

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Tahun Akademik 2020/2021



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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa dapat dilakukan melalui survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan, juga sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di STKIP PGRI Bandar Lampung. 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). Evaluasi ini juga dilakukan agar tercapainya Visi, Misi dan Tujuan Perguruan Tinggi.

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. STKIP PGRI Bandar Lampung juga memberikan wadah guna menjaring keluhan, aspirasi, maupun usulan mahasiswa terkait

layanan akademik dan kemahasiswaan melalui rapat-rapat yang diikuti oleh perwakilan mahasiswa.

Aspek-aspek yang diukur dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan meliputi keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan pada aspek *tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

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. Perbaikan dan penyempurnaannya juga dapat direalisasikan sesegera mungkin, sehingga hasilnya juga bisa dirasakan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan semester berikutnya.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Penilaian layanan di Sekolah Tinggi mempunyai tujuan untuk mencapai Visi, Misi dan Tujuan Perguruan Tinggi. Secara umum penilaian ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan layanan terhadap mahasiswa dan

untuk menjaga keberlangsungan implementasi mutu di STKIP PGRI Bandar Lampung. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah adanya umpan balik dari pengguna sebagai acuan bagi manajemen sekolah tinggi dalam menyusun program kerja rutin, program pengembangan, maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan pelayanan mahasiswa. 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 utama dari evaluasi pelayanan di sekolah tinggi adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan. Penilaian ini diupayakan agar terciptanya hal-hal positif terhadap layanan Akademik dan Kemahasiswaan. Sebagai sasaran survey adalah mahasiswa aktif di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung dengan melibatkan 30% dari jumlah total mahasiswa.

D. PELAKSANAAN

Kegiatan 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. 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 dan entry data dilakukan sekitar bulan April sampai dengan Juni pada setiap tahunnya. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada akhir semester.

E. METODE

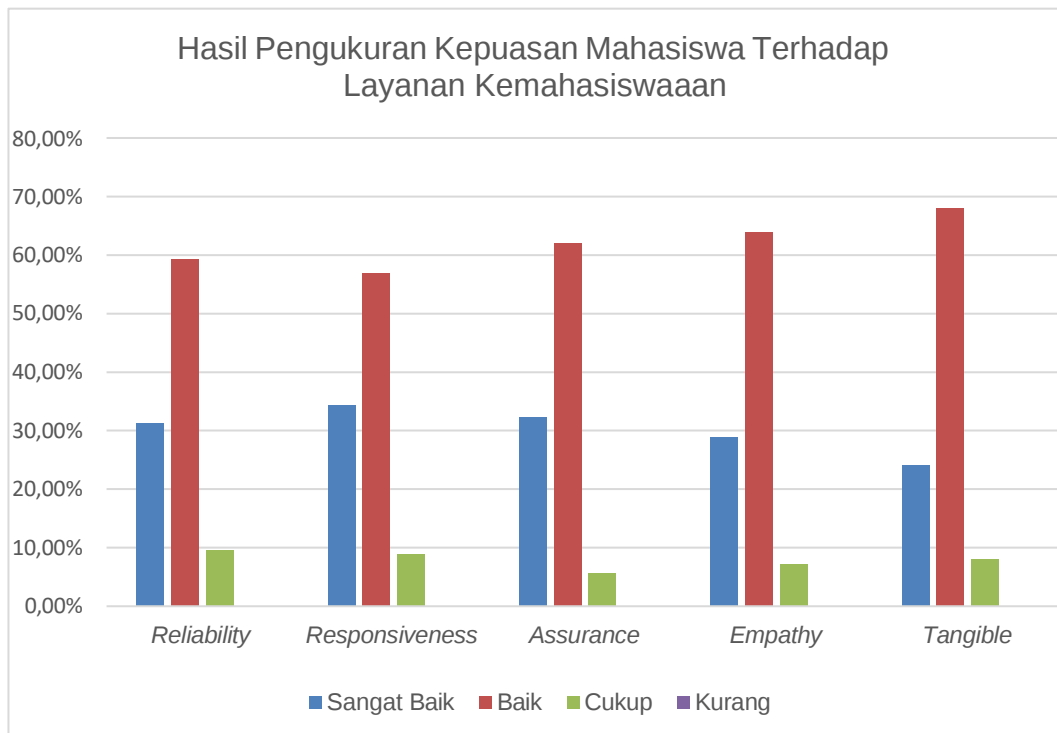
Data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 30% dari jumlah mahasiswa aktif. Metode yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif sebagaimana diatur dalam Layanan di Sekolah Tinggi untuk mendapatkan gambaran umum berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. 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 pengukuran 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.	31,20	59,20	9,60	0
2.	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	34,40	56,80	8,80	0
3.	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	32,40	62,00	5,60	0
4.	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	28,80	64,00	7,20	0
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	24,00	68,00	8,00	0
Jumlah		150,80	310,00	39,20	0
Rata-rata		30,16	62	7,84	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 34,40 % 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 30,16%, kategori baik sebesar 62%, dan kategori cukup hanya 7,84% dari rata-rata keseluruhan, yang artinya rekomendasi peningkatan layanan kemahasiswaan tidak ada yang berada pada skala prioritas perbaikan tinggi. Dengan demikian keunggulan, ketepatan, dan keakuratan layanan mahasiswa yang diberikan STKIP PGRI Bandar Lampung tergambarkan pada tabel di atas.

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. 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, 59,20% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 9,60% 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 34,40% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 56,80% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 8,80% 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 32,40% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 62,00% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 5,60% 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 28,80% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 64,00% 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 68,00% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 8,00% dari jumlah responden pada kategori cukup.

6. Dari seluruh layanan akademik dan kemahasiswaan yang ada pada STKIP PGRI Bandar Lampung diperoleh capaian kepuasan mahasiswa tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 62% dari jumlah responden mahasiswa. Selanjutnya pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 30,16% dari jumlah responden mahasiswa, dan pada kategori cukup hanya 7,84% dari jumlah mahasiswa.

Bandar Lampung, 2 Juli 2021

Mengesahkan,
Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.

Mengetahui,
Ketua SATGAS JAMU

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nurdin Hidayat'.

Nurdin Hidayat, S.Pd., M.Pd.