

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
KEMAHASISWAAN TAHUN 2019



PROGRAM STUDI S1 MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
TAHUN 2019

HALAMAN PENGESAHAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
KEMAHASISWAAN
PROGRAM STUDI S1 MATEMATIKA
TAHUN 2019**

PANITIA PELAKSANA

Singaraja, 20 Oktober 2019

Panitia,

Koorprodi S1 Matematika



I Gusti Nyoman Yudi Hartawan, M.Sc.

NIP. 198302172006041003




I Putu Pasek Suryawan, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198806172014041001

Mengetahui

Dean FMIPA Undiksha



Prof. Dr. Nengah Suparta, M.Si.

NIP. 196507111990031003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kemahasiswaan tahun 2019 dapat diselesaikan. Survei dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap 5 layanan: bimbingan dan konseling, pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, beasiswa, kesehatan.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Pengesahan	
Kata Pengantar	
BAB I. Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan	2
BAB II Metode Pengumpulan Data Dan Analisis Data	
2.1 Metode Pengumpulan Data	3
2.2 Analisis Data	3
BAB III Hasil Survei	
3.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling	5
3.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Minat Dan Bakat.....	5
3.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Softkill	6
3.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Beasiswa	7
3.5 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan	8
BAB IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Simpulan	9
4.2 Saran.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zeithmal, *et al* (1990) definisi kualitas pelayanan sebagai berikut: ”*Service Quality can be defined as the extent of discrepancy between consumers expectation or desires and their perceptions*”. Artinya kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat pertentangan antara harapan/keinginan pelanggan dan persepsi mereka. Jika harapan yang dimiliki konsumen (mahasiswa) tidak sesuai dengan yang dirasakan atau diperoleh maka konsumen (mahasiswa) menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perguruan tinggi yang dalam hal ini bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan terhadap mahasiswa ini sangat penting bagi kehidupan suatu perguruan tinggi, karena tanpa mahasiswa maka perguruan tinggi akan ditutup. Dengan demikian kegiatan pelayanan perguruan tinggi haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggannya yaitu mahasiswa. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk

Undiksha terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan. Untuk itu dilakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Undiksha kepada mahasiswa.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari diadakannya survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Undiksha

1.3 Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan pelayanan kepada mahasiswa pada semester ganjil 2019/2020 dilakukan pada bulan Oktober 2019

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode pengumpulan data

Data kepuasan mahasiswa dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 30 orang mahasiswa prodi S1 Matematika.

2.2 Metode analisis data

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan Statistika Deskriptif untuk mendapatkan gambaran umum berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. kategori tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan penggolongan berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	layanan kemahasiswaan kurang memuaskan
1,76 – 2,50	layanan kemahasiswaan cukup memuaskan
2,51 – 3,25	layanan kemahasiswaan memuaskan
3,26 – 4,00	layanan kemahasiswaan sangat memuaskan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

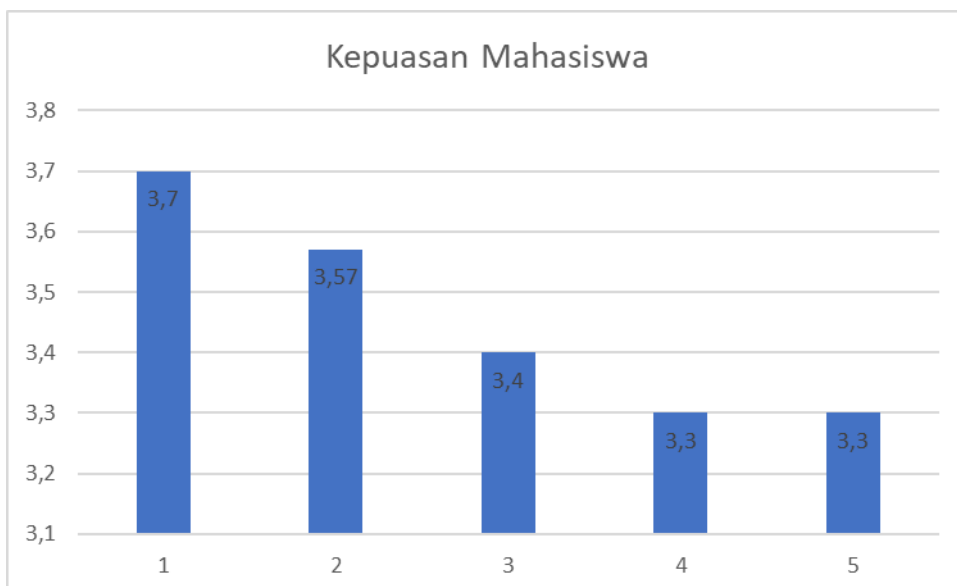
Dari data yang sudah dikumpulkan, dilakukan analisis secara deskriptif, hasilnya sebagai berikut:

3.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling

No	Butir pernyataan	Rata-rata butir
1	PA mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik	3,70
2	Anda merasa nyaman mengkonsultasikan masalah yang anda hadapi kepada PA	3,57
3	Anda merasa PA tidak bisa memecahkan masalah yang anda hadapi berkaitan dengan maslaah akademik	3,40
4	Bimbingan ke UPT layanan bimbingan dan konseling membuat saya merasa tidak nyaman	3,30
5	UPT layanan bimbingan dan konseling mampu memberikan solusi dari masalah yang saya hadapi	3,30
Rata-rata		3,45

Dari tabbel di atas secara umum sebaran jawaban mahasiswa terhadap persepsi kualitas dan kepuasan akan layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sangat memuaskan (rata-rata>3.25). Dilihat dari skor masing-masing item pernyataan tampak bahwa mahasiswa sangat puas untuk semua aspek bimbingan dan konseling.

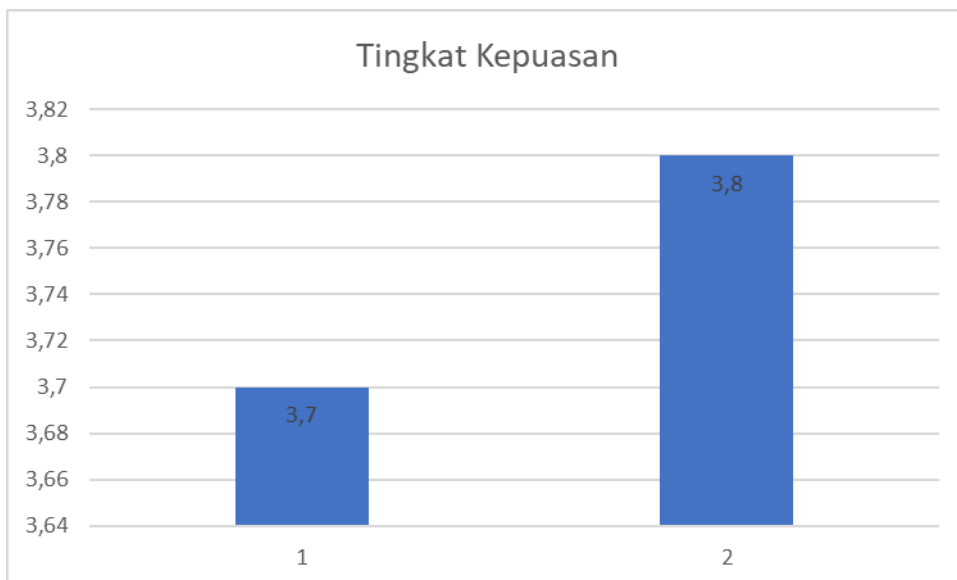


Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa semua komponen sudah lebih dari 3.25 yang bermakna tingkat kepuasan mahasiswa sudah berada pada kategori sangat memuaskan, namun untuk beberapa komponen masih perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat sehingga hal-hal positif dari mahasiswa dapat ditingkatkan.

3.1.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Minat Dan Bakat

No	Butir pernyataan	Rata-rata butir
1	Saya mudah menyalurkan minat dan bakat saya di kampus	3,70
2	Saya merasa lembaga tidak mendukung setiap kegiatan berkaitan minat dan bakat	3,80
Rata-rata		3,75

Dari tabel di atas secara umum sebaran jawaban mahasiswa terhadap persepsi kualitas dan kepuasan akan layanan minat dan bakat berada pada kategori sangat memuaskan (rata-rata > 3.25). dilihat dari skor masing-masing item pernyataan tampak bahwa mahasiswa sangat puas untuk semua aspek minat dan bakat.



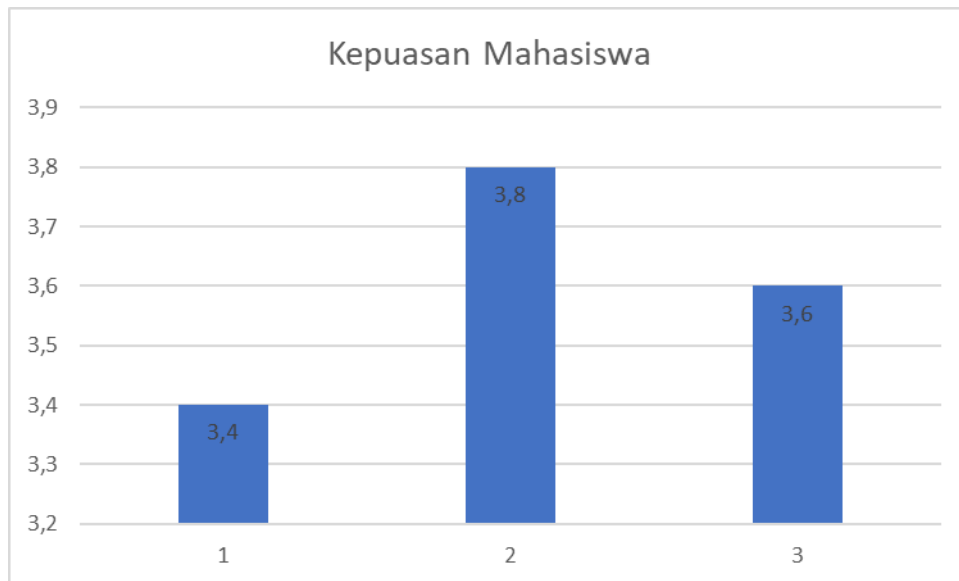
Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa semua komponen sudah lebih dari 3.25 yang bermakna tingkat kepuasan mahasiswa sudah berada pada kategori sangat memuaskan, namun pelayanan ini masih perlu dijaga atau bila perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat sehingga hal-hal positif dari mahasiswa dapat ditingkatkan.

3.1.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Softskill

No	Butir pernyataan	Rata-rata butir
1	Saya merasa tidak mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus	3,40
2	Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka	3,80
3	Materi seminar berkaitan pengembangan softskill sangat sesuai dengan kebutuhan saya	3,60
Rata-rata		3,60

Dari tabel di atas secara umum sebaran jawaban mahasiswa terhadap persepsi kualitas dan kepuasan akan layanan softskill berada pada kategori sangat

memuaskan (rata-rata > 3.25). dilihat dari skor masing-masing item pernyataan tampak bahwa mahasiswa sangat puas untuk semua aspek soft skill.

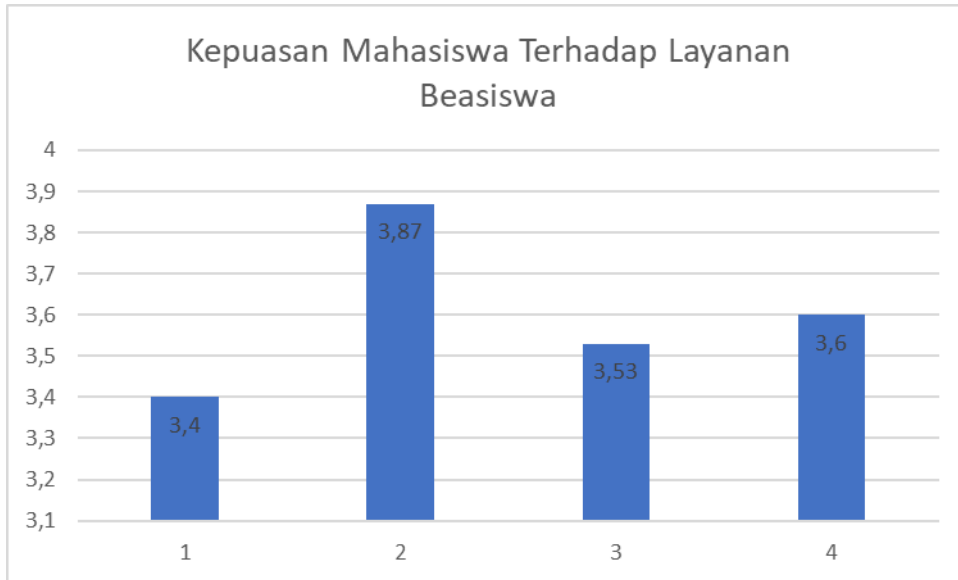


Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa semua komponen sudah lebih dari 3.25 yang bermakna tingkat kepuasan mahasiswa sudah berada pada kategori sangat memuaskan, namun untuk beberapa komponen masih perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat sehingga hal-hal positif dari mahasiswa dapat ditingkatkan.

3.1.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Beasiswa

No	Butir pernyataan	Rata-rata butir
1	Saya merasa kesulitan mendapatkan beasiswa	3,40
2	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan	3,87
3	Saya merasa yang menerima beasiswa tidak sesuai dengan yang seharusnya	3,53
4	Pengumuman penerima beasiswa sangat lama	3,60
Rata-rata		3,60

Dari tabel di atas secara umum sebaran jawaban mahasiswa terhadap persepsi kualitas dan kepuasan akan layanan Beasiswa berada pada kategori sangat memuaskan (rata-rata > 3.25). dilihat dari skor masing-masing item pernyataan tampak bahwa mahasiswa sangat puas untuk semua aspek beasiswa



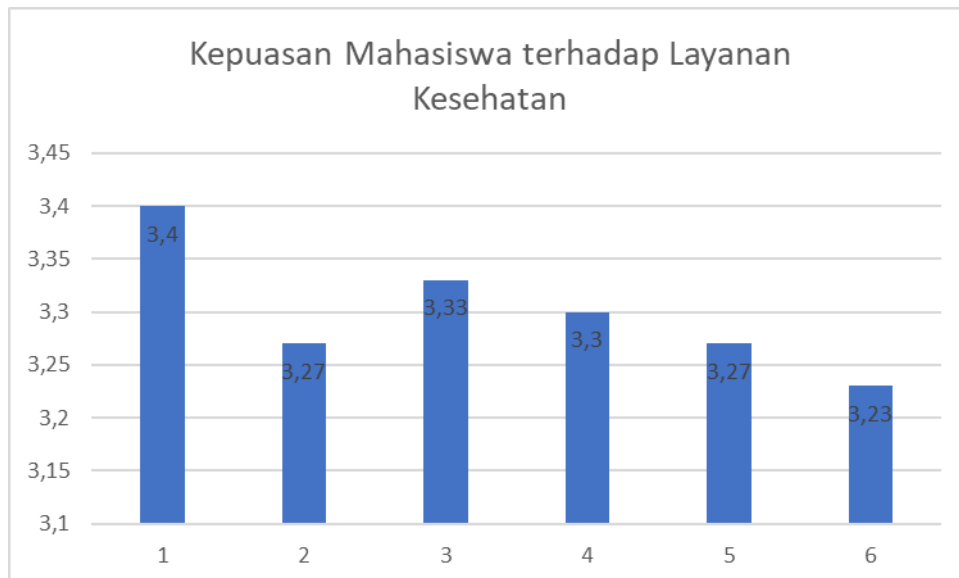
Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa semua komponen sudah lebih dari 3.25 yang bermakna tingkat kepuasan mahasiswa sudah berada pada kategori sangat memuaskan, namun untuk beberapa komponen masih perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat sehingga hal-hal positif dari mahasiswa dapat ditingkatkan.

3.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan

No	Butir pernyataan	Rata-rata butir
1	Petugas yang melayani di klinik sangat ramah	3,40
2	Peralatan yang ada di klinik sudah memadai	3,27
3	Saya merasa nyaman berada di ruangan klinik	3,33
4	Dokter yang melayani tidak memberikan tanggapan atas keluhan yang saya	3,30

	sampaikan	
5	Perawat yang bertugas sangat cekatan	3,27
6	Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas	3,23
Rata-rata		3,30

Dari tabel di atas secara umum sebaran jawaban mahasiswa terhadap persepsi kualitas dan kepuasan akan layanan kesehatan berada pada kategori sangat memuaskan (rata-rata > 3.25). dilihat dari skor masing-masing item pernyataan tampak bahwa mahasiswa sangat puas untuk semua aspek kesehatan.



Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa semua komponen sudah lebih dari 3.25 yang bermakna tingkat kepuasan mahasiswa sudah berada pada kategori sangat memuaskan, namun pelayanan ini masih perlu dijaga atau bila perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat sehingga hal-hal positif dari mahasiswa dapat ditingkatkan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa sangat puas akan layanan berkaitan dengan bimbingan dan konseling dengan rata-rata skor 3,45
2. Secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa sangat puas akan layanan berkaitan dengan minat dan bakat dengan rata-rata skor 3,75.
3. Secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa sangat puas akan layanan berkaitan dengan Softskill dengan rata-rata skor 3,60
4. Secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa sangat puas akan layanan berkaitan dengan beasiswa dengan rata-rata skor 3,60
5. Secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa sangat puas akan layanan berkaitan dengan kesehatan dengan rata-rata skor 3,30
6. Secara keseluruhan, mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dengan rata-rata skor mencapai 3,54.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam kegiatan survey ini, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa sudah sangat baik, namun penting bagi Undiksha untuk tetap menjaga kepuasan mahasiswa ini dengan meningkatkan kinerja layanan yang diberikan

Angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan oleh lembaga kepada mahasiswa

Identitas responden

1. Nama :
2. Prodi / Jurusan / Fakultas :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
4. Alamat :

Petunjuk Umum

- Tujuan dilakukan kajian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan oleh lembaga kepada mahasiswa
- Dimohon agar responden memberikan jawaban dari seluruh item pertanyaan dalam kuisioner ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan sebenarnya
- Jawaban responden dijamin kerahasiaannya

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
Layanan bimbingan dan konseling					
1	PA mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik				
2	Anda merasa nyaman mengkonsultasikan masalah yang anda hadapi kepada PA				
3	Anda merasa PA tidak bisa memecahkan masalah yang anda hadapi berkaitan dengan masalah akademik				
4	Bimbingan ke UPT layanan bimbingan dan konseling membuat saya merasa tidak nyaman				
5	UPT layanan bimbingan dan konseling mampu memberikan solusi dari masalah yang saya hadapi				
Layanan Minat dan bakat					
6	Saya mudah menyalurkan minat dan bakat saya di kampus				
7	Saya merasa lembaga tidak mendukung setiap kegiatan berkaitan minat dan bakat				

Layanan Softskill					
8	Saya merasa tidak mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus				
9	Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka				
10	Materi seminar berkaitan pengembangan softskill sangat sesuai dengan kebutuhan saya				
Layanan beasiswa					
11	Saya merasa kesulitan mendapatkan beasiswa				
12	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan				
13	Saya merasa yang menerima beasiswa tidak sesuai dengan yang seharusnya				
14	Pengumuman penerima beasiswa sangat lama				
Layanan kesehatan					
15	Petugas yang melayani di klinik sangat ramah				
16	Peralatan yang ada di klinik sudah memadai				
17	Saya merasa nyaman berada di ruangan klinik				
18	Dokter yang melayani tidak memberikan tanggapan atas keluhan yang saya sampaikan				
19	Perawat yang bertugas sangat cekatan				
20	Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas				

