

**LAPORAN HASIL**  
**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP**  
**STKIP BINA BANGSA MEULABOH**  
**TAHUN AKADEMIK 2015/2016**



**BAGIAN PENJAMINAN MUTU**  
**STKIP BINA BANGSA MEULABOH**

**Laporan Kepuasan Mahasiswa  
STKIP Bina Bangsa Meulaboh**

Laporan Kepuasan Mahasiswa ini telah disusun dan telah disahkan oleh Ketua STKIP Bina Bangsa Meulaboh di Meulaboh pada tanggal 15 Juli 2016. Laporan ini berlaku mulai tanggal disahkan.

Meulaboh, 15 Juli 2016

Syarfuni, M. Pd

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Mahas Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa STKIP BBM telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan semester Genap untuk periode 2015/2016 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Ketua STKIP BBM yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada Bagian Penjaminan Mutu.
2. Ketua pengurus yayasan HJ. Rohani Thaher yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument kuesioner terhadap mahasiswa.
3. Pembantu ketua dan Ketua Program Studi STKIP BBM yang telah membantu dalam memberikan masukan penyebaran instrumen kuesioner ini.
4. Para responden yaitu mahasiswa dilingkungan STKIP BBM yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument kepuasan mahasiswa STKIP BBM.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Meulaboh, 15 Juli 2016.  
Bagian Penjaminan Mutu

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
EXECUTIV SUMMARY .....	v
Bab I Pendahuluan.....	1
1. Tujuan.....	1
2. Sasaran .....	1
3. Ruang Lingkup .....	1
4. Pelaksanaan dan Teknik Survey .....	1
5. Instrument Pengukuran dan Nilai Skoring.....	2
6. Metode Analisis Data.....	2
Bab 2 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	4
1. Pengukuran Statistik dan Sebaran Data Tingkat Kepuasan .....	4
2. Hasil Kuesioner Pernyataan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pada Setiap Biro/Bagian .....	4
Bab III Masukan dan Saran.....	13
Bab IV Kesimpulan.....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel I Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kampus STKIP BBM .....	3
Tabel 2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan .....	5
Tabel 3 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan.....	7
Tabel 4 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Perpustakaan.....	9
Tabel 5 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer .....	11
Tabel 6 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Umum.....	12
Tabel 7 Masukan dan Saran.....	13

## DAFTAR GRAFIK

Grafik I Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan STKIP BBM Periode 2015/2016.....	4
-------------------------------------------------------------------------------------------------	---

## EXECUTIV SUMMARY

Pada periode 2015/2016 ini pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan pada masing-masing unit kerja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan mahasiswa yang ada pada masing-masing unit kerja yang ada di lingkungan kampus STKIP BBM. Total instrument kuesioner yang disebar adalah 278 dengan yang tersebar pada tiga program studi yaitu pendidikan matematika, pendidikan Biologi dan Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Dari semua kuesioner yang telah disebar, kuesioner yang masuk/kembali pada tanggal yang telah ditentukan untuk pengolahan data sebanyak 225 kuesioner.

Tingkat kepuasan pelayanan dilingkungan kampus STKIP BBM untuk periode pengukuran tahun akademik 2015/2016, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut :

Penilaian untuk kepuasan terhadap sampel responden yang ada memberikan hasil skor  $> 3,00$  s/d  $< 5,00$  dengan kategori kalsifikasi adalah **puas**. Artinya adalah mahasiswa setuju terhadap pernyataan kuesioner yang telah diberikan. Dari hasil yang telah didapatkan terlihat beberapa aspek ditiap instrument memang berbeda nilai rata-ratanya. Hal ini dikarenakan faktor kondisi tiap unit kerja mempunyai karakteristik yang cukup berbeda. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan di setiap unit kerja tersebut.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa

### **2. SASARAN**

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

### **3. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan Administrasi Akademik, Keuangan, Perpustakaan, Laboratorium Komputer, dan Administrasi dan umum.

### **4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **4.1 Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **4.2 Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:



- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### **4.3 Tujuan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa :**

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

### **5. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING**

Instrument pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa. Instrument kepuasan mahasiswa terdiri dari 8 pernyataan untuk aspek tangible (sarana pendidikan-lat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan), 9 pernyataan untuk aspek Reliability (kehandalan dosen dan staf akademik, 6 pernyataan untuk aspek Responsiveness (sikap Tanggap), 6 pernyataan untuk aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa) dan 3 pernyataan untuk aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) serta 6 pernyataan untuk aspek Information sistem (sistem informasi kemahasiswaan).

Nilai pernyataan dalam instrument kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak puas terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 2 adalah tidak puas, artinya responden tidak puas terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 3 adalah cukup puas, artinya responden cukup puas terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 4 adalah puas, artinya responden puas terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut Sedangkan nilai tertinggi adalah 5, artinya responden sangat puas dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh STKIP BBM selama ini.

## 6. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks kepuasan (1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan program SPSS. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di biro/bagian STKIP BBM. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**

**Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di  
Biro/Bagian kampus STKIP BBM**

<b>Rata-Rata Skor Jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
> 1,00 – 1,99	Sangat Tidak puas
> 2,00 – 2,99	Tidak puas
>3,00-3,99	Cukup puas
> 4,00 – 4,99	puas
5,00	Sangat puas

## BAB II

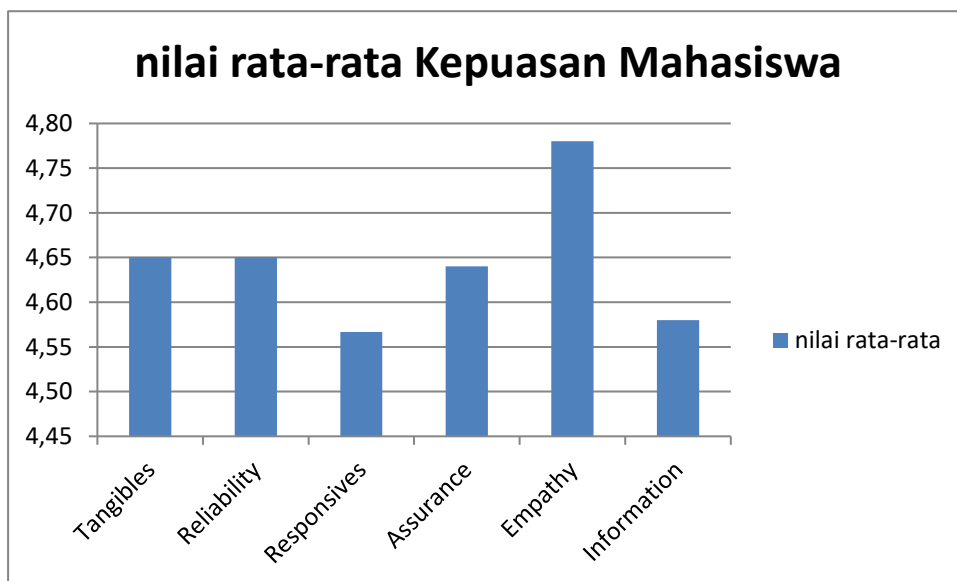
### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

#### 1. PENGUKURAN STATISTIK DAN SEBARAN DATA TINGKAT KEPUASAN

Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di kampus STKIP BBM dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :

Grafik I

Nilai rata-rata kepuasan Mahasiswa STKIP BBM  
Semester Genap Periode 2015/2016



## 2. HASIL KUESIONER PERNYATAAN MAHASISWA

Hasil kuesioner pernyataan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pada tabel dibawah ini menggambarkan tingkat kepuasan kepasan mahasiswa masing-masing aspek.

**Tabel 2**

**HASIL PENGOLAHAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA  
ASPEK *TANGIBLES* SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

No.	Pernyataan	Nilai
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	4.40
2	Ruang kuliah aman dan nyaman	4.50
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	4.60
4	Perpustakaan yang layak	4.60
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	4.70
6	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	4.60
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	4.80
8	Fasilitas ibadah	5.00
	Rata-rata	4.65
	Koresponden	Puas

**Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak puas**
- 2 = Tidak puas**
- 3 = cukup puas**
- 4 = puas**
- 5 = Sangat puas**

Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan hasil kepuasan mahasiswa adalah **4,65**. Ini berarti rata-rata mahasiswa yang disurvey menyatakan **puas** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan.

**Tabel 3**

**HASIL PENGOLAHAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
ASPEK *RELIABILITY* SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

No.	Pernyataan	Nilai
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	4.50
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	4.40
3	Bahan ajar	4.50
4	Dosen datang tepat waktu	4.60
5	Dosen menguasai bidang keilmuan yang diajarkan	5.00
6	Rencana perkuliahan semester dan kontrak kuliah yang diberikan dosen	4.50
7	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	4.70
8	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	5.00
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.65</b>
	<b>Koresponden</b>	<b>puas</b>

**Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak puas**
- 2 = Tidak puas**
- 3 = cukup puas**
- 4 = puas**
- 5 = Sangat puas**

Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan hasil kepuasan mahasiswa adalah **4.65**. Ini berarti rata-rata mahasiswa yang disurvei menyatakan **puas** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan.

**Tabel 4**

**HASIL PENGOLAHAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
ASPEK *RESPONSIVES* SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

No.	Pernyataan	Nilai
1	STKIP BBM menyediakan dosen pembimbing akademik	4.60
2	STKIP BBM mengupayakan beasiswa bagi mahasiswa	4.50
3	STKIP BBM membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	4.60
<b>Rata-rata</b>		<b>4.57</b>
<b>Koresponden</b>		<b>Puas</b>

**Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak puas**
- 2 = Tidak puas**
- 3 = cukup puas**
- 4 = puas**
- 5 = Sangat puas**

Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan hasil kepuasan mahasiswa adalah **4.57**. Ini berarti rata-rata mahasiswa yang disurvei menyatakan **puas** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan.

**Tabel 5**  
**HASIL PENGOLAHAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**ASPEK ASSURANCE SEMESTER GENAP**  
**TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

No.	Pernyataan	Nilai
1	Staf administrasi akademik santun dan memberikan pelayanan	4.60
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STKIP BBM melalui dosen pembimbing akademik	4.60
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	4.70
4	Keefektifan waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses pengajaran	4.60
5	Sanksi kepada mahasiswa dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku di STKIP BBM	4.70
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.64</b>
	<b>Koresponden</b>	<b>Puas</b>

**Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak puas**
- 2 = Tidak puas**
- 3 = cukup puas**
- 4 = puas**
- 5 = Sangat puas**

Dari kuesioner yang disebarakan didapatkan hasil kepuasan mahasiswa adalah **4.64**. Ini berarti rata-rata mahasiswa yang disurvei menyatakan **puas** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan.

**Tabel 6**

**HASIL PENGOLAHAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
ASPEK *EMPATHY* SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

No.	Pernyataan	Nilai
1	Kepedulian STKIP BBM dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4.80
2	STKIP BBM memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	4.70
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	4.80
4	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	5.00
5	Ketersediaan minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	4.60
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.78</b>
	<b>Koresponden</b>	<b>Puas</b>

**Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak puas**
- 2 = Tidak puas**
- 3 = cukup puas**
- 4 = puas**
- 5 = Sangat puas**

Dari kuesioner yang disebarakan didapatkan hasil kepuasan mahasiswa adalah **4.78**. Ini berarti rata-rata mahasiswa yang disurvei menyatakan **puas** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan.



**Tabel 6**

**HASIL PENGOLAHAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
ASPEK INFORMATION**

**TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

No.	Pernyataan	Nilai
1	STKIP BBM memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan akademik	4.60
2	STKIP BBM memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )	4.70
3	STKIP BBM secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	4.50
4	STKIP BBM membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	4.60
5	STKIP BBM berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	4.50
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.58</b>
	<b>Koresponden</b>	<b>Puas</b>

**Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak puas**
- 2 = Tidak puas**
- 3 = cukup puas**
- 4 = puas**
- 5 = Sangat puas**

Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan hasil kepuasan mahasiswa adalah **4.58**. Ini berarti rata-rata mahasiswa yang disurvei menyatakan **puas** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan

### BAB III

#### REALISAI LAYANAN MAHASISWA

Dari hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa kampus STKIP BBM realisasi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 7

##### Relialisasi Aspek Kepuasan Mahasiswa

NO	Aspek Layanan Kepuasan Mahasiswa	Realisasi
1	Aspek Tangibles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tersedianya Proyektor di ruang perkuliahan</li><li>2. Ruang kuliah dibersihkan setiap hari oleh OB</li><li>3. Penambahan buku referensi sesuai kebutuhan mahasiswa dan perkembangan zaman</li><li>4. Buku diperpustakaan tersusun sesuai bidang ilmu</li><li>5. Tempat ibadah dari satu menjadi tiga dan dipisahkan antara laki-laki dan perempuan</li><li>6. Penambahan alat dan bahan laboratorium</li></ol>
2	Aspek Reliability	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Workshop pembelajaran bagi dosen muda</li><li>2. RPS dan kontrak perkuliahan harus disusun dan diberikan oleh dosen di awal pertemuan perkuliahan dan dikumpulkan di program studi Peraturan dan himbauan pelaksanaan perkuliahan bagi dosen dan mahasiswa</li><li>3. Peraturan dan himbauan menilai dan mengembalikan tugas mahasiswa</li><li>4. Dosen membuat handout atau modul sesuai mata kuliah yang diampu</li></ol>
3	Aspek Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap mahasiswa</li></ol>

		<p>memiliki dosen pembimbing</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan dan himbauan terkait pembimbingan mahasiswa</li> <li>3. Tersedianya beasiswa pemerintah dan yayasan</li> <li>4. Adanya tempat pengaduan dan layanan konseling</li> </ol>
4	Aspek Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap mahasiswa memiliki dosen pembimbing</li> <li>2. Bimbingan dilakukan paling kurang 4 kali persemester</li> </ol>
5	Aspek Empathy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya ruang BEM, UKM, MENWA, dan HMP</li> <li>2. Mendukung kegiatan mahasiswa baik bersifat moril maupun moral</li> </ol>
6	Aspek Information System	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya layanan konseling</li> <li>2. Keterbukaan berita melalui online</li> <li>3. Informasi pelayanan akademik secara online maupun pemberitahuan melalui mading</li> </ol>

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan pelayanan dilingkungan kampus STKIP BBM untuk periode pengukuran Semester Genap tahun akademik 2015/2016, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut :

Penilaian untuk kepuasan terhadap sampel responden yang ada memberikan hasil skor  $> 3,00$  s/d  $< 5,00$  dengan kategori kalsifikasi adalah **Puas**. Artinya adalah mahasiswa Puas terhadap pernyataan kuesioner yang telah diberikan. Dari hasil yang telah didapatkan terlihat beberapa aspek ditiap instrument memang berbeda nilai rata-ratanya. Hal ini dikarenakan faktor kondisi karakteristik yang cukup berbeda. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan.

