



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI TAHUN 2021**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda telah dapat diselesaikan dan dilaporkan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir kegiatan sehingga dapat tersusun laporan kepuasan layanan pendidikan di semester ganjil dan genap.

Laporan Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan ini tentunya masih ada kekurangan. Kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai bahan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Samarinda,

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

## DAFTAR ISI

	halaman
COVER .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	1
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
BAB II.....	3
METODE SURVEI .....	3
A. Instrumen Survei.....	3
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket.....	4
C. Analisis Hasil Angket .....	4
BAB III.....	6
HASIL SURVEI .....	6
A. Pelaksanaan .....	6
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket.....	6
C. Hasil Survei Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.....	6
1) Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 .....	7
BAB IV.....	9
PENUTUP.....	9
A. Kesimpulan.....	9
B. Tindak Lanjut dan Saran.....	9
LAMPIRAN.....	11
Lampiran 1. Kategorisasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda .....	11

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh Universitas merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam mencapai visi misi Universitas. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa Universitas. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan.

Pada saat ini, kualitas layanan pendidikan terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif pendidikan. Apabila kualitas pelayanan pendidikan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing Universitas akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan SDM dan kelembangaan yang jelas.

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan dilakukan untuk menjangar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Hasil survei akan menjadi masukan, perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda selanjutnya.

### B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda baik dari sisi kelemahan atau kekuatan dalam proses pembelajaran
- 2) Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu untuk proses layanan pendidikan Mengetahui kelemahan dan kekuatan proses pelayanan LPPM

- 3) Menilai bagaimana proses pendidikan berlangsung yang dinilai mulai dari dosen, tenaga pendidikan, pengelolaan dan ketersediaan sarana dan prasarana di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

#### C. Sasaran

Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian adalah proses pembelajaran yang dilakukan oleh dosen, tenaga kependidikan serta ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam layanan pendidikan secara keseluruhan.

Dengan dilaksanakan survei terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, diharapkan dapat mendorong partisipasi seluruh Civitas Akademika untuk mengoptimalkan layanan pendidikan. Selain itu tentunya untuk mendorong institusi dalam meningkatkan kualitas proses pendidikan.

#### D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan antara lain :

- a. Aspek Reability : Kemampuan Dosen dan tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran misalnya penguasaan materi kuliah, metode belajar yang interaktif serta tugas kelompok maupun mandiri yang proporsional sesuai dengan tujuan pembelajaran
- b. Aspek Responsiveness : Kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam menerima saran maupun masukan, cepat tanggap pada permasalahan akademis yang dihadapi mahasiswa serta kemampuan untuk memotivasi dan menciptakan suasana belajar yang nyaman.
- c. Aspek Assurance : Kesesuaian proses pembelajaran dengan kalender akademik dan ketentuan Universitas
- d. Aspek Empathy : Dosen dan Tenaga Kependidikan bersikap ramah dan menunjukkan kepedulian
- e. Aspek Tangibles : Tersedianya sarana dan prasarana serta kemudahan akses terhadap sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran

## BAB II METODE

### SURVEI

#### A. Instrumen Survei

Survei dilakukan oleh tim unit penjaminan mutu (UPM) Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei sebagai berikut :

Bentuk instrument berupa kuesioner dengan pilihan jawaban respon untuk masing-masing pertanyaan dengan skala likert : Skala 1 : Tidak Setuju, skala 2 : Kurang Setuju, skala 3 : Cukup Setuju, skala 4 : Setuju, skala 5 : Sangat Setuju. Variabel yang diukur dalam survei ini adalah Kepuasan Layanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Untuk variabel Layanan Pendidikan meliputi 5 aspek dengan 17 butir aitem pernyataan. Berikut uraian aspek dan butir aitem yang disajikan pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Aspek Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

No	Aspek	Butir Aitem
1	pelayanan pendidikan (reliability),	1. Dosen menguasai materi perkuliahan
		2. Dosen menggunakan metode yang interaktif dalam menyampaikan materi perkuliahan
		3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan pembelajaran
		4. Penilaian dan evaluasi yang dilakukan dosen sesuai tujuan pembelajaran
		5. Layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola, akurat dan memuaskan
2	daya tanggap (responsiveness),	1. Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan secara tepat waktu
		2. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari
		3. Dosen mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa

		4. Dosen dan tenaga kependidikan dan pengelola, cepat tanggap dalam membantu memecahkan masalah akademis mahasiswa
3	pemberian kepastian (assurance),	1. UTS/UAS dilaksanakan sesuai kalender akademik 2. Dosen memenuhi pertemuan tatap muka sebanyak 14-16 kali / semester 3. Dosen memberikan feedback dan penilaian secara adil dan sesuai ketentuan 4. Layanan mahasiswa terkait akademis di berikan setiap jam kerja
4	Empati (Emphathy)	1. Tenaga Pendidikan/Laboran melayani mahasiswa dengan ramah dan cepat 2. Dosen/tenaga kependidikan/pengelola prodi mampu menunjukkan kepedulian terhadap masalah/kebutuhan mahasiswa
5	Tangible (Kecukupan, Aksesabilitas, Kualitas Sarana dan Prasana	1. Sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan universitas mendukung proses pembelajaran 2. Sarana dan prasana pembelajaran dilingkungan universitas dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa

#### B. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

Angket survei kepuasan layanan pendidikan ini telah melalui uji validitas aitem. Uji validitas dilakukan dengan berdasarkan skor corrected aitem-total correlation dengan dasar pengambilan keputusan yakni apabila nilai koefisien validitas  $\geq 0,30$  maka aitem dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai koefisien validitas  $< 0,30$  maka aitem dinyatakan tidak valid. Sedangkan, uji reliabilitas dalam survei ini menggunakan analisis Cronbach Alpha. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini adalah jika nilai reliabilitasnya  $\geq 0,70$  maka kuisisioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Sementara, jika nilai reliabilitasnya  $< 0,70$  maka kuisisioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Uji validitas dan reliabilitas angket dilakukan menggunakan bantuan software SPSS 26.

#### C. Analisis Hasil Angket

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis statistic descriptive. Dari hasil pengisian survei Kepuasan Layanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda akan diklasifikasikan ke dalam lima tingkatan pemahaman

dengan range 1-5 artinya sangat rendah hingga sangat tinggi.

Tabel 2. Klasifikasi Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan

Rerata Skor Jawaban	Level	Klasifikasi Pemahaman
$X \leq 34.00$	1	Sangat Rendah
$34.01 < X \leq 45.33$	2	Rendah
$45.34 < X \leq 56.67$	3	Sedang
$56.68 < X \leq 68.00$	4	Tinggi
$68.01 < X$	5	Sangat Tinggi

## BAB III

### HASIL SURVEI

#### A. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pelayanan pendidikan dengan mengisi survei pada platform google form Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda pada bulan                      sampai

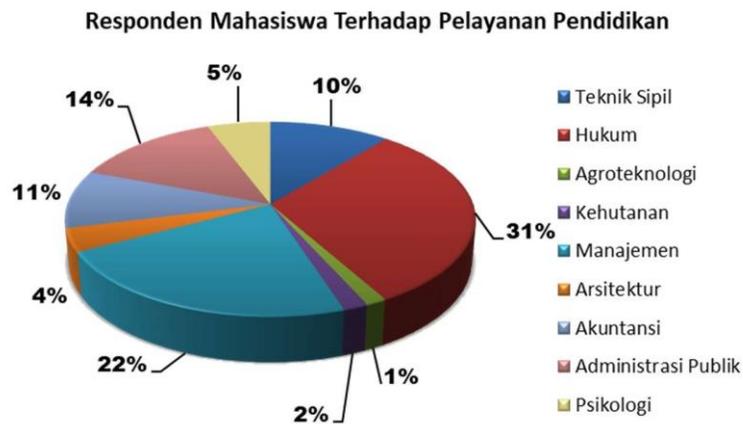
#### B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

Uji validitas aitem terhadap survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dilakukan pada instrument dalam satu putaran. Pada angket survei Pelayanan Pendidikan dengan 5 aspek dan 17 aitem menunjukkan bahwa nilai koefisien validitas aitem bergerak diantara 0.844 – 0.887 artinya ( $r \geq 0,30$ ) maka 17 aitem tersebut dinyatakan valid sehingga tidak ada aitem yang digugurkan. Adapun hasil uji reliabilitas terhadap anget survei kepuasan layanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda didapatkan nilai cronbach's alpha sebesar 0,989 ( $\geq 0,700$ ), maka angket survei dinyatakan reliabel dan handal untuk mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

#### C. Hasil Survei Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Survei Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda melibatkan 3328 Mahasiswa dari 9 Fakultas yang ada di Univeristas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Diketahui bahwa responden mahasiswa dalam survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda berjumlah 3328 orang mahasiswa yang terdiri dari 9 Fakultas yang ada di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dengan rincian sebagai berikut :



Gambar 1. Gambar Responden Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 2021 – 2022

Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa responden dalam survei Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda tahun ajaran 2021 – 2022 adalah 3328 mahasiswa dari 9 Fakultas. Terdapat 10% mahasiswa fakultas Teknik Sipil, mahasiswa Fakultas Hukum sebanyak 31%, Fakultas Agroteknologi sebanyak 1%, mahasiswa Fakultas Kehutanan sebanyak 2%, mahasiswa Fakultas Manajemen sebanyak 22%, mahasiswa Fakultas Arsitektur sebanyak 4%, mahasiswa Akuntansi sebanyak 11%, mahasiswa Administrasi Publik sebanyak 14%, dan mahasiswa Psikologi sebanyak 10%.

1) Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945

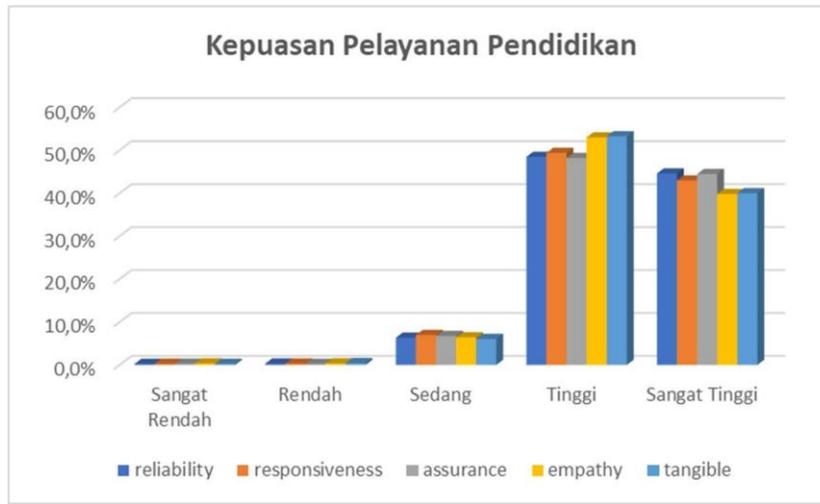
Secara keseluruhan, berdasarkan survei yang telah dilakukan didapatkan data tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus Samarinda Tahun 2021 – 2022 dibawah ini :

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	9	0.3%
Rendah	12	0.4%
Sedang	222	6.7%
Tinggi	1524	45.8%
Sangat Tinggi	1561	46.9%

Tabel 3. Kategorisasi Kepuasan Pelayanan Pendidikan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda Tahun 2021 – 2022

Adapun tingkatan Kepuasan Pelayanan Pendidikan di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dari masing-masing aspek pelayanan pendidikan yang

diketahui berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh responden mahasiswa sebagai berikut :



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 2021 – 2022 (berdasarkan masing-masing aspek)

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan responden mahasiswa, pada aspek Reliability menunjukkan masing-masing 0.3% dikategori sangat rendah dan kategori rendah, 6.3% pada kategori sedang, 48.5% kategori tinggi dan 44.6% sangat tinggi. Aspek Responsiveness menunjukkan 0.3% ketogori sangat rendah, 0.3% kategori rendah, 7.0% kategori sedang kemudian 49.4% tinggi dan 43.0% kategori sangat tinggi. Untuk aspek Assurance 0.3% sangat rendah, 0.3% kategori rendah, 6.8% kategori sedang, 48.2% ketgori tinggi dan 44.5% kategori sangat tinggi. Pada aspek Empathy tercatat masing-masing 0.4% pada kategori sangat rendah dan kategori rendah, 6.5% sedang, 53.0% kategori tinggi dan 39.8% sangat tinggi. Dan terakhir pada aspek Tangible 0.3% pada kategori sangat rendah. 0.4% kategori rendah, 6.1% sedang, 53.2% tinggi dan 40.0% kategori sangat tinggi.

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda tahun 2021 – 2022 berada pada kategori “Tinggi”.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Temuan survei menggambarkan bahwa pelayanan pendidikan yang ada di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda termasuk dalam kategori yang memuaskan, dilihat dari persepsi 3328 mahasiswa yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dalam upaya memberikan pelayanan pendidikan bagi para mahasiswa sudah berjalan cukup baik, sehingga mereka puas dengan layanan Pendidikan yang ada. Walaupun tidak dipungkiri ada beberapa responden yang masih memberi penilaian kurang.

Semoga pada laporan mendatang memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda terutama pada aspek yang mendapat persepsi kurang. Sehingga kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Pendidikan dapat meningkat.

#### B. Tindak Lanjut dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi survei Kepuasan pelayanan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, maka ada beberapa upaya tindak lanjut yang dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemampuan pengelola dalam kemampuan memberikan informasi
2. Peningkatan persentase tingkat kepuasan mahasiswa hingga mencapai 100 persen melalui penyampaian evaluasi ke masing-masing dosen yg dirasa masih kurang dalam merespon segala pelayanan kepada mahasiswa, mengapa bisa terjadi dan bagaimana pencarian solusi yang tepat sehingga mahasiswa bisa merasa puas terhadap jasa yang diberikan dengan cepat
3. Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa

4. Meminta pembimbing Akademik masing-masing mahasiswa untuk senantiasa melakukan pembinaan dan meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Kategorisasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Pendidikan Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

### Kategorisasi Reliability Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT RENDAH	9	.3	.3	.3
	RENDAH	11	.3	.3	.6
	SEDANG	211	6.3	6.3	6.9
	TINGGI	1613	48.5	48.5	55.4
	SANGAT TINGGI	1484	44.6	44.6	100.0
	Total	3328	100.0	100.0	

### Kategorisasi Responsiveness Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT RENDAH	10	.3	.3	.3
	RENDAH	11	.3	.3	.6
	SEDANG	233	7.0	7.0	7.6
	TINGGI	1644	49.4	49.4	57.0
	SANGAT TINGGI	1430	43.0	43.0	100.0
	Total	3328	100.0	100.0	

### Kategorisasi Assurance Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT RENDAH	10	.3	.3	.3
	RENDAH	9	.3	.3	.6
	SEDANG	225	6.8	6.8	7.3
	TINGGI	1604	48.2	48.2	55.5
	SANGAT TINGGI	1480	44.5	44.5	100.0
	Total	3328	100.0	100.0	

**Kategorisasi Empathy Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan  
2021**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT RENDAH	12	.4	.4	.4
	RENDAH	12	.4	.4	.7
	SEDANG	215	6.5	6.5	7.2
	TINGGI	1764	53.0	53.0	60.2
	SANGAT TINGGI	1325	39.8	39.8	100.0
	Total	3328	100.0	100.0	

**Kategorisasi Tangibles Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan  
2021**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT RENDAH	9	.3	.3	.3
	RENDAH	14	.4	.4	.7
	SEDANG	202	6.1	6.1	6.8
	TINGGI	1772	53.2	53.2	60.0
	SANGAT TINGGI	1331	40.0	40.0	100.0
	Total	3328	100.0	100.0	