

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS TIDAR**

**TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami bisa menyelenggarakan pengukuran kepuasan mahasiswa atas layanan yang telah dilakukan oleh Unit Fakultas Teknik Universitas Tidar sehingga “Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa” dapat diselesaikan dengan baik

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan ini, diantaranya yaitu:

1. Prof. Dr. Ir. Mukh Arifin, M.Sc. selaku Rektor Universitas Tidar yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden yaitu mahasiswa Fakultas Teknik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner
3. Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Teknik yang telah membantu terlaksananya survey ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil survey ini masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Magelang, Juli 2021

Dekan,

Dr. Ir. Sapto Nisworo, M.T. IPU.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Waktu.....	1
D. Instrumen .....	1
E. Sasaran .....	2
BAB II HASIL SURVEY .....	3
A. Keandalan .....	3
B. Daya Tanggap .....	3
C. Kepastian.....	4
D. Kepedulian .....	5
E. Sarana dan Prasarana .....	5
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....	7
A. Kesimpulan .....	7
B. Saran .....	7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengukuran atas kinerja yang telah dilakukan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Tidar merupakan kegiatan yang sangat bermanfaat untuk menakar sejauh mana nilai yang dimiliki oleh manajemen Fakultas Teknik berdasarkan stakeholder atau pengguna layanan. Proses ini merupakan salah satu kegiatan yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterima merupakan bagian dari proses evaluasi dalam siklus penjaminan mutu yang tengah dijalankan.

### **B. Tujuan**

Penilaian kepuasan merupakan indikator dari penilaian mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Fakultas Teknik. Penilaian survei kepuasan ini dilakukan secara berkala per tahun akademik. Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan ini yaitu melakukan penilaian bagaimana proses pendidikan berlangsung yang dinilai mulai dari dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia dilihat dari sudut pandang pengguna.

### **C. Waktu**

Pelaksanaan survey kepuasan pelayanan dilaksanakan setelah Ujian Akhir Semester Tahun Akademik 2020/2021. Waktu yang diberikan kepada responden untuk mengisi survey dilaksanakan antara 28 Juni – 9 Juli 2021.

### **D. Instrumen**

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan pengelola terdiri dari Aspek Realibility (keandalan), Aspek Responsiveness (daya tanggap), Aspek Assurance (kepastian) dan Aspek Empaty (Empati/kepedulian). Selain 4 aspek yang dinilai pada

dosen, tendik dan pengelola, ada juga 3 aspek yang dinilai pada ketersediaan sarana dan prasarana meliputi : kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana-prasarana.

#### E. Sasaran

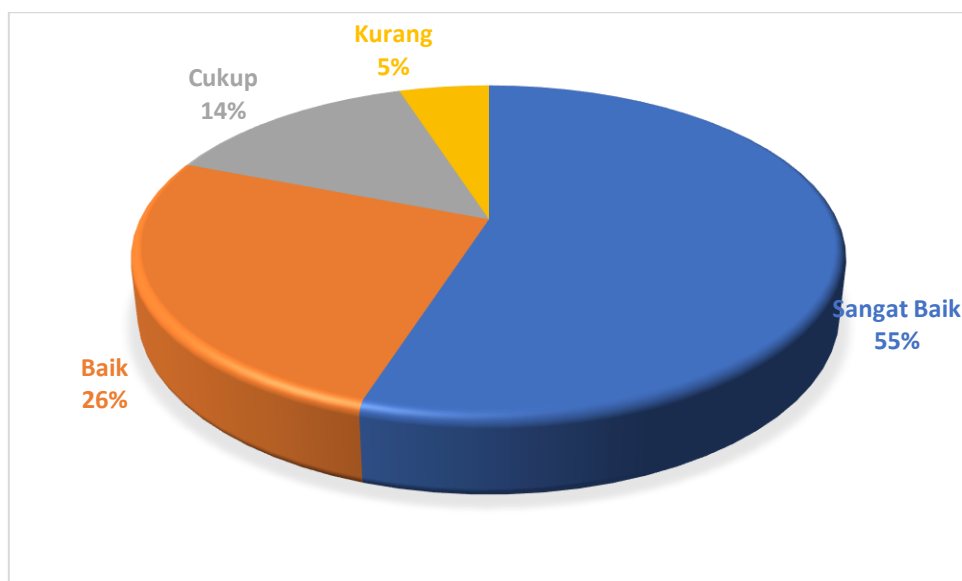
Responden survey pelayanan ini diperuntukkan bagi mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas Tidar.

## BAB II

### HASIL SURVEY

#### A. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Keandalan (*Reliability*)

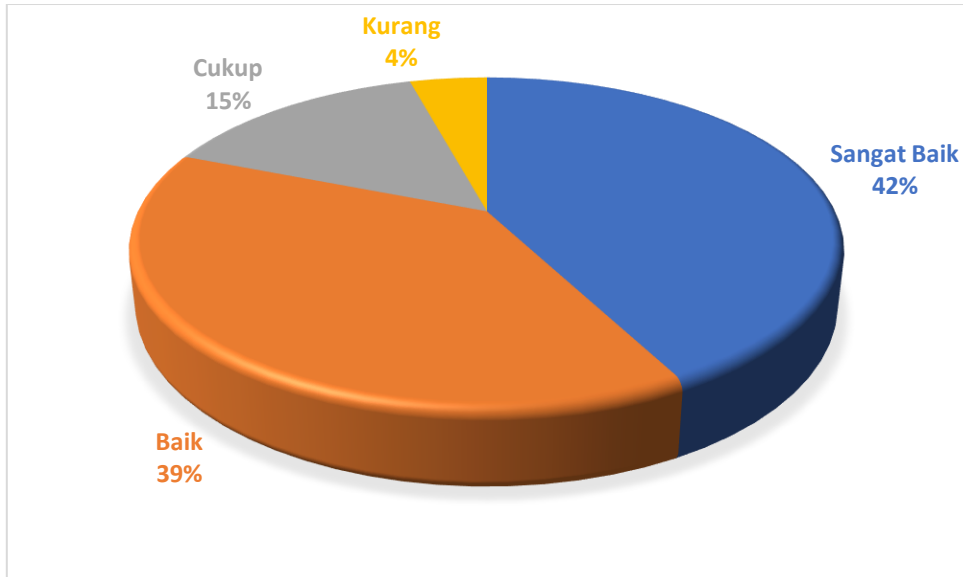
Reliability adalah kemampuan suatu manajemen untuk menjaga konsistensi dan kualitas dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dalam hal ini, Dosen, Tendik dan pengelola dari Unit Fakultas Teknik dinilai oleh pengguna layanan yaitu mahasiswa. Berdasarkan hasil survey dapat dilihat pada Gambar 2.1 bahwa layanan yang dilakukan oleh Fakultas Teknik mendapatkan respons sebanyak 142 mahasiswa dengan rincian 55% sangat baik, 26% baik, 14% cukup dan 5% kurang.



Gambar 2.1 Hasil survey kepuasan layanan berdasarkan aspek keandalan.

#### B. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan, terdapat 142 mahasiswa yang menjadi responden (melakukan pengisian kusioner). Hasil diperoleh bahwa 60 responden menganggap daya tanggap sudah sangat baik, 55 responden menganggap baik, 21 responden memilih cukup dan 6 responden menganggap kurang. Prosentase kepuasan pelayanan berdasarkan aspek daya tanggap dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Hasil survey kepuasan layanan berdasarkan aspek daya tanggap.

C. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Kepastian (*Assurance*)

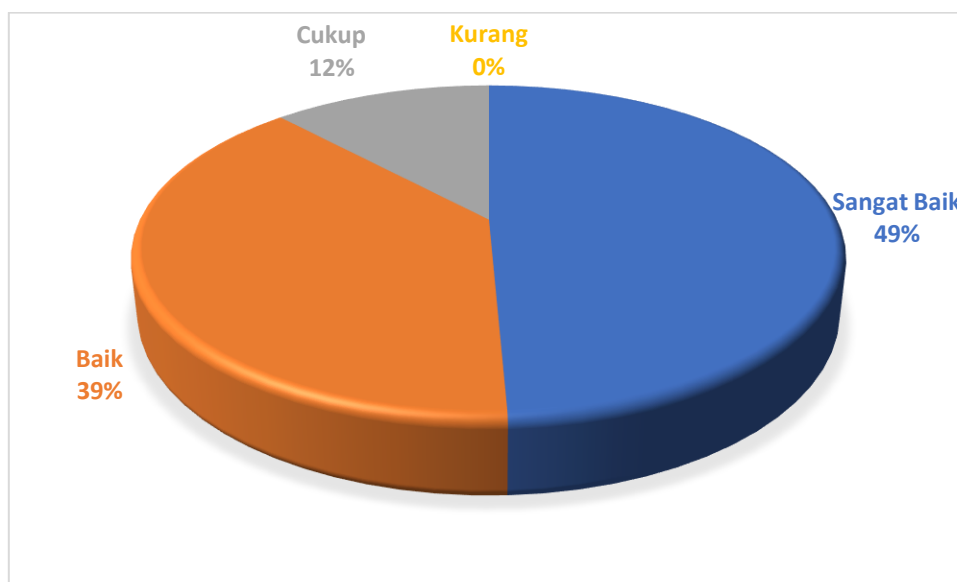
*Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelanggan. Aspek kepastian terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara detail, hasil survey dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 2.3 Hasil survey kepuasan layanan berdasarkan aspek kepastian.

#### D. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Kepedulian (*Empaty*)

Empati adalah kemampuan memahami perasaan orang lain secara langsung. Hal ini berarti karyawan dituntut untuk memiliki rasa empati dan kepedulian yang baik terhadap stakeholder termasuk mahasiswa. Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada responden sebanyak 142 mahasiswa, Gambar 2.4 menunjukkan prosentase hasil tersebut.

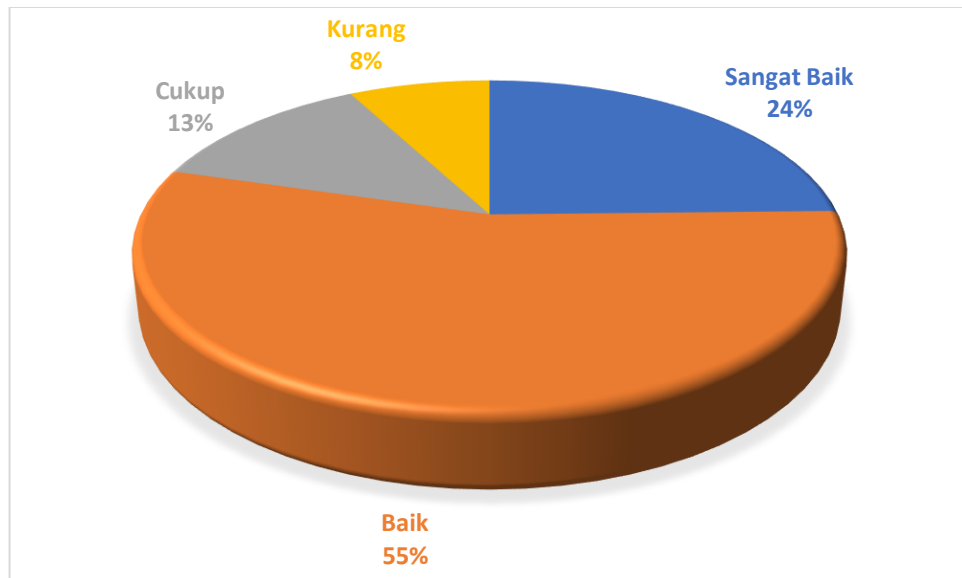


Gambar 2.4 Hasil survey kepuasan layanan berdasarkan aspek kepedulian.

#### E. Hasil Survey Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana fasilitas yang tersedia di unit kerja Fakultas Teknik yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Berdasarkan survey yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh yaitu sebagian besar mahasiswa menganggap fasilitas dan sarana prasarana untuk menunjang pendidikan masih perlu ditingkatkan terutama fasilitas praktikum dan penelitian untuk menunjang skripsi. Selain itu, fasilitas perkuliahan daring yang dilakukan karena pandemi Covid 19 juga masih perlu ditingkatkan. Bagaimana strategi pembelajaran agar pelaksanaan kuliah dapat berjalan dengan baik terutama perkuliahan praktikum.





Gambar 2.5 Hasil survey kepuasan layanan berdasarkan aspek sarana dan prasarana.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemampuan, daya tanggap dan empati dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan tergolong sangat baik, perlu strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan.
2. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan serta fasilitas sarana dan prasarana pendukung pembelajaran masih perlu ditingkatkan

#### **B. Saran**

1. Perlu adanya pengoptimalan cara pengisian survey untuk menambah responden
2. Keluasan instrument perlu ditambah sehingga kepuasan dapat dinilai tidak hanya dari mahasiswa saja melainkan stakeholder lain