

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

Tahun Akademik 2019/2020



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 memberikan pelayanan terhadap mahasiswa melalui unit yang bertugas. Setiap layanan yang diberikan memerlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna (mahasiswa). Evaluasi ini juga dilakukan secara rutin agar tercapainya Visi, Misi dan Tujuan Perguruan Tinggi. Evaluasi dilakukan melalui survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan secara berkala setiap semester melalui metode penyebaran angket/kuesioner kepada mahasiswa. Selain melalui penyebaran angket/kuesioner, untuk menjangkau 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 menjangkau 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.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan yang diberikan sekolah tinggi, kami mengadakan Survey kepuasan layanan yang rutin dilakukan. Hasil dari survey kepuasan layanan akademik dan kemahasiswaan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu survey ini berguna sebagai feedback untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi layanan berjalan secara maksimal.

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 monitoring kualitas layanan sekolah tinggi untuk mahasiswa serta sebagai bahan evaluasi bagi bagi sekolah tinggi untuk meningkatkan kualitas dimasa yang akan datang 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. Populasi dalam survei ini merupakan mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung dari 7 program studi yakni Program Studi Pendidikan Matematika, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Sejarah, dan S-2 Pendidikan Bahasa Indonesia. 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 survey 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.

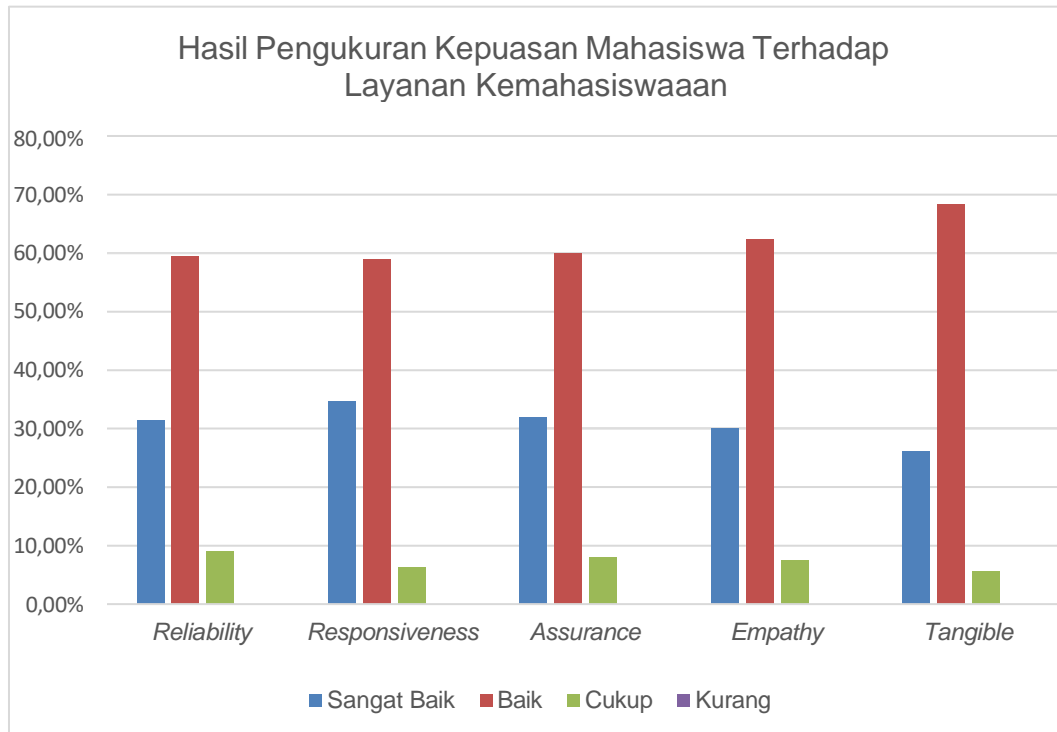
E. METODE

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 penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan yang dilaksanakan secara konsisten terhadap masing-masing aspek mulai dari keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible 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.	31,40	59,50	9,10	0
2.	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	34,60	59,00	6,40	0
3.	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	32,00	60,00	8,0	0
4.	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	30,10	62,40	7,50	0
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	26,10	68,30	5,60	0
Jumlah		154,20	309,20	36,60	0
Rata-rata		30,84	61,84	7,32	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 34,60 % 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. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pada setiap aspek yang berada pada ketegori

sangat baik sebesar 30,84%, kategori baik sebesar 61,84%, dan kategori cukup hanya 7,32% 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

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan dapat disimpulkan:

1. Kepuasan mahasiswa STKIP PGRI Bandar Lampung terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan sebagian besar pada kategori sangat baik dan baik dengan indeks capaian sebesar 92,68% dari jumlah mahasiswa selaku responden.
2. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sebesar 31,40% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 59,50% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 9,10% dari jumlah responden pada kategori cukup.
3. 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 34,60% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 59,00% dari jumlah

responden pada kategori baik, dan 6,40% dari jumlah responden pada kategori cukup.

4. 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 32,00% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 60,00% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 8,00% dari jumlah responden pada kategori cukup.
5. 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 30,01% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 62,40% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 7,50% dari jumlah responden pada kategori cukup.
6. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sebesar 26,10% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 68,30% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 5,60% dari jumlah responden pada kategori cukup.

Hasil di atas menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan pada semester berikutnya. Setiap unit layanan kemahasiswaan selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa sesuai bidang masing-masing. Adapun upaya peningkatan

yang akan dilakukan berdasarkan hasil survey ini salah satunya adalah membuat form pengaduan keluhan mahasiswa yang dapat diisi secara langsung/*online* sehingga Unit layanan kemahasiswaan dapat memproses setiap keluhan yang diterima sesuai kategori keluhan dan prioritasnya.

Bandar Lampung, 13 Juli 2020

Mengetahui,
Ketua SATGAS JAMU



Dr. Febriantina Istiara, M.Pd.

Mengesahkan,
Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.

