



SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK

Tahun Akademik 2022/2023



HASIL *SURVEY* KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK INSTITUT TEKNOLOGI GARUT TAHUN AKADEMIK 2022/2023

I. PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil *survey* kepuasan mahasiswa atas layanan akademik meliputi pelayanan Bagian Administrasi Akademik (BAA), Laboratorium, Perpustakaan dan Pembimbingan Akademik. Mekanisme *survey* disusun sedemikian rupa agar seluruh mahasiswa mengisi *survey* kepuasan layanan akademik pada Tahun Akademik 2022/2023 terdapat sebanyak 1.630 mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2022/2023-1 dan 1.550 mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2022/2023-2 ikut berpartisipasi dalam *survey* kepuasan mahasiswa atas layanan akademik yang terdiri dari 5 program studi turut merefleksikan pengalamannya.

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

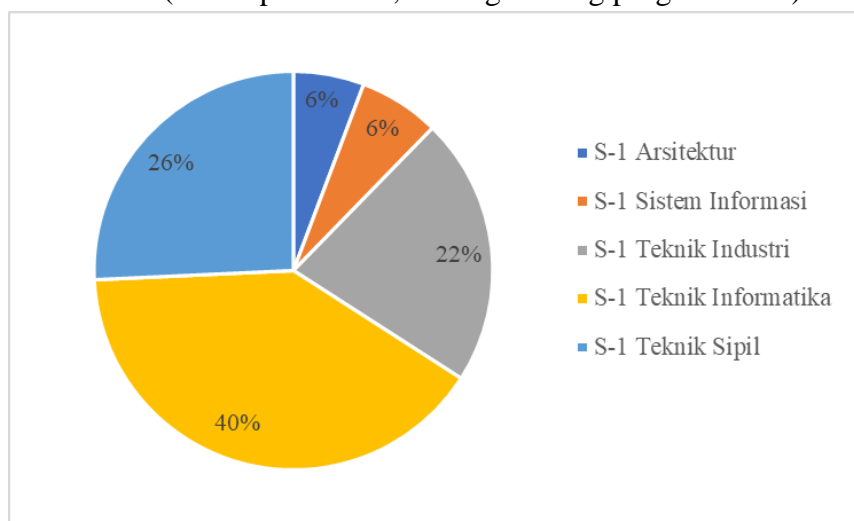


Diagram 1. Persentase Asal Prodi Mahasiswa

Waktu pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan *Survey*

| Tahun Akademik | Responden | Waktu Pelaksanaan <i>Survey</i> |
|----------------|-----------|------------------------------------|
| 2022/2023-1 | Mahasiswa | 16 Januari 2023 – 17 Februari 2023 |
| 2022/2023-2 | Mahasiswa | 12 Juni 2023 – 21 Agustus 2023 |

II. SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK (BAA)

1. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

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

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.

2. HASIL SURVEY TAHUN AKADEMIK 2022/2023

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

Tabel 2. Deskripsi Hasil *Survey*

| No | Indikator | Ganjil | | Genap | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| | | Rata-Rata | Kategori Penilaian | Rata-Rata | Kategori Penilaian |
| 1. | Ruang pelayanan dan ruang tunggu Bagian Administrasi Akademik (BAA) nyaman. | 4.78 | Tinggi | 4.71 | Tinggi |
| 2. | Kantor BAA tertata rapi dan bersih. | 4.94 | Tinggi | 4.86 | Tinggi |
| 3. | Staf BAA berpenampilan rapi dan sopan. | 4.86 | Tinggi | 4.83 | Tinggi |
| 4. | Staf BAA bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan. | 4.68 | Tinggi | 4.56 | Tinggi |
| 5. | Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa yang dilayani. | 4.71 | Tinggi | 4.66 | Tinggi |
| 6. | Proses pelayanan di BAA cepat. | 4.64 | Tinggi | 4.57 | Tinggi |

| No | Indikator | Ganjil | | Genap | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| | | Rata-Rata | Kategori Penilaian | Rata-Rata | Kategori Penilaian |
| 7. | Staf BAA memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan anda. | 4.61 | Tinggi | 4.52 | Tinggi |
| 8. | Prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit. | 4.65 | Tinggi | 4.56 | Tinggi |
| 9. | Staf BAA bertanggung jawab untuk melakukan koreksi apabila terjadi kesalahan dalam hasil kerjanya. | 4.73 | Tinggi | 4.65 | Tinggi |
| 10. | Staf BAA memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya. | 4.81 | Tinggi | 4.67 | Tinggi |
| 11. | Staf BAA memiliki pengetahuan yang baik terhadap peraturan dan prosedur yang ditetapkan dalam lingkup pelayanannya. | 4.84 | Tinggi | 4.77 | Tinggi |
| 12. | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti. | 4.78 | Tinggi | 4.74 | Tinggi |
| 13. | Kegiatan administrasi BAA teratur sesuai prosedur. | 4.83 | Tinggi | 4.75 | Tinggi |
| 14. | Staf BAA menunjukkan disiplin kerja yang tinggi. | 4.78 | Tinggi | 4.78 | Tinggi |
| 15. | Staf BAA selalu ada sesuai jadwal. | 4.81 | Tinggi | 4.81 | Tinggi |
| 16. | Staf BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda. | 4.71 | Tinggi | 4.64 | Tinggi |
| 17. | Informasi yang diberikan Staf BAA dapat diandalkan. | 4.79 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 18. | Fasilitas sistem informasi yang disediakan mampu mencakup seluruh kebutuhan layanan administrasi akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa. | 4.77 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 19. | Sistem informasi yang disediakan untuk layanan administrasi akademik berjalan handal. | 4.78 | Tinggi | 4.68 | Tinggi |

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

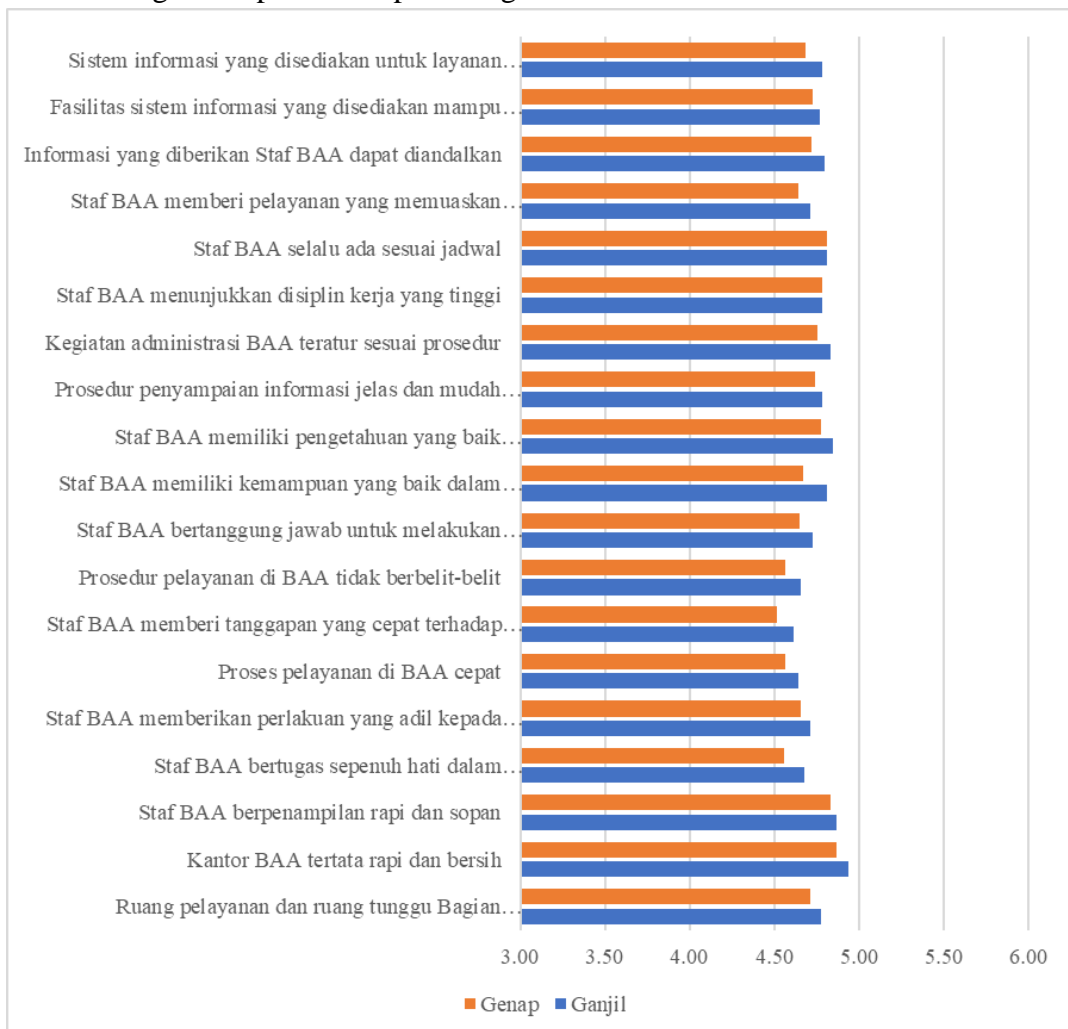


Diagram 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan BAA

III. SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS LAYANAN LABORATORIUM

1. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

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

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.

2. HASIL SURVEY TAHUN AKADEMIK 2022/2023

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

Tabel 3. Deskripsi Hasil *Survey*

| No | Indikator | Ganjil | | Genap | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| | | Rata-Rata | Kategori Penilaian | Rata-Rata | Kategori Penilaian |
| 1. | Prosedur operasional laboratorium mudah dipahami oleh pemakai laboratorium | 4.80 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 2. | Staf Laboratorium membantu apabila terdapat masalah di Lab | 4.73 | Tinggi | 4.61 | Tinggi |
| 3. | Staf Lab memberikan pelayanan dengan cepat | 4.70 | Tinggi | 4.62 | Tinggi |
| 4. | Software/ hardware yang digunakan sesuai dengan kebutuhan anda. | 4.61 | Tinggi | 4.42 | Cukup Tinggi |
| 5. | Software/ hardware dapat digunakan dengan baik | 4.53 | Tinggi | 4.39 | Cukup Tinggi |
| 6. | Internet di Lab dapat diakses dengan baik | 4.31 | Cukup Tinggi | 4.06 | Cukup Tinggi |
| 7. | Kegiatan administrasi cepat dan teratur | 4.69 | Tinggi | 4.57 | Tinggi |
| 8. | Staf Lab menunjukkan disiplin kerja yang tinggi | 4.75 | Tinggi | 4.65 | Tinggi |
| 9. | Staf lab memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada | 4.79 | Tinggi | 4.67 | Tinggi |
| 10. | Jumlah staf lab telah memadai | 4.67 | Tinggi | 4.55 | Tinggi |
| 11. | Staf lab bersikap sopan dan ramah | 4.85 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 12. | Staf lab memberikan pelayanan dengan terampil | 4.84 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 13. | Ruang lab tertata bersih dan rapi | 4.66 | Tinggi | 4.59 | Tinggi |
| 14. | Ruang lab nyaman bila di pakai oleh pemakai | 4.69 | Tinggi | 4.46 | Cukup Tinggi |

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

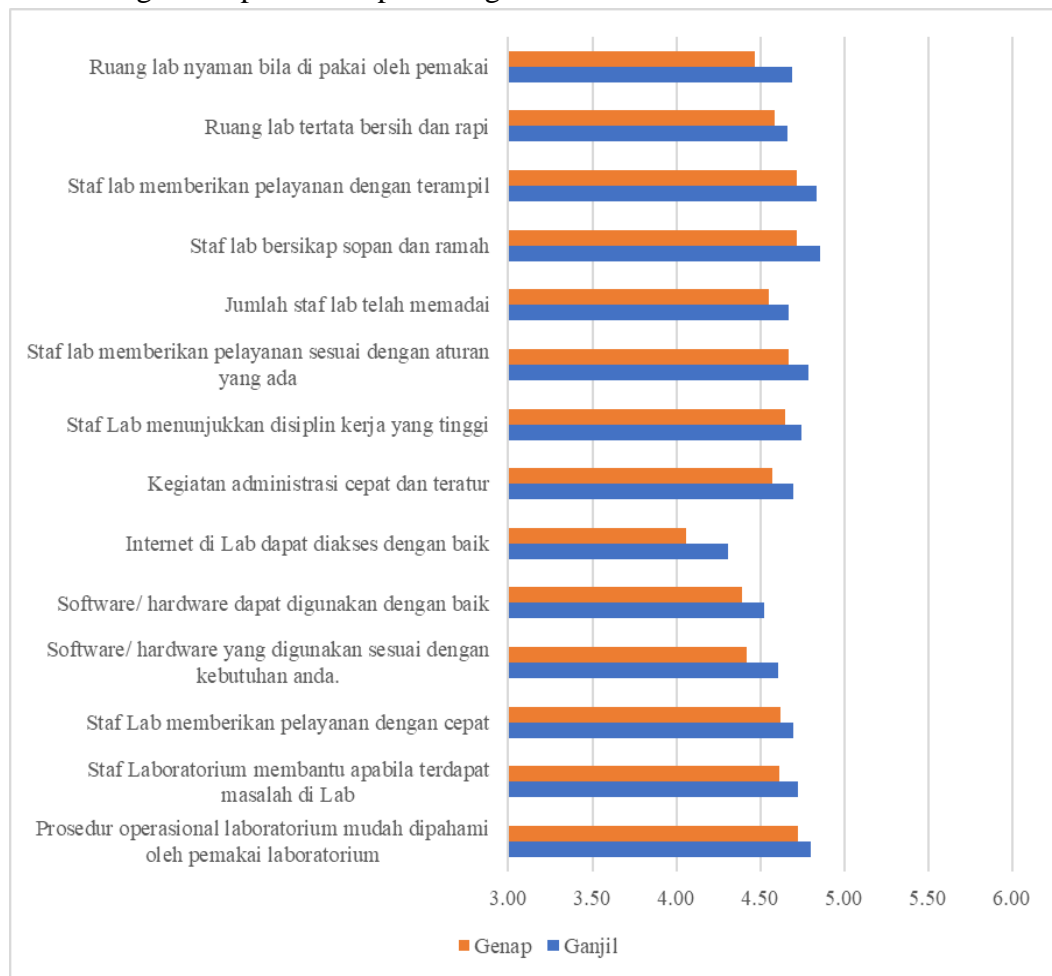


Diagram 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Laboratorium

IV. SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

1. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan yang terdiri dari 20 butir indikator yang terkait dengan kepuasan mahasiswa atas pelayanan perpustakaan.

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.

2. HASIL SURVEY TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hasil *survey* pada tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan perpustakaan memperlihatkan bahwa:

Tabel 4. Deskripsi Hasil *Survey*

| No | Indikator | Ganjil | | Genap | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| | | Rata-Rata | Kategori Penilaian | Rata-Rata | Kategori Penilaian |
| 1. | Prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan perpustakaan mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan. | 4.94 | Tinggi | 4.91 | Tinggi |
| 2. | Informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat | 4.75 | Tinggi | 4.70 | Tinggi |
| 3. | Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual sesuai dengan cakupan program studi | 4.76 | Tinggi | 4.65 | Tinggi |
| 4. | Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas | 4.86 | Tinggi | 4.79 | Tinggi |
| 5. | Transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas | 4.87 | Tinggi | 4.82 | Tinggi |
| 6. | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada | 4.89 | Tinggi | 4.83 | Tinggi |
| 7. | Petugas melayani dengan cepat | 4.92 | Tinggi | 4.84 | Tinggi |
| 8. | Petugas pelayanan perpustakaan senantiasa membantu menemukan koleksi buku yang dicari | 4.79 | Tinggi | 4.79 | Tinggi |
| 9. | Petugas pelayanan perpustakaan merespon terhadap pemakai perpustakaan | 4.86 | Tinggi | 4.80 | Tinggi |
| 10. | Jumlah petugas telah memadai | 4.84 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 11. | Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada di bagian pelayanan perpustakaan | 4.93 | Tinggi | 4.86 | Tinggi |
| 12. | Petugas perpustakaan bersikap sopan dan ramah | 4.93 | Tinggi | 4.89 | Tinggi |
| 13. | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan terampil | 4.90 | Tinggi | 4.89 | Tinggi |
| 14. | Komunikasi staf perpustakaan dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar | 4.90 | Tinggi | 4.81 | Tinggi |

| No | Indikator | Ganjil | | Genap | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| | | Rata-Rata | Kategori Penilaian | Rata-Rata | Kategori Penilaian |
| 15. | Penempatan koleksi buku di rak mudah untuk ditemukan | 4.79 | Tinggi | 4.72 | Tinggi |
| 16. | Petugas bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pemakai perpustakaan | 4.86 | Tinggi | 4.78 | Tinggi |
| 17. | Petugas memahami kebutuhan pemakai perpustakaan | 4.85 | Tinggi | 4.82 | Tinggi |
| 18. | Pelayanan perpustakaan buka sesuai dengan jam layanan | 4.90 | Tinggi | 4.80 | Tinggi |
| 19. | Tempat pelayanan buku cukup efektif | 4.90 | Tinggi | 4.78 | Tinggi |
| 20. | Ruang perpustakaan bersih dan rapi | 5.04 | Tinggi | 4.88 | Tinggi |

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

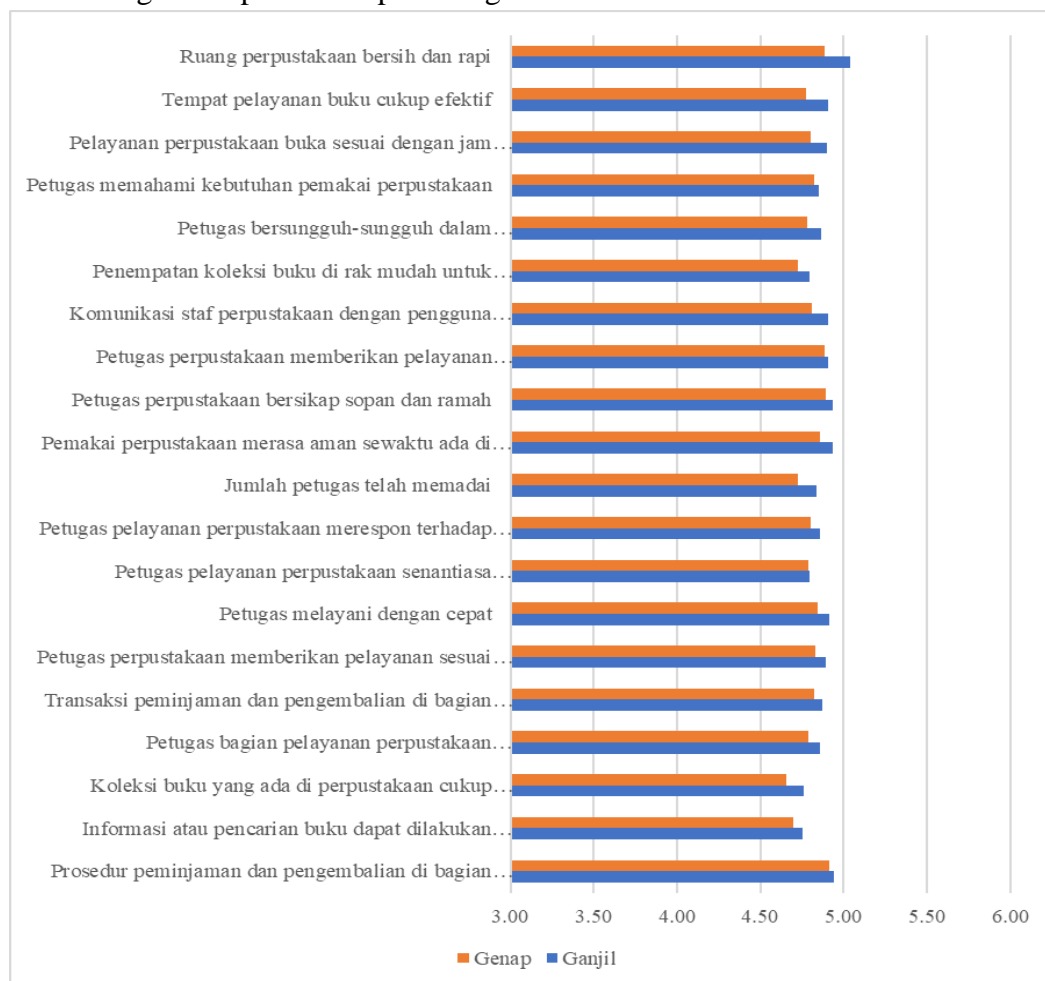


Diagram 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Perpustakaan

V. SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS PEMBIMBINGAN AKADEMIK

1. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa atas pembimbingan akademik yang terdiri dari 7 butir indikator yang terkait dengan kepuasan mahasiswa atas pembimbingan akademik.

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.

2. HASIL SURVEY TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hasil *survey* pada tingkat kepuasan mahasiswa atas pembimbingan akademik memperlihatkan bahwa:

Tabel 5. Deskripsi Hasil *Survey*

| No | Indikator | Ganjil | | Genap | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| | | Rata-Rata | Kategori Penilaian | Rata-Rata | Kategori Penilaian |
| 1. | Menyediakan waktu untuk konsultasi sesuai kesepakatan | 5.11 | Tinggi | 5.07 | Tinggi |
| 2. | Membimbing pemilihan matakuliah pada saat pengisian KRS | 5.21 | Tinggi | 5.21 | Tinggi |
| 3. | Menjelaskan secara singkat profil matakuliah yang di programkan | 5.17 | Tinggi | 5.13 | Tinggi |
| 4. | Memberikan nasihat dan solusi untuk menyelesaikan masalah akademik | 5.15 | Tinggi | 5.14 | Tinggi |
| 5. | Memberikan nasihat cara menyelesaikan masalah non-akademik (pribadi) yang disampaikan oleh mahasiswa | 5.10 | Tinggi | 5.07 | Tinggi |
| 6. | Dosen bersikap ramah dan berkomunikasi timbal balik (dialogis) | 5.22 | Tinggi | 5.16 | Tinggi |
| 7. | Secara umum, saya puas dibimbing oleh dosen PA saya. | 5.22 | Tinggi | 5.18 | Tinggi |

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

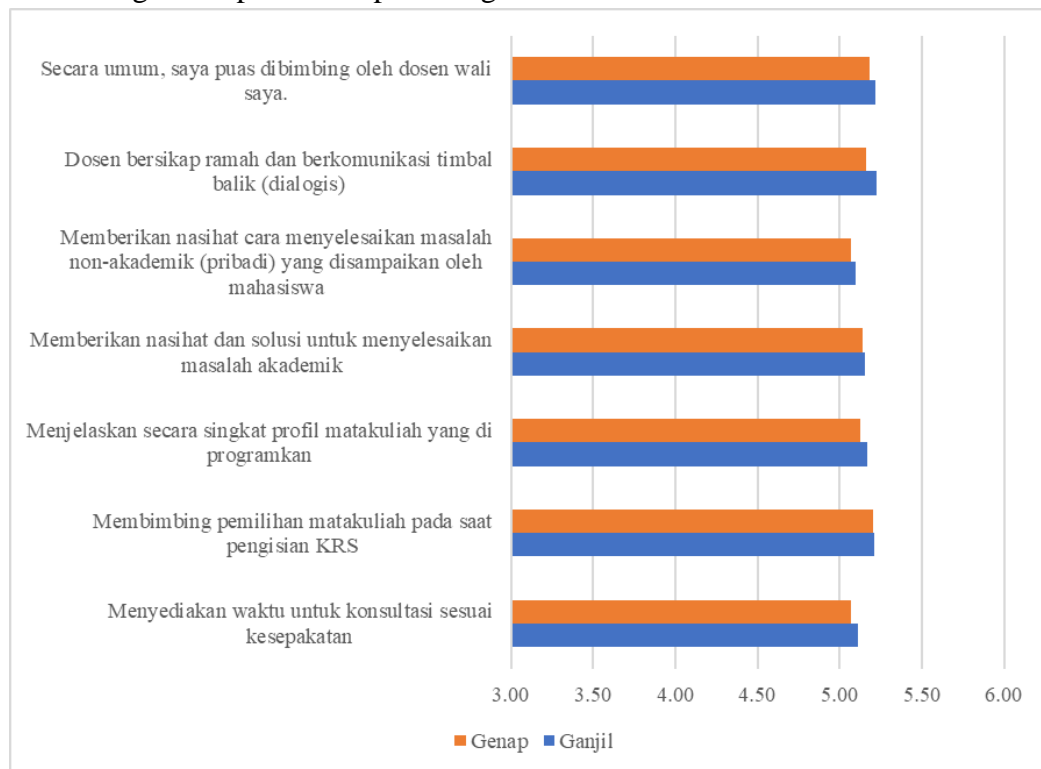


Diagram 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Pembimbingan Akademik

Hasil *survey* kepuasan mahasiswa atas Layanan Akademik TA 2022/2023 meliputi layanan BAA, Laboratorium, Perpustakaan dan Pembimbingan Akademik secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

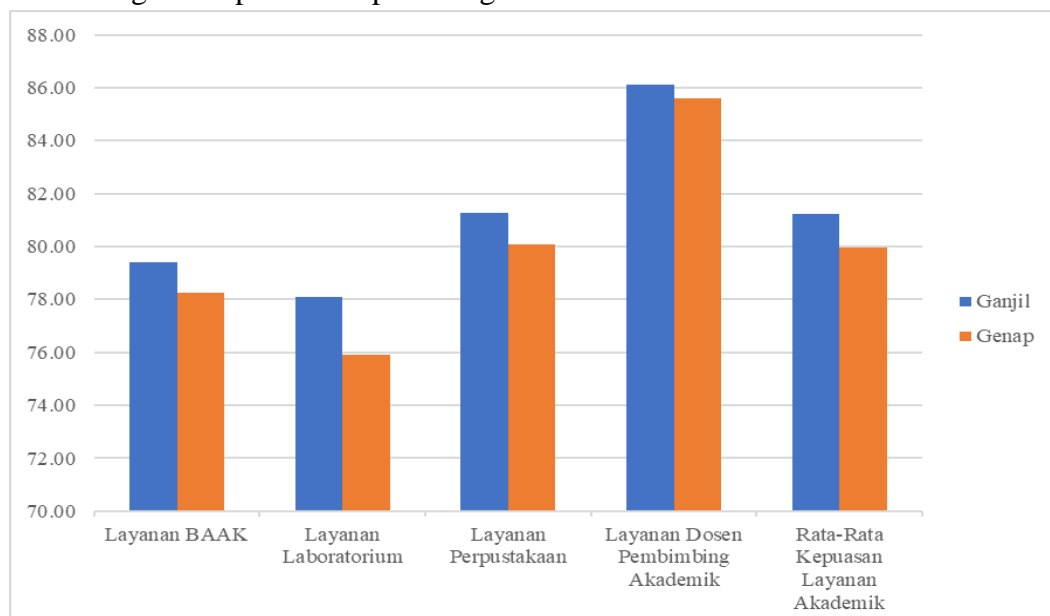


Diagram 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Akademik

VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik Institut Teknologi Garut dengan target tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik pada Tahun Akademik 2022/2023 adalah 81 persen sedangkan realisasi adalah 80,59 persen. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *target belum tercapai* maka untuk Tahun Akademik 2022/2023 dilakukan pengendalian target.

Selanjutnya indikator yang memperoleh tingkat penilaian terendah yaitu:

1. Layanan BAAK
 - a. Staf BAA bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan.
 - b. Staf BAA memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan anda.
2. Layanan Laboratorium
 - a. Software/ hardware dapat digunakan dengan baik.
 - b. Internet di Lab dapat diakses dengan baik.
3. Layanan Perpustakaan
 - a. Informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.
 - b. Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual sesuai dengan cakupan program studi.
4. Layanan Dosen Pembimbing Akademik
 - a. Menyediakan waktu untuk konsultasi sesuai kesepakatan.
 - b. Memberikan nasihat cara menyelesaikan masalah non-akademik (pribadi) yang disampaikan oleh mahasiswa.

Oleh sebab itu, perlu direkomendasikan tindak lanjut untuk perbaikan layanan yaitu sebagai berikut:

1. Layanan BAAK
 - a. Mensosialisasikan prinsip layanan 3 S (senyum, salam dan sapa) pada Staf BAA agar selalu bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan.
 - b. Menetapkan prosedur baku pelayanan untuk Staf BAA agar dapat memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.
2. Layanan Laboratorium
 - a. Melakukan identifikasi perangkat yang dibutuhkan baik software maupun hardware, kemudian melakukan penggantian dan pengayaan perangkat agar dapat digunakan dengan baik.
 - b. Melakukan identifikasi kekuatan koneksi jaringan internet di Lab, kemudian memperbaiki jaringan internet yang kurang bagus, sehingga dapat diakses dengan baik.
3. Layanan Perpustakaan
 - a. Melakukan update data buku pada sistem informasi perpustakaan dan mensosialisasikannya pada mahasiswa agar informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

- b. Meningkatkan koleksi buku yang ada di perpustakaan yang aktual sesuai dengan cakupan program studi.
4. Layanan Dosen Pembimbing Akademik
- a. Melakukan himbauan pada dosen wali untuk senantiasa menyediakan waktu untuk konsultasi sesuai kesepakatan dengan mahasiswa.
 - b. Melakukan himbauan pada dosen wali untuk senantiasa memberikan nasihat cara menyelesaikan masalah non-akademik (pribadi) yang disampaikan oleh mahasiswa.

Hasil *survey* kepuasan tersebut selanjutnya disampaikan pada setiap unit terkait sebagai umpan balik untuk menetapkan prioritas perbaikan. Demikian hasil *survey* kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023 disampaikan pada Rapat Pimpinan sebagai masukan/saran perbaikan pada Tahun Akademik 2023/2024.

Garut, Agustus 2023

Disusun oleh,



Fitri Nuraeni, S.Kom, M.Kom.
Ketua LPM