



**HASIL SURVEY KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI DAN UMUM  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI GARUT  
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

**I. PROFIL RESPONDEN**

Berdasarkan hasil *survey* kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi dan umum meliputi pelayanan Bagian Administrasi Keuangan (BAK) dan Layanan Umum. Mekanisme *survey* disusun sedemikian rupa agar seluruh mahasiswa mengisi *survey* kepuasan layanan administrasi dan umum pada Tahun Akademik 2015/2016 terdapat sebanyak 910 mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2015/2016-1 dan 747 mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2015/2016-2 ikut berpartisipasi dalam *survey* kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi dan umum yang terdiri dari 3 program studi turut merefleksikan pengalamannya.

Persentase responden yang memberikan jawaban atas *survey* terlihat pada diagram berikut ini (dalam persentase, masing-masing program studi).

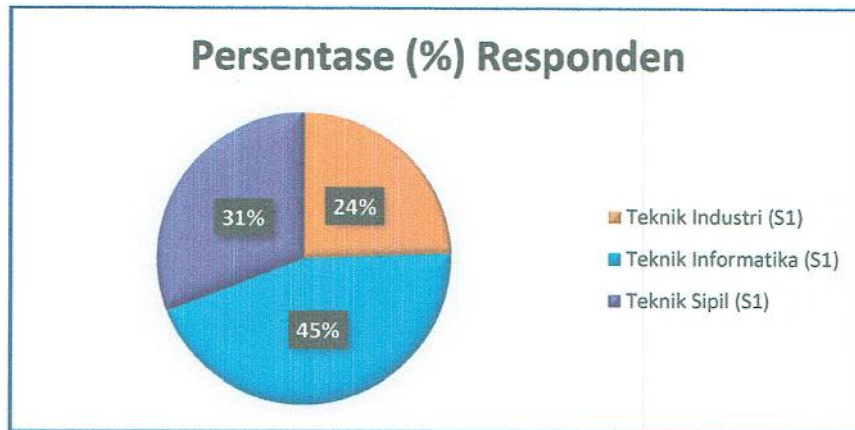


Diagram 1. Persentase Asal Prodi Mahasiswa

Waktu pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan *Survey*

| Tahun Akademik | Responden | Waktu Pelaksanaan <i>Survey</i>   |
|----------------|-----------|-----------------------------------|
| 2015/2016-1    | Mahasiswa | 04 Januari 2016 – 12 Januari 2016 |
| 2015/2016-2    | Mahasiswa | 30 Mei 2016 – 07 Juni 2016        |

## **SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS LAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI KEUANGAN (BAK)**

### **II. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa atas Layanan BAK yang terdiri dari 19 butir indikator yang terkait dengan kepuasan mahasiswa atas Layanan BAK.

Setiap butir pernyataan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *sampling sensus*. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini valid untuk digunakan.

Hasil *survey* kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert (1-6) yang terdiri dari 5 kategori jawaban, yaitu: (1) Sangat Rendah, (2) Rendah, (3) Cenderung Rendah, (4) Cenderung Tinggi, (5) Tinggi dan (6) Sangat Tinggi.

### III. HASIL SURVEY Tahun Akademik 2015/2016-1

Hasil *survey* pada tingkat kepuasan mahasiswa atas Layanan BAK memperlihatkan bahwa:

1. Ruang pelayanan dan ruang tunggu Bagian Administrasi Keuangan (BAK) nyaman memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
2. Kantor BAK tertata rapi dan bersih memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
3. Staf BAK berpenampilan rapi dan sopan memiliki penilaian **Tinggi**;
4. Staf BAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
5. Staf BAK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa yang dilayani memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
6. Proses pelayanan di BAK cepat memiliki penilaian **Tinggi**;
7. Staf BAK memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan anda memiliki penilaian **Tinggi**;
8. Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
9. Staf BAK bertanggung jawab untuk melakukan koreksi apabila terjadi kesalahan dalam hasil kerjanya memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
10. Staf BAK memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya memiliki penilaian **Tinggi**;
11. Staf BAK memiliki pengetahuan yang baik terhadap peraturan dan prosedur yang ditetapkan dalam lingkup pelayanannya memiliki penilaian **Tinggi**;
12. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
13. Kegiatan administrasi BAK teratur sesuai prosedur memiliki penilaian **Tinggi**;
14. Staf BAK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi memiliki penilaian **Tinggi**;
15. Staf BAK selalu ada sesuai jadwal memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
16. Staf BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda memiliki penilaian **Tinggi**;
17. Informasi yang diberikan Staf BAK dapat diandalkan memiliki penilaian **Sangat Tinggi**;
18. Fasilitas sistem informasi yang disediakan mampu mencakup seluruh kebutuhan layanan administrasi keuangan yang dibutuhkan oleh mahasiswa memiliki penilaian **Cenderung Rendah**;

19. Sistem informasi yang disediakan untuk layanan administrasi keuangan berjalan handal memiliki penilaian **Tinggi**;  
Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

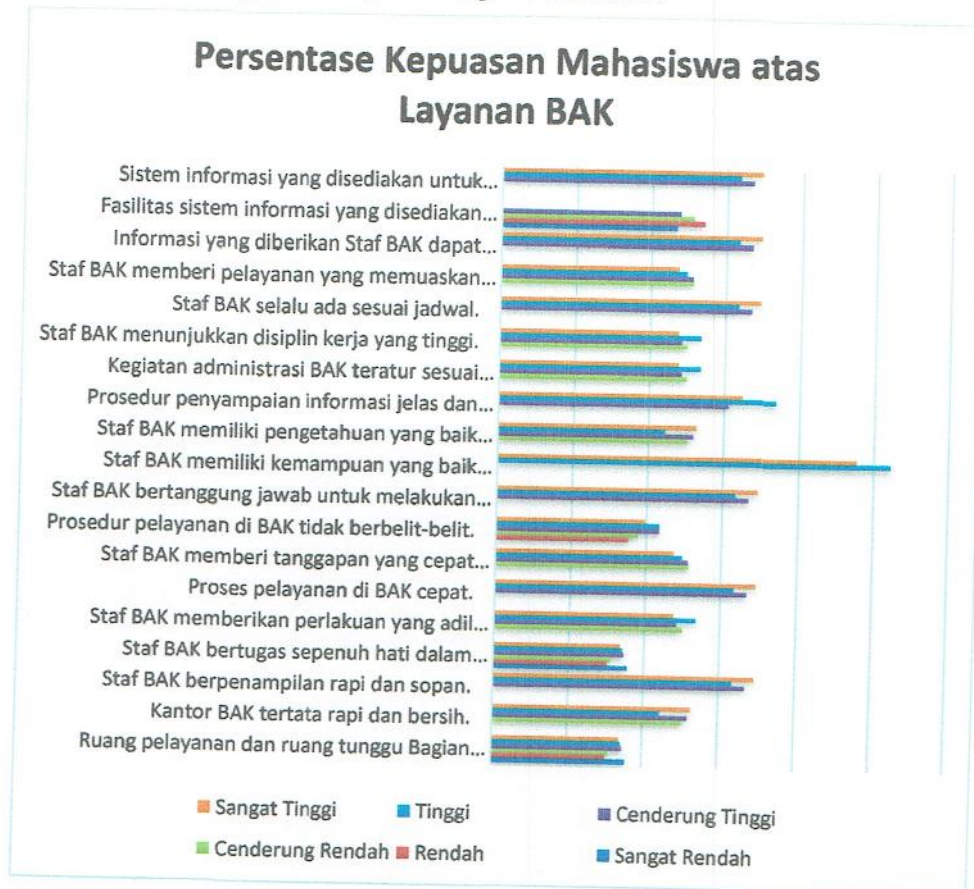


Diagram 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan BAK

#### IV. HASIL SURVEY Tahun Akademik 2015/2016-2

Hasil *survey* pada tingkat kepuasan mahasiswa atas Layanan BAK memperlihatkan bahwa:

1. Ruang pelayanan dan ruang tunggu Bagian Administrasi Keuangan (BAK) nyaman memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
2. Kantor BAK tertata rapi dan bersih memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
3. Staf BAK berpenampilan rapi dan sopan memiliki penilaian **Tinggi**;
4. Staf BAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
5. Staf BAK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa yang

- dilayani memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
6. Proses pelayanan di BAK cepat memiliki penilaian **Tinggi**;
  7. Staf BAK memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan anda memiliki penilaian **Tinggi**;
  8. Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
  9. Staf BAK bertanggung jawab untuk melakukan koreksi apabila terjadi kesalahan dalam hasil kerjanya memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
  10. Staf BAK memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya memiliki penilaian **Tinggi**;
  11. Staf BAK memiliki pengetahuan yang baik terhadap peraturan dan prosedur yang ditetapkan dalam lingkup pelayanannya memiliki penilaian **Tinggi**;
  12. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
  13. Kegiatan administrasi BAK teratur sesuai prosedur memiliki penilaian **Tinggi**;
  14. Staf BAK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi memiliki penilaian **Tinggi**;
  15. Staf BAK selalu ada sesuai jadwal memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
  16. Staf BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda memiliki penilaian **Tinggi**;
  17. Informasi yang diberikan Staf BAK dapat diandalkan memiliki penilaian **Sangat Tinggi**;
  18. Fasilitas sistem informasi yang disediakan mampu mencakup seluruh kebutuhan layanan administrasi keuangan yang dibutuhkan oleh mahasiswa memiliki penilaian **Cenderung Rendah**;
  19. Sistem informasi yang disediakan untuk layanan administrasi keuangan berjalan handal memiliki penilaian **Tinggi**;

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

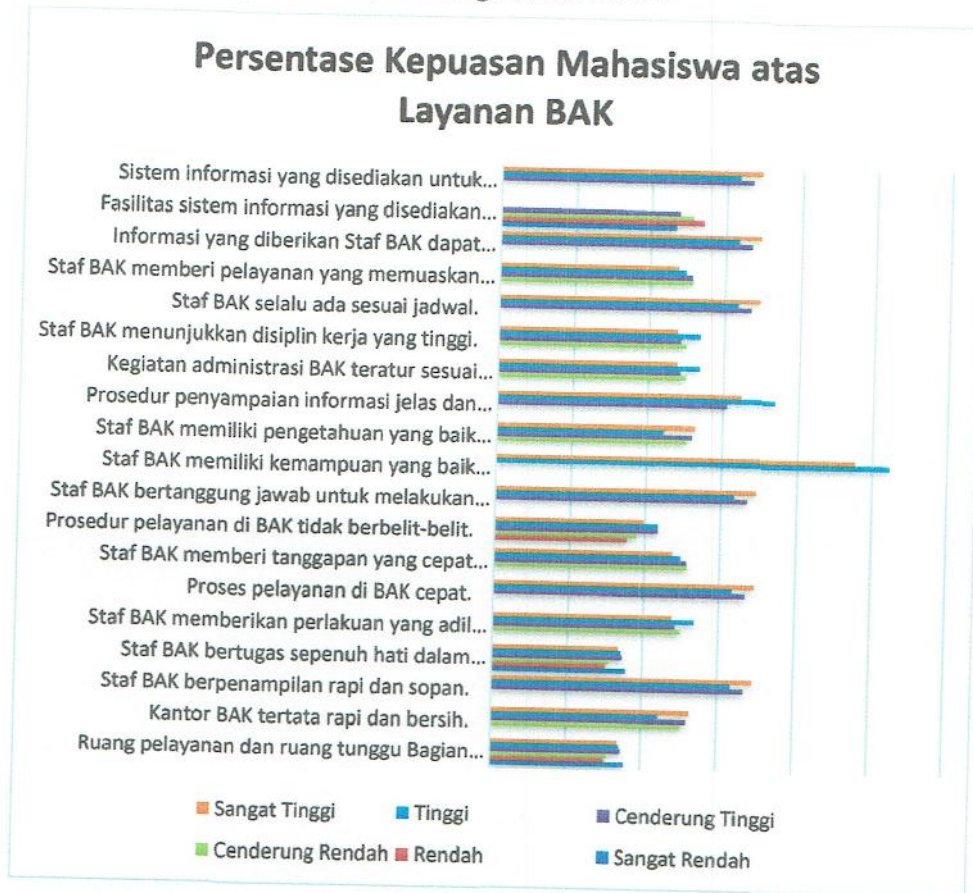


Diagram 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan BAK

## SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS PELAYANAN UMUM

### II. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Umum yang terdiri dari 14 butir indikator yang terkait dengan kepuasan mahasiswa atas Pelayanan Umum.

Setiap butir pernyataan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *sampling sensus*. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini valid untuk digunakan.

Hasil *survey* kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert (1-6) yang terdiri dari 5 kategori jawaban, yaitu: (1) Sangat Rendah, (2) Rendah, (3) Cenderung Rendah, (4) Cenderung Tinggi, (5) Tinggi dan (6) Sangat Tinggi.

### III. HASIL SURVEY Tahun Akademik 2015/2016-1

Hasil *survey* pada tingkat kepuasan mahasiswa atas Pelayanan Umum memperlihatkan bahwa:

1. AC di ruangan kelas selalu dingin memiliki penilaian **Tinggi**;
2. Anda selalu nyaman apabila berada diruangan kelas memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
3. Kursi yang disediakan selalu dalam keadaan baik memiliki penilaian **Tinggi**;
4. Keadaan ruangan kelas selalu dalam keadaan bersih memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
5. Glass board dapat digunakan dengan baik memiliki penilaian **Tinggi**;
6. TV LED selalu dapat digunakan dengan baik memiliki penilaian **Tinggi**;
7. Kebersihan toilet selalu terjaga memiliki penilaian **Tinggi**;
8. Toilet selalu dalam keadaan bersih dan wangi memiliki penilaian **Tinggi**;
9. Kampus terlihat bersih dan rapi memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
10. Taman di kampus selalu tertata rapi memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
11. Apabila terjadi pemadaman listrik dari PLN, Unit Power Supply (UPS) yang tersedia berfungsi dengan baik memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
12. Penerangan di kampus sudah sesuai dengan kebutuhan anda memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
13. Staf Sarana selalu bersikap sopan dan ramah terhadap anda memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
14. Staf Sarana memberikan pelayanan dengan terampil memiliki penilaian **Tinggi**;

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

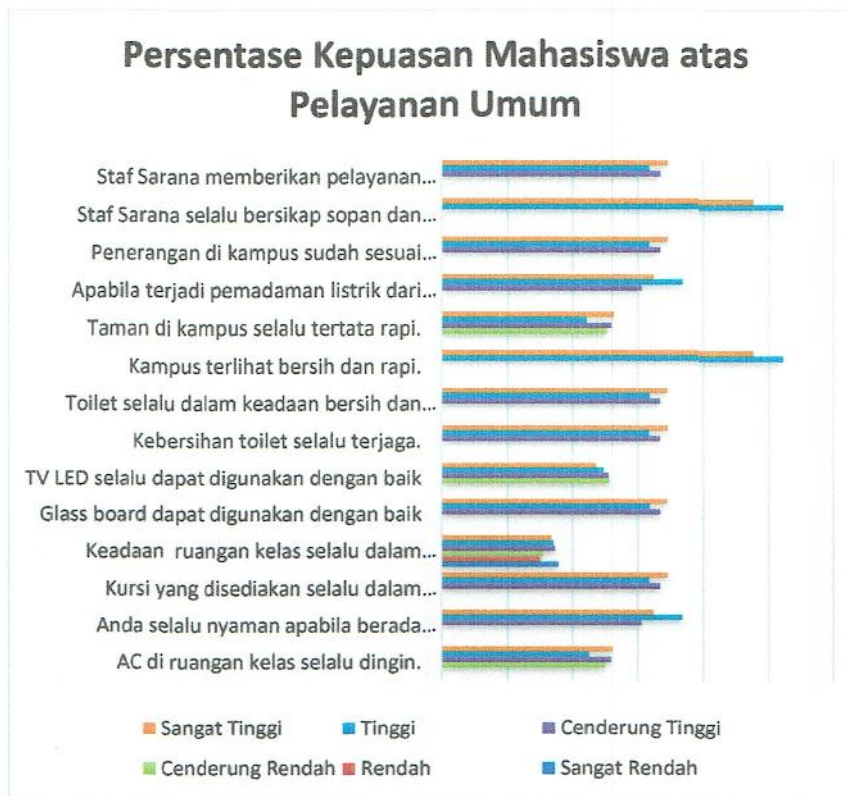


Diagram 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Umum

#### IV. HASIL SURVEY Tahun Akademik 2015/2016-2

Hasil *survey* pada tingkat kepuasan mahasiswa atas Pelayanan Umum memperlihatkan bahwa:

1. AC di ruangan kelas selalu dingin memiliki penilaian **Tinggi**;
2. Anda selalu nyaman apabila berada diruangan kelas memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
3. Kursi yang disediakan selalu dalam keadaan baik memiliki penilaian **Tinggi**;
4. Keadaan ruangan kelas selalu dalam keadaan bersih memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
5. Glass board dapat digunakan dengan baik memiliki penilaian **Tinggi**;
6. TV LED selalu dapat digunakan dengan baik memiliki penilaian **Tinggi**;
7. Kebersihan toilet selalu terjaga memiliki penilaian **Tinggi**;
8. Toilet selalu dalam keadaan bersih dan wangi memiliki penilaian **Tinggi**;
9. Kampus terlihat bersih dan rapi memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;



10. Taman di kampus selalu tertata rapi memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
11. Apabila terjadi pemadaman listrik dari PLN, Unit Power Supply (UPS) yang tersedia berfungsi dengan baik memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
12. Penerangan di kampus sudah sesuai dengan kebutuhan anda memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
13. Staf Sarana selalu bersikap sopan dan ramah terhadap anda memiliki penilaian **Cenderung Tinggi**;
14. Staf Sarana memberikan pelayanan dengan terampil memiliki penilaian **Tinggi**;

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

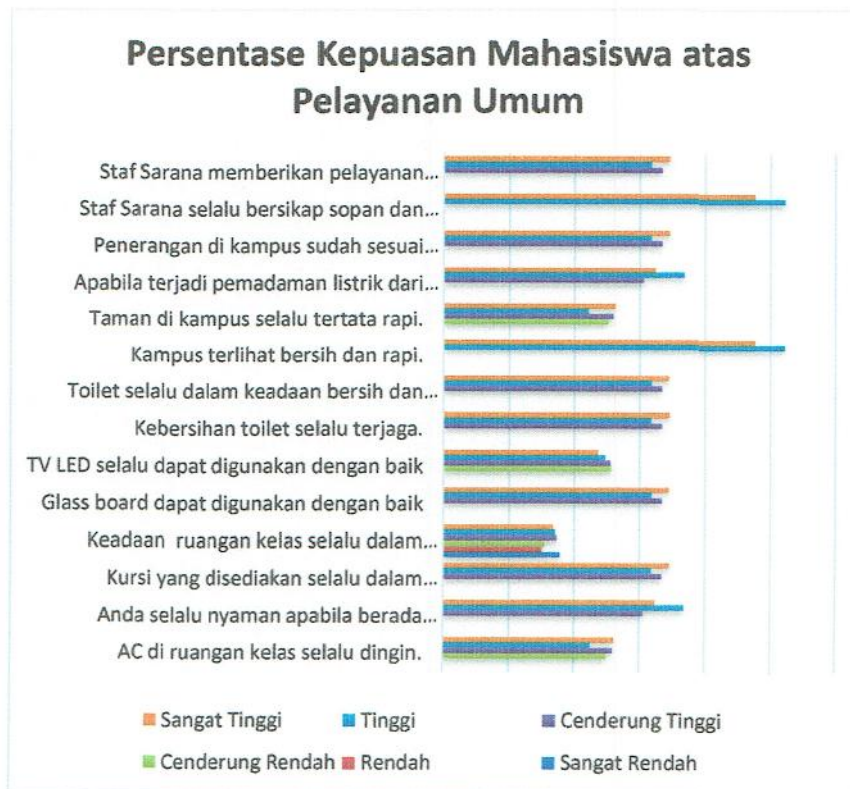


Diagram 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Umum

Tabel 2. Rata-Rata Hasil Survey

| No | LAYANAN BAK   | Rata-Rata |
|----|---|-----------|
| 1. | Ruang pelayanan dan ruang tunggu Bagian Administrasi Keuangan (BAK) nyaman. | 3.50      |
| 2. | Kantor BAK tertata rapi dan bersih.   | 4.48      |
| 3. | Staf BAK berpenampilan rapi dan sopan.                                      | 5.01      |

|     |   |      |
|-----|---|------|
| 4.  | Staf BAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan.  | 3.50 |
| 5.  | Staf BAK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa yang dilayani.  | 3.50 |
| 6.  | Proses pelayanan di BAK cepat.  | 5.01 |
| 7.  | Staf BAK memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan anda.  | 4.46 |
| 8.  | Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit.   | 4.09 |
| 9.  | Staf BAK bertanggung jawab untuk melakukan koreksi apabila terjadi kesalahan dalam hasil kerjanya.  | 3.50 |
| 10. | Staf BAK memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya.   | 4.48 |
| 11. | Staf BAK memiliki pengetahuan yang baik terhadap peraturan dan prosedur yang ditetapkan dalam lingkup pelayanannya.                       | 4.48 |
| 12. | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti.  | 3.55 |
| 13. | Kegiatan administrasi BAK teratur sesuai prosedur.  | 4.49 |
| 14. | Staf BAK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi.  | 4.49 |
| 15. | Staf BAK selalu ada sesuai jadwal.  | 3.50 |
| 16. | Staf BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda.  | 4.46 |
| 17. | Informasi yang diberikan Staf BAK dapat diandalkan.   | 5.20 |
| 18. | Fasilitas sistem informasi yang disediakan mampu mencakup seluruh kebutuhan layanan administrasi keuangan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. | 2.49 |
| 19. | Sistem informasi yang disediakan untuk layanan administrasi keuangan berjalan handal.   | 5.01 |

| No  | LAYANAN UMUM   | Rata-Rata |
|-----|--|-----------|
| 1.  | AC di ruangan kelas selalu dingin.   | 4.48      |
| 2.  | Anda selalu nyaman apabila berada diruangan kelas.   | 3.50      |
| 3.  | Kursi yang disediakan selalu dalam keadaan baik.   | 5.01      |
| 4.  | Keadaan ruangan kelas selalu dalam keadaan bersih.   | 3.50      |
| 5.  | Glass board dapat digunakan dengan baik  | 5.01      |
| 6.  | TV LED selalu dapat digunakan dengan baik  | 4.46      |
| 7.  | Kebersihan toilet selalu terjaga.  | 5.01      |
| 8.  | Toilet selalu dalam keadaan bersih dan wangi.  | 5.01      |
| 9.  | Kampus terlihat bersih dan rapi.   | 3.50      |
| 10. | Taman di kampus selalu tertata rapi.   | 4.48      |
| 11. | Apabila terjadi pemadaman listrik dari PLN, Unit Power Supply (UPS) yang tersedia berfungsi dengan baik. | 3.50      |
| 12. | Penerangan di kampus sudah sesuai dengan kebutuhan anda.   | 5.01      |
| 13. | Staf Sarana selalu bersikap sopan dan ramah terhadap anda  | 3.65      |
| 14. | Staf Sarana memberikan pelayanan dengan terampil   | 5.01      |

Hasil *survey* kepuasan mahasiswa atas Layanan Administrasi dan Umum TA 2015/2016 meliputi layanan BAK dan Pelayanan Umum secara diagram dapat

dilihat pada diagram berikut ini:

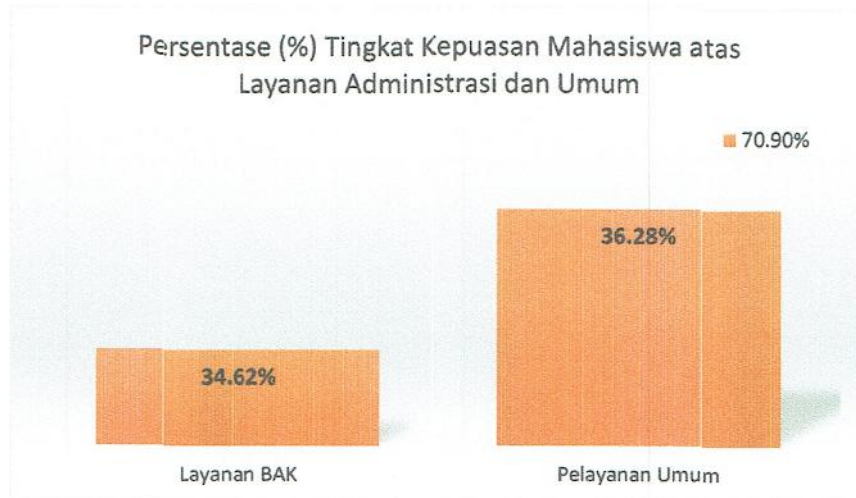


Diagram 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Administrasi dan Umum

## V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi dan umum STT-Garut dengan target tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi dan umum pada Tahun Akademik 2015/2016-1 dan Tahun Akademik 2015/2016-2 adalah 72 persen sedangkan realisasi adalah 70,90 persen. Hal tersebut mengindikasikan bahwa target belum tercapai maka untuk Tahun Akademik 2016/2017 dilakukan peningkatan target. Selanjutnya indikator yang memperoleh tingkat penilaian terendah adalah ruang lingkup layanan administrasi dan umum berbasis *online*. Oleh sebab itu STT-Garut perlu meningkatkan ruang lingkup layanan berbasis *online* kepada pihak mahasiswa. Hasil *survey* kepuasan tersebut selanjutnya disampaikan pada setiap unit terkait sebagai umpan balik untuk menetapkan prioritas perbaikan. *Survey* kepuasan mahasiswa berbasis elektronik dirasakan telah mampu membantu proses monitoring secara cepat dan akurat. Selanjutnya, berdasarkan hasil *survey* kepuasan pengguna diperoleh informasi bahwa seluruh target yang ditetapkan telah tercapai. Selanjutnya dalam rangka melakukan proses perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*), maka disamping dilakukan peningkatan terhadap target kepuasan pengguna pada masing-masing jenis layanan pendidikan, LPM memberikan rekomendasi prioritas perbaikan yang berfokus terhadap peningkatan kinerja dari indikator-indikator yang memperoleh hasil

penilaian terendah pada masing-masing jenis layanan pendidikan.

Demikian hasil *survey* kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2015/2016 disampaikan pada Rapat Pimpinan sebagai masukan/saran perbaikan pada Tahun Akademik 2016/2017.

Garut, Juni 2016

Disusun oleh,



**Sulwan Permana, S.T., M.T**  
Kepala LPM



**Risa Aisyah, S.E.**  
Staf LPM