	
88	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
89	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	
90	4	3	1	2	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	
91	3	1	1	2	3	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	1	
92	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
93	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
95	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	315	285	280	276	308	325	325	317	311	315	314	329	302	342	331	330	299

Aspek Assurance					Aspek Emphathy					Khusus layanan Kemahasiswaan					
1. Kerama	2. Pelayan	3. Umpan	4. Pengalc	5. Mekanis	1. Pelayan	2. Monitori	3. Kesedia	4. Kerama	5. Keterse	1Daya tan	2Ketersed	3Pembina	4Ketersed	5Ketersed	6Pelayana
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	1
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	4	1	1	1	3	4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1
3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

Aspek Assurance					Aspek Emphathy					Khusus layanan Kemahasiswaan					
1. Kerama	2. Pelayan	3. Umpan	4. Pengal	5. Mekanis	1. Pelayan	2. Monitori	3. Kesedia	4. Kerama	5. Keterse	1Daya tan	2Ketersed	3Pembina	4Ketersed	5Ketersed	6Pelayanar
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4
4	4	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
298	317	317	321	314	315	307	324	326	310	334	310	309	305	300	275