LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Ganjil
2021/2022

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Kuningan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala anugerah, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan survei ini dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk memahami dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek yang ada di lingkungan akademik.

Laporan survei kepuasan mahasiswa ini merupakan hasil kerja keras dan kolaborasi dari berbagai pihak, baik dari mahasiswa itu sendiri maupun pihak-pihak terkait di lingkungan kampus. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai pandangan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, yang pada akhirnya akan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik di masa mendatang.

Survei ini mencakup berbagai aspek kehidupan mahasiswa di kampus, termasuk kinerja dosen dalam mengajar, layanan akademik, fasilitas, lingkungan belajar, interaksi sosial, dan berbagai faktor lain yang memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya perbaikan dan pengembangan kualitas pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan. Semoga laporan survei kepuasan mahasiswa ini dapat memberikan manfaat yang baik dan berkelanjutan bagi pengembangan kualitas pendidikan di lingkungan Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan.

Sekian kata pengantar ini disampaikan. Terima kasih.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **1**
DAFTAR ISI **2**
BAB I **3**
PENDAHULUAN **3**
A. Latar Belakang ***3***
B. Tujuan Kegiatan ***3***
C. Manfaat Kegiatan ***4***
BAB II **5**
METODE PENGUKURAN **5**
A. Ruang Lingkup ***5***
B. Operasional Variabel ***5***
C. Indeks Kepuasan Layanan ***5***
BAB III **7**
HASIL KEGIATAN **7**
A. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Metode Serqual ***7***
B. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kinerja Dosen, Layanan Akademik dan Sarana Prasarana ***10***
BAB IV **12**
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT **12**
A. EVALUASI ***12***
B. TINDAK LANJUT ***12***

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan tonggak penting dalam pembentukan individu dan masyarakat yang berkualitas. Dalam konteks ini, perhatian terhadap kepuasan mahasiswa sebagai salah satu pilar utama keberhasilan sistem pendidikan tidak bisa diabaikan. Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pengukuran dan analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa menjadi krusial guna merespon dinamika tuntutan dan harapan mereka.

Survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen program studi untuk menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan yang diberikan. Melalui survei ini, program studi berupaya untuk lebih memahami perspektif mahasiswa terhadap berbagai aspek kehidupan kampus, mulai dari pengajaran, fasilitas, dukungan akademik, hingga pengalaman sosial. Hasil dari survei ini akan memberikan informasi berharga yang dapat membantu pengambilan keputusan yang lebih baik dalam rangka penyempurnaan dan perbaikan. Survei ini dilaksanakan dengan partisipasi aktif dari mahasiswa sebagai responden utama. Pertimbangan akan pentingnya suara mahasiswa dalam menilai keefektifan pendidikan dan pelayanan yang ada, membuat survei ini menjadi sarana bagi mahasiswa untuk berbicara dan memberikan pandangan mereka secara terbuka. Keberhasilan survei ini tidak lepas dari kerjasama dan antusiasme para mahasiswa dalam berbagi pendapat mereka.

Hasil survey kepuasan ini menjadi pijakan awal yang akan terus dikembangkan dan diperdalam demi mencapai standar kualitas yang lebih tinggi. Melalui survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti dalam upaya program studi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan sarana prasarana di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat survei kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan yaitu:

1. Menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan.
2. Sebagai bahan penilaian terhadap kinerja dan layanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan dari empat angkatan dan berdasarkan data yang berasal dari bagian akademik jumlah mahasiswa aktif di semester Ganjil tahun akademik 2021/2022 sebanyak 121 mahasiswa. Survey kepuasan ini dilaksanakan di bulan Februari 2022.

B. Operasional Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sikap.
5. *Emphaty*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

C. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi} = x\ Nilai\ Penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$Konversi\ IKM = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1, 75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan secara online melalui laman https://kepuasan mahasiswa proses pendidikan UNIKU. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Jumlah Responden

Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
121	94	77,68%

A. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Metode Serqual

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Kuningan menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible, Responsiveness, Emphaty, Reliability* dan *Assurance.*

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata-rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

1. *Reliability*

Dimensi *Reliability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek *Reliability* terdapat 9 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indikator dan Skor Rerata Aspek *Reliability*

No	***Reliability***	Skor Rerata
1	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, kontrak penilaian kepada mahasiswa diawal perkuliahan	3,44
2	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	3,44
3	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	3,4
4	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) telah diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,36
5	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	3,28
6	Dosen datang tepat waktu	3,08
7	Kompetensi Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3,52
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3,44

9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,4

Skor rata-rata untuk aspek *Reliability* adalah 3,37. Skor rata-rata mengenai Kompetensi Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya memiliki skor paling tinggi yaitu 3,52 dan yang paling rendah pada indikator Dosen datang tepat waktu 3,08. Hasil pengukuran IKM pada aspek *Reliability* sebesar 84,33 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Reliability* sudah SANGAT BAIK.

2. *Responsiveness*

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 6 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3 Indikator dan Skor Rerata Aspek *Responsiveness*

No	***Responsiveness***	**Skor Rerata**
1	Fakultas/Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	3,16
2	Fakultas/Prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,56
3	Fakultas/Prodi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,6
4	Pimpinan Fakultas/Prodi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	3,16
5	Fakultas/Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,00
6	Fakultas/Prodi memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,24

Skor rata-rata untuk aspek *Responsiveness* adalah 3,28. Skor rata-rata mengenai Fakultas/Prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu memiliki skor paling tinggi yaitu 3,56 dan yang paling rendah pada indikator Fakultas/Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit dengan skor 3,00. Hasil pengukuran IKM pada aspek *Responsiveness* sebesar 82,16 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Responsiveness* sudah SANGAT BAIK.

3. *Assurance*

Dimensi *Assurance* terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 6 indikator, yaitu:

Tabel 3.4 Indikator dan Skor Rerata Aspek *Assurance*

No	***Assurance***	**Skor Rerata**
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,44
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas/Prodi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	3,32
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas/Prodi melalui dosen bimbingan konseling	3,16
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	3,32
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,32
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas/Prodi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,44

Skor rata-rata untuk aspek *Assurance* adalah 3,31. Skor rata-rata mengenai Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan dan Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas/Prodi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali memiliki skor paling tinggi yaitu 3,44 dan yang paling rendah pada indikator Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas/Prodi melalui dosen bimbingan konseling mahasiswa dengan skor 3.16. Hasil pengukuran IKM pada aspek *Assurance* sebesar 82,83 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Assurance* sudah SANGAT BAIK.

4. *Emphaty*

Aspek *Emphaty* terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Pada aspek ini, ada 6 indikator.

Tabel 3.5 Indikator dan Skor Rerata Aspek *Emphaty*

No	***Emphaty***	**Skor Rerata**
1	Kepedulian Fakultas/Prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,36
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa	3,24
3	Fakultas/Prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	3,32
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	3,56
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	3,64
6	Fakultas/Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,32

Skor rata-rata untuk aspek *Emphaty* adalah 3,40. Skor rata-rata pada Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa memiliki skor paling tinggi yaitu 3,64 dan yang paling rendah pada indikator Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa dengan skor 3,24. Hasil pengukuran IKM pada aspek *Emphaty* sebesar 85,16 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Emphaty* sudah SANGAT BAIK.

5. *Tangible*

Aspek *Tangible*s mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 8 indikator.

Tabel 3.6 Indikator dan Skor Rerata Aspek *Tangible*

No	***Tangible***	**Skor Rerata**
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	3,52
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3,36
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah	3,48
4	Fakultas/Prodi mempunyai perpustakaan yang lengkap secara terpusat di Universitas Kuningan	3,48
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (pendidikan, bahasa, komputer dan lain-lain)	3,4
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,04
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Fakultas/Prodi	3,56
8	Ketersediaan buku referensi journal ilmiah, prosiding di perpustakaan uniku mudah diakses	3,36

Skor rata-rata untuk aspek *Tangible* adalah 3,4. Skor rata-rata mengenai Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Fakultas/Prodi memiliki skor paling tinggi yaitu 3,56 dan yang paling rendah pada indikator Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih dengan skor 3,04. Hasil pengukuran IKM pada aspek *Tangible* sebesar 85 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Tangible* sudah SANGAT BAIK.

B. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kinerja Dosen, Layanan Akademik dan Sarana Prasarana

Indikator-indikator yang tercantum dalam survey kepuasan mahasiswa selain dianalisis berdasarkan metode serqual program studi menganalisis berdasarkan kinerja

dosen, layanan akademik dan sarana prasarna. Hasil analisis tersebut tersaji pada tabel berikut.

Tabel 3.7 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Aspek	**Skor**
Kinerja Dosen	3,35
Layanan Akademik	3,41
Sarana dan Prasarana	3,14

Berdasarkan aspek kinerja dosen, layanan akademik dan sarana prasarana, skor tertinggi terdapat pada layanan akademik dan skor terendah pada sarana prasana.

BAB IV

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. EVALUASI

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi pada metode serqual aspek tertinggi terdapat pada *Reliability* yang menunjukkan bahwa Program Studi Pendidikan Ekonomi mampu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten terhadap mahasiswa. Sedangkan aspek *Responsiveness* memiliki skor terendah, yaitu aspek yang berkaitan dengan Fakultas/Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit. Berdasarkan kritikan yang masuk adanya ketidakpuasan terhadap Fakultas/Prodi dalam menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa dan terhadap Pimpinan Fakultas/Prodi beserta jajarannya dalam menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. Pada aspek *Assurance* ditemui ketidaknyamanan pada setiap pekerjaan/tugas yang selalu dikembalikan pada mahasiswa. Pada aspek *Emphaty* pada indikator besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa masih memiliki skor lebih rendah dibanding indikator lainnya. Pada aspek *Tangible* ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih memiliki skor rendah. Tetapi seluruh aspek yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*, memiliki kriteria SANGAT BAIK.

B. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil evaluasi, hal-hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam proses pendidikan diantaranya:

1. Pnyediaan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
2. Menghimbau dosen untuk selalu mengembalikan tugas yang sudah dinilai kepada mahasiswa.
3. Melakukan pertemuan dengan orang tua wali mahasiswa untuk mendiskusikan besaran kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga).
4. Peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran dengan menjaga kebersihan ruang kelas dan kamar mandi.