

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Tahun Akademik 2018/2019



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

STKIP PGRI Bandar Lampung memiliki unit layanan kemahasiswaan yang meliputi tiga aspek, yaitu (1) layanan penalaran, minat, dan bakat; (2) layanan kesejahteraan; (3) layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Pelaksanaan layanan kemahasiswaan terus berjalan sesuai dengan standar pada pedoman dan SOP. Pencapaian standar layanan kemahasiswaan sampai saat ini masih terus berjalan dalam mengukur kualitas yang diharapkan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan pencapaian visi, misi, tujuan dari STKIP PGRI Bandar Lampung serta evaluasi perbaikan layanan kemahasiswaan, maka diperlukan adanya pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun upaya untuk meningkatkan standar kemahasiswaan adalah dengan melakukan survey kepuasan. Pelayanan terhadap mahasiswa STKIP PGRI Bandar Lampung seluruhnya sudah berjalan lancar, akan tetapi perlu adanya evaluasi tingkat keberhasilan layanan untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna (mahasiswa).

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. Selain melalui penyebaran angket/kuesioner, untuk menjaring kepuasan mahasiswa terhadap layanan disediakan pula kotak saran yang terdapat di sekitar ruang pimpinan, ruang prodi, ruang dosen, serta ruang administrasi dan akademik kemahasiswaan.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Penilaian layanan di Sekolah Tinggi mempunyai tujuan untuk mencapai Visi, Misi dan Tujuan Perguruan Tinggi. Kemudian, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan selanjutnya. 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.

C. SASARAN

Sasaran survey 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 di STKIP PGRI Bandar Lampung dilaksanakan pada

akhir perkuliahan semester Genap pada setiap tahun akademiknya. Penilaian dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung. Teknik *random sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel. Hasil evaluasi selanjutnya dianalisis, kemudian disajikan sebagai laporan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ada di STKIP PGRI Bandar Lampung. Kegiatan ini dilaksanakan mulai dari persiapan yang biasanya dimulai sejak bulan Januari pada setiap tahunnya dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dilakukan sekitar bulan April sampai dengan Juni pada setiap tahunnya. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada akhir semester.

E. METODE

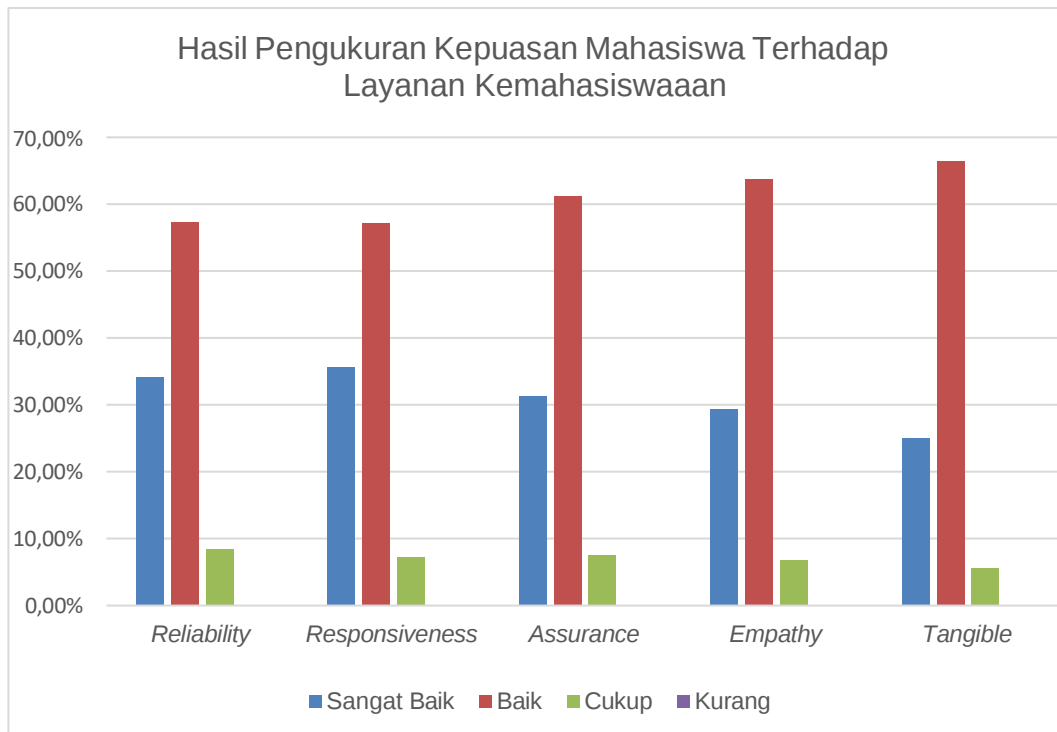
Metode yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif sebagaimana diatur dalam Layanan di Sekolah Tinggi untuk mendapatkan gambaran umum berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. Data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dikumpulkan dengan menggunakan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

F. HASIL PENILAIAN

Hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan setelah dianalisis 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.	34,20	57,40	8,40	0
2.	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	35,60	57,20	7,20	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	61,20	7,50	0
4.	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	29,40	63,80	6,80	0
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	25,00	66,40	8,60	0
Jumlah		155,50	306,00	38,50	0
Rata-rata		31,30	61,20	7,70	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 31,30%, kategori baik sebesar 61,20%, dan kategori cukup hanya 7,70% dari rata-rata keseluruhan, yang artinya rekomendasi peningkatan layanan kemahasiswaan tidak ada yang berada pada skala prioritas perbaikan tinggi.

G. PENUTUP

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 31,20% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 57,40% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 8,40% 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, 57,20% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 7,20% 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, 61,20% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 7,50% 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 29,40% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 63,80% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 6,80% 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 25,00% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 66,40% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 8,60% dari jumlah responden pada kategori cukup.

Berdasarkan hasil di atas, diperoleh bahwa rata-rata untuk semua aspek pada kategori sangat baik dicapai oleh 31,30% dari jumlah responden, rata-rata capaian pada kategori baik sebesar 61,20% dan pada kategori cukup sebesar 7,70% dari jumlah responden. Dengan demikian seluruh aspek layanan sebagian besar pada kategori baik dan sangat baik.

Pengoptimalan pelayanan terhadap mahasiswa salah satunya dilakukan dengan pelayanan staf ditingkatkan melalui pengembangan SDM dengan adanya pelatihan manajemen, pengoptimalan sarana dan prasarana terhadap pemenuhan layanan kesehatan yang diberikan kepada

mahasiswa. Upaya ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa.

Bandar Lampung, 30 Juli 2019

Mengesahkan,
Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.

Mengetahui,
Ketua SATGAS JAMU



Dr. Febriantina Istiara, M.Pd.