

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TAHUN 2020



Oleh:

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL

(LPMI)

A. Pendahuluan

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Universitas Kristen Papua Sorong. Untuk mengukur keberhasilan pelayanan akademik di Universitas Kristen Papua Sorong, maka dilakukan survey kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: Survei terhadap Kepuasan Layanan Akademik, Survei Kepuasan Layanan Kegiatan Kemahasiswaan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap proses Pendidikan

C. Sasaran

Sebagai sasaran survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa adalah mahasiswa aktif di lingkungan Universitas Kristen Papua dengan melibatkan sebanyak 182 mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

1. Waktu,

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap pelayanan Akademik dilaksanakan pada tanggal 6-9 Agustus 2020.

2. Tempat,

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dilaksanakan di seluruh Fakultas Lingkungan Universitas Kristen Papua Sorong.

E. Metode Survei dan Pengolahan Data

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner menurut Buku 4 LPMI yang terdiri dari 44 pertanyaan. Hasil Kuisisioner akan dianalisa secara deskriptif dalam bentuk diagram.

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan Indeks Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Untuk mengubah data kualitatif indikator kepuasan mahasiswa menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dalam analisis tersebut, maka digunakan skala ordinal untuk penilaian kinerja dosen dalam proses belajar mengajar seperti berikut ini.

A. Pembobotan untuk setiap alternatif penilaian yaitu,

Sangat Puas : Nilai 5

- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Kurang Puas : Nilai 2
- Sangat tidak Puas : Nilai 1

B. Bobot nilai tertimbang = 1/Jumlah pertanyaan

C. Nilai Unsur Persepsi (NUP) adalah nilai rata-rata dari masing-masing butir yang ada

D. Nilai Indeks Kinerja didapatkan dengan rumus $NUP \times BNT$

E. Nilai Kinerja didapatkan dengan rumus : $NIK \times 25$ nilai dasar

F. Hasil dari nilai Kinerja Kemudian dikonversikan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Kepuasan	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	1 - 1,79	25 – 40	E	Sangat Tidak Puas
2	1,80 - 2,59	41 – 56	D	Tidak Puas
3	2,60 - 3,39	57 – 72	C	Cukup Puas
4	3,40 - 4,19	73 – 88	B	Puas
5	4,19 - 5,00	89 – 100	A	Sangat Puas

F. Hasil Survei

Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dapat dilihat pada Tabel 2. berikut :

Tabel 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

No	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan	Kinerja Layanan
A.	Aspek Tangibles (Saranadan Prasarana Pendidikan)		
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	4	Puas
2	Sarana Pembelajaran yang Memadai di Ruang Kuliah	3	Cukup Puas
3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	3	Cukup Puas
4	Fasilitas kamar kecil/toilet yang bersih dan terawat	3	Cukup Puas
5	Fasilitas ibadah yang memadai	4	Puas

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TAHUN 2020

B. Aspek Reliability (Kehadiran Dosen, Staf Akademik)			
6	Dosen selalu mengulangi materi perkuliahan sampai mahasiswa mengerti	4	Puas
7	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	4	Puas
8	Dosen memberikan bahan ajar kepada mahasiswa	4	Puas
9	Dosen selalu datang tepat waktu	4	Puas
10	Staf akademik melayani mahasiswa dengan baik dan santun	4	Puas
C. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)			
11	Layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa dilakukan dengan baik	4	Puas
12	Pelaksanaan Ujian Tepat Waktu	4	Puas
13	Pembelajaran Sesuai dengan Waktu yang ditentukan	4	Puas
14	Bantuan Beasiswa Bagi Yang Tidak Mampu	4	Puas
15	Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi	4	Puas
D. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)			
16	Permasalahan Mahasiswa selalu ditangani melalui bimbingan konseling	4	Puas
17	Setiap Tugas Mahasiswa Dikembalikan kepada mahasiswa	4	Puas
18	Adanya Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar tanpa terkecuali	4	Puas
E. Aspek Empati (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)			
19	UKiP selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4	Puas
20	Ada monitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	4	Puas
21	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	4	Puas

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TAHUN 2020

22	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa	4	Puas
----	--	---	------

Tabel 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

No	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan	Kinerja Layanan
A. Aspek Tangibles (Saranadan Prasarana Pendidikan)			
23	Minat dan Bakat Mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya	4	Puas
24	Ruangan BEM dan Senat yang bersih, nyaman dan rapi	3	Cukup Puas
25	Sarana Kegiatan mahasiswa yang memadai	4	Puas
26	Fasilitas/ gedung yang relevan dengan kebutuhan kegiatan kemahasiswaan	4	Puas
27	Fasilitas WC yang bersih dan terawat	3	Cukup Puas
28	Fasilitas Ibadah yang Memadai	4	Puas
B. Aspek Reliability (Kehadiran Dosen, Staf Akademik)			
29	Pejabat, dosen dan staf kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan mahasiswa	4	Puas
30	Pejabat, dosen dan staf selalu mendampingi kegiatan kemahasiswaan	4	Puas
31	Pejabat, dosen dan staf selalu datang tepat waktu	4	Puas
32	Pejabat, dosen dan staf melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun	4	Puas
C. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)			
33	Layanan bagi mahasiswa dilakukan dengan baik	4	Puas
34	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	4	Puas
35	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	4	Puas
36	Ada bantuan bagi mahasiswa yang tidak mampu atau yang terkena musibah	4	Puas

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TAHUN 2020

37	Ada waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	4	Puas
D. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)			
38	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik	4	Puas
39	Mahasiswa yang berprestasi diberi penghargaan	4	Puas
40	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan tanpa terkecuali	4	Puas
E. Aspek Empati (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)			
41	Pejabat Dosen dan Staf Kemahasiswaan selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4	Puas
42	Pejabat, Dosen dan Staf kemahasiswaan bersedia membantu mahasiswa	4	Puas
43	Pejabat, Dosen dan staf kemahasiswaan bersikap bersahabat dengan mahasiswa	4	Puas
44	Minat dan bakat mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya	4	Puas

Tabel 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Mutu Proses Pendidikan	Kinerja Proses Pendidikan
1	1,00 - 1,75	25-43,75	D	Kurang
2	1,76 - 2,50	43,76-62,50	C	Cukup
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

No.	Aspek Kepuasan	Indek Kepuasan	Mutu proses Pendidikan
-----	----------------	----------------	------------------------

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TAHUN 2020

1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola (Fakultas) dalam memberikan pelayanan	3.13	Baik
2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola (Fakultas) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	2.94	Baik
3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola (Fakultas) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.01	Baik
4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola (Fakultas) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.02	Baik
5	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	2.68	Baik

Hal-hal yang harus diperhatikan dan diperbaiki :

Sarana dan prasarana seperti ruang kuliah, laboratorium dan toilet

Tindak Lanjut :

Perlu adanya perbaikan untuk semua aspek.