

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA GANJIL 2020/2021

## UNIVERSITAS BUNG HATTA



## **Tim Penyusun**

**Dr, Khairudin, M.Si**

**Dr. Dwifitra Y. Jumas, S.T., MSCE.**

**Dr. Fifi Anggraini, M.Si, Ak.,CA**

**Dra. Yuhelmi, MM**

**Daniati Putri, SE, M.Si**

**Arria Humaira, M.SIP**

## **Kata Pengantar**

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa dilingkungan Universitas Bung Hatta dilakukan untuk mengukur sejauh mana respon mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar DTSP, Layanan Administrasi Akademik, Prasarana dan Sarana Pembelajaran di diseluruh Program studi dan Fakultas serta layanan khusus bagi mahasiswa. Survey ini berdasarkan hasil pengisian kuisioner mahasiswa pada semester Ganjil 2020/2021. Melalui survey ini dijadikan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus untuk mahasiswa sehingga memenuhi harapan dari stake holders. Dengan adanya laporan survei kepuasan ini, pimpinan Universitas Bung Hatta dapat melakukan kebijakan untuk menindak lanjuti persoalan yang terkait dengan layanan akademik terhadap mahasiswa

Semoga laporan survey ini berdampak positif terhadap peningkatan pengelolaan kelembagaan dan kinerja pelayanan akademik di lingkungan Universitas Bung Hatta.

**Padang, 30 Januari 2021**

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI.....	IV
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1.LATAR BELAKANG .....	5
1.2. TUJUAN .....	5
1.3. SASARAN .....	5
1.4. INSTRUMEN KEPUASAN.....	6
1.5. METODE ANALISIS .....	6
1.6. POPULASI DAN SAMPEL .....	7
BAB II HASIL DAN ANALISIS .....	8
2.1.ANALISIS DATA KEPUASAN MAHASISWA .....	8
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....	10
LAMPIRAN.....	11

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa menjadi tolok ukur keberhasilan suatu institusi dalam mengelola 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 menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Dosen dan Tendik. Penjangkauan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui laman <https://s.id/KuisionerKepuasanMhs> . Penyebaran kusioner untuk semester ganjil 2020/2021 dimulai tanggal 20 Desember 2020 sampai dengan 20 Januari 2021.

### **1.2. Tujuan**

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

### **1.3. Sasaran**

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan sarana dan prasarana di Universitas pada umumnya.
2. Tersediaanya dokumen laporan survey kepuasan mahasiswa pada semester Ganjil tahun 2020/2021 serta rekomendasi perbaikan system penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dilingkungan Universitas Bung Hatta.

#### 1.4. Instrumen kepuasan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Kuissoner memuat 6 aspek, yaitu 1) Aspek tangibles (Sarana pendidikan - 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 kuissoner disebarkan 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

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

$P$ =Persentase 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	$P \geq 81$	Sangat Memuaskan
2	$70 \leq P < 81$	Memuaskan
4	$55 \leq P < 70$	Tidak Memuaskan
5	$P < 55$	Sangat Tidak Puas

### 1.6. Populasi dan Sampel

Instrumen disebarkan kepada seluruh mahasiswa aktif pada semester ganjil 2020/2021. Namun yang memberi respon sebanyak 655 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 UPPS, 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

Dari 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  $n= 61602$  dan  $N=83584$  sehingga diperoleh  $P= 74\%$  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.

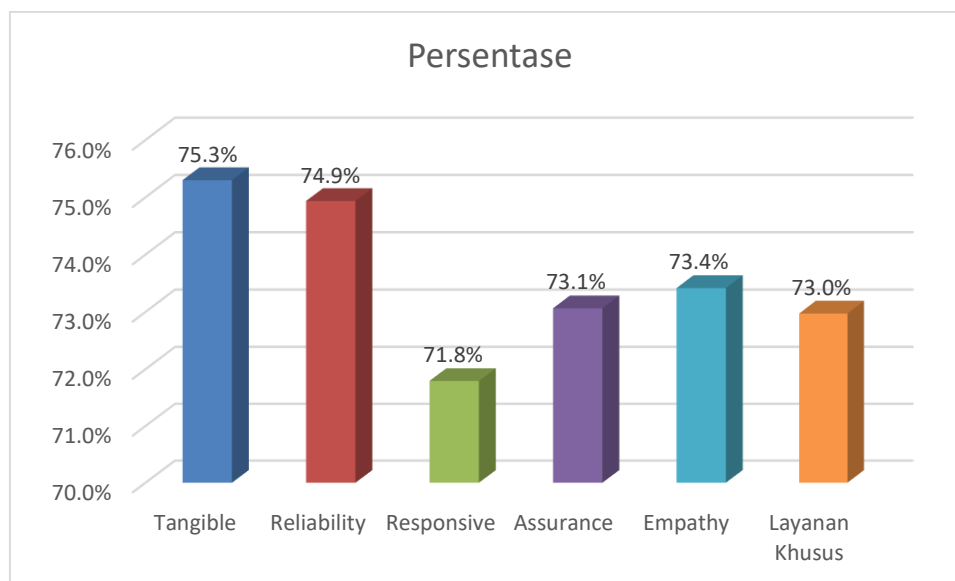


Diagram 2.1. Persentase 6 aspek kepuasan Mahasiswa

Dari diagram 2.1 terlihat bahwa untuk setiap aspek sudah menunjukkan tingkat kepuasan diatas 71% yang berada level memuaskan, meskipun persentase terendah berada pada aspek Responsive(71.8%), yaitu tentang sikap Tanggap dosen dalam pembelajaran yang terakait dengan Pelaksanaan UTS dan UAS, Pelaksanaan proses pembelajaran sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, Program studi selalu

memberikan bagi mahasiswa jika menghadapi masalah akademik, dan Ketersediaan waktu khusus bagi orang tua untuk memantau perkembangan mahasiswa di program studi. Aspek Responsive ini mendapat nilai rendah disebabkan oleh seringnya dosen melaksanakan perkuliahan tidak sesuai jadwal yang ditetapkan. Hal ini dibicarakan dalam Rapat Tinjauan Manajemen dengan melakukan tindakan perbaikan. Dalam laporan GKMF juga terlihat hasil pembelajaran dosen yang masih perlu perbaikan.

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil survey kepuasan mahasiswa tentang layanan akademik dan administrasi di lingkungan universitas Bung Hatta sudah memperoleh tingkat kategori Memuaskan, namun perlu beberapa perbaikan, antara lain:

1. Perlunya perbaikan proses pembelajaran dosen yang melaksanakan perkuliahan sesuai jadwal yang ditentukan dan pelaksanaan penilaian yang dapat dipertanggung jawabkan.
2. Diperlukan peran kaprodi untuk memantau pelaksanaan pembelajaran dosen hingga proses akhir penilaian pembelajaran.

**Lampiran**

**KUISIONER KEPUASAN  
MAHASISWA**

**Identitas Responden**

Angkatan : \_\_\_\_\_ Usia : \_\_\_\_\_ (Tahun)

Prodi : \_\_\_\_\_ Jenis Kelamin

Y Laki-Laki

Fakultas : \_\_\_\_\_ Y 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 atau suplemen perkuliahan				
4	Objektivitas 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 akademik selalu didasarkan oleh kepentingan dan 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







