

# **LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**

**Tahun Akademik 2017/2018**



**STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG**

**Jl. Khairil Anwar No.79 Bandar Lampung**

**Telp. (0721) 259166 - 25598 - 7523465**

# **LAPORAN EVALUASI PELAYANAN DI SEKOLAH TINGGI MENURUT PERSEPSI MAHASISWA**

## **A. LATAR BELAKANG**

Survei Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan di STKIP PGRI Bandar Lampung untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan Bidang akademik dan kemahasiswaan kepada mahasiswa. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan Bidang akademik dan kemahasiswaan. Bagi STKIP PGRI Bandar Lampung, umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki Bidang akademik dan kemahasiswaan. Survei Kepuasan Layanan juga menunjukkan mutu dari setiap unit yang berada di STKIP PGRI Bandar Lampung.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan Bidang kemahasiswaan, sekolah tinggi mengadakan Survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari Survei kepuasan layanan Bidang kemahasiswaan yang diadakan tahun 2018. Hal yang akan dibahas dalam laporan Survei kepuasan layanan Bidang kemahasiswaan tahun 2018 meliputi sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan, dan lainnya. Hasil dari Survei kepuasan layanan Bidang kemahasiswaan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu Survei ini berguna

sebagai feedback Bidang kemahasiswaan untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi Bidang kemahasiswaan berjalan secara maksimal.

Survey mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dilakukan secara berkala setiap semester. Survey ini dilakukan sejalan dengan program dari Satgas Jamu STKIP PGRI Bandar Lampung. Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Sekolah Tinggi dilaksanakan dengan metode penyebaran angket/kuesioner kepada mahasiswa, dilaksanakan secara tertutup tanpa mencantumkan nama mahasiswa selaku responden dalam penilaian.

STKIP PGRI Bandar Lampung terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara dan melalui penilaian ini terungkap bahwa masih terdapat beberapa layanan yang dinilai masih perlu ditingkatkan.

## **B. TUJUAN DAN MANFAAT**

Secara umum penilaian ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan layanan terhadap mahasiswa dan untuk menjaga keberlangsungan implementasi mutu di STKIP PGRI Bandar Lampung. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan, dan untuk menentukan aspek layanan yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas sesuai kebutuhan lingkungan internal maupun eksternal.

### **C. SASARAN**

Sasaran survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi adalah mahasiswa aktif di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung dengan melibatkan 30% dari jumlah total mahasiswa.

### **D. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dilaksanakan pada akhir perkuliahan semester Genap pada setiap tahun akademiknya. Penilaian dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung. Pengambilan sampel mahasiswa dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Mahasiswa sebagai responden diberikan kuisisioner dan diminta untuk menuliskan jawabannya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner dengan alokasi waktu maksimal 30 menit. Kuesioner yang telah dijawab oleh mahasiswa dikumpulkan kembali untuk diolah dan dianalisis, kemudian disajikan sebagai laporan. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada akhir semester.

### **E. METODE**

Metode yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan adalah statistik deskriptif sebagaimana diatur dalam Layanan di Sekolah Tinggi untuk mendapatkan gambaran umum berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. Data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan

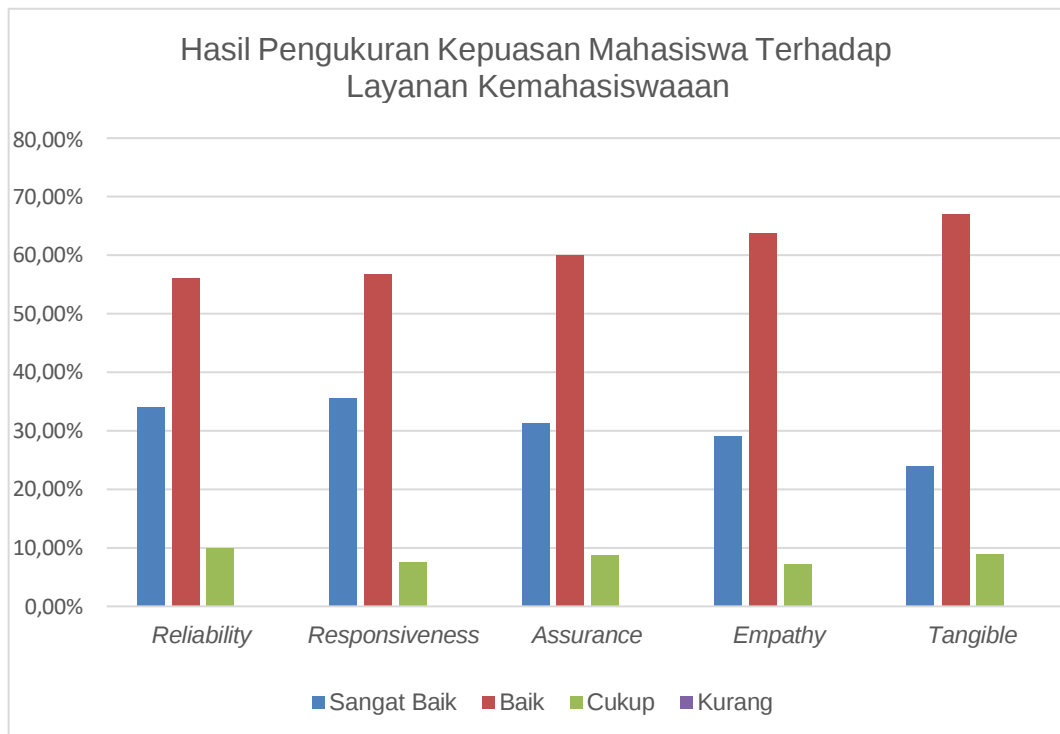
kemahasiswaan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 30% dari jumlah mahasiswa aktif. Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan. Sistem penilaian Skala dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (kurang) sampai dengan 4 (sangat baik). Data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan berupa rerata nilai kepuasan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur.

## F. HASIL PENILAIAN

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang dilaksanakan secara konsisten terhadap masing-masing indikator disajikan sebagai berikut:

| No. | Aspek yang Diukur                                                                                                                                                                 | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |       |       |        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-------|--------|
|     |                                                                                                                                                                                   | Sangat Baik                    | Baik  | Cukup | Kurang |
| 1   | 2                                                                                                                                                                                 | 3                              | 4     | 5     | 6      |
| 1.  | Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.                                                                          | 34,00                          | 56,00 | 10,00 | 0      |
| 2.  | Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                                   | 35,60                          | 56,80 | 7,60  | 0      |
| 3.  | Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | 31,30                          | 60,00 | 8,70  | 0      |

|           |                                                                                                                            |        |        |       |   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|---|
| 4.        | Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. | 29,00  | 63,80  | 7,20  | 0 |
| 5.        | Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.                            | 24,00  | 67,00  | 9,00  | 0 |
| Jumlah    |                                                                                                                            | 153,90 | 303,60 | 42,50 | 0 |
| Rata-rata |                                                                                                                            | 30,78  | 60,72  | 8,50  | 0 |



Berdasarkan kedua sajian data di atas, terlihat bahwa berdasarkan hasil analisis data dengan melihat persentase kepuasan mahasiswa terhadap indikator kepuasan yang diukur terlihat bahwa pada aspek daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh persentase kepuasan layanan tertinggi pada kategori sangat baik dengan capaian sebesar 35,60 % dari jumlah responden. Selanjutnya untuk kategori baik capaian tertinggi pada aspek tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Untuk kategori cukup capaian tertinggi pada aspek Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam

memberikan pelayanan. Terlihat juga bahwa pada kategori kurang tidak ada responden yang memilih untuk seluruh kategori. Dapat dikatakan bahwa indikator yang memerlukan perbaikan antara lain adalah kualitas staf akademik dalam melayani kepentingan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pada setiap aspek yang berada pada kategori sangat baik sebesar 30,78%, kategori baik sebesar 60.72%, dan kategori cukup hanya 8,50% dari rata-rata keseluruhan, yang artinya rekomendasi peningkatan layanan kemahasiswaan tidak ada yang berada pada skala prioritas perbaikan tinggi. Dapat dikatakan bahwa seluruh layanan sebagian besar pada kategori baik dan sangat baik.

## **G. PENUTUP**

Laporan Evaluasi Pelayanan di Sekolah Tinggi menurut Persepsi Mahasiswa ini dibuat sebagai salah satu Upaya Satuan Tugas Penjaminan Mutu STKIP PGRI Bandar Lampung dalam rangka menjaga kualitas Layanan Akademik dan Kemahasiswaan. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan kemahasiswaan terutama dalam hal menanggapi keluhan mahasiswa. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sebesar 34,00% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 56,00% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 10,00% dari jumlah responden pada kategori cukup.

2. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sebesar 35,60% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 56,80% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 7,60% dari jumlah responden pada kategori cukup.
3. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan sebesar 31,30% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 60,00% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 8,70% dari jumlah responden pada kategori cukup.
4. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sebesar 29,00% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 63,80% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 7,20% dari jumlah responden pada kategori cukup.
5. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sebesar 24,00% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 67,00% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 9,00% dari jumlah responden pada kategori cukup.

Dari hasil penilaian di atas, bidang kemahasiswaan selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa agar terus aktif dan berprestasi serta mendapatkan pelayanan maksimal selama di STKIP PGRI Bandar Lampung. Adapun upaya peningkatan yang akan dilakukan untuk mensukseskan hal tersebut salah satunya adalah dengan membuat form pengaduan keluhan mahasiswa, sehingga bidang kemahasiswaan dapat memproses setiap keluhan yang diterima dengan cepat dan tanggap.

Bandar Lampung, 31 Juli 2018

Mengesahkan,  
Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.

Mengetahui,  
Ketua SATGAS JAMU



Dr. Febriantina Istiara, M.Pd.