

**Hasil Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap  
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan**



**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Mahardhika Surabaya  
2022**

### **Kata Pengantar**

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan - Program Studi Manajemen”. Survey dilaksanakan selama satu tahun. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Para Mahasiswa Manajemen yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan kemahasiswaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika.

Surabaya, 15 Juli 2022

Tim Penyusun

## Daftar Isi

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

1.3 Manfaat

Bab II : Metodologi

2.1 Waktu dan Tempat

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Bab III : Hasil Survei

Bab IV : Kesimpulan

Daftar Pustaka

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan – Manajemen

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan – Manajemen

## **Bab I**

### **Pendahuluan**

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh Manajemen, dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi item layanan pendidikan dan non-pendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa. Survey ini juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas dasar item-item layanan yang dianggap signifikan.

#### **1.2 Tujuan Kegiatan**

Monitoring atau survei bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika.

#### **1.3 Manfaat Keluaran**

Dokumen hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika tahun 2020, bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika.

## **Bab II** **Metodologi**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2021. Tim Survey bekerja selama satu bulan, bertempat di kantor Lembaga Penjamin Mutu STIE Mahardhika Surabaya

### **2.2 Respon dan Metode Pengambilan Sampel**

Responden dalam survey ini adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampling jenuh atau cacah. Sugiyono (2015) mendefinisikan sampling jenuh yaitu: "Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil".

### **2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Jumlah sampel yang ada pada survey ini adalah sebanyak 1.002 responden. Kuesioner ditujukan kepada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mahardhika. Distribusi kuesioner dilakukan cara melihat KRS akan diarahkan untuk pengisian langsung pada form yang disediakan secara online SIAKAD

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan yang meliputi :

- 1) Bentuk interaksi antara dosen, mahasiswa, dan sumber belajar,
- 2) Pemantauan kesesuaian proses terhadap rencana pembelajaran
- 3) Metode Pembelajaran yang secara efektif diterapkan untuk mendukung capaian pembelajaran
- 4) Serta keterkaitan kegiatan penelitian dan PkM dalam proses pembelajaran.

### **2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data**

#### **Uji Validitas**

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability(reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa

reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012 : 177). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel atau kurang memadai.

### Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan Mahasiswa (IKM) Program Studi Manajemen melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus :

$$IKM = \frac{\sum n * Si}{N}$$

Dimana Si = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, n= Predikat item; dan N= Jumlah responden

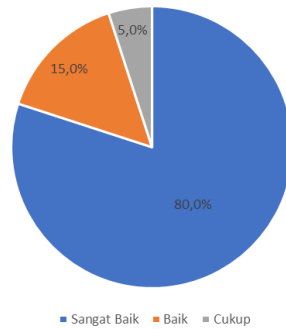
IKM	Predikat
>=3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

## BAB III Hasil Survey

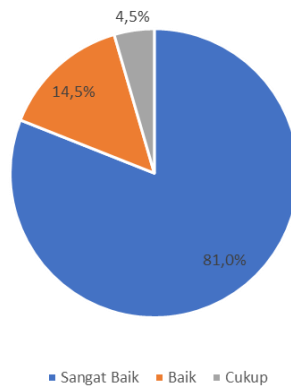
### 3.1 Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses Pendidikan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika dihasilkan data sebagai berikut:

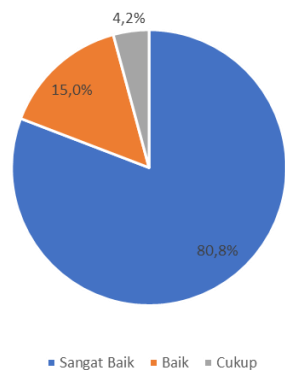
- Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan



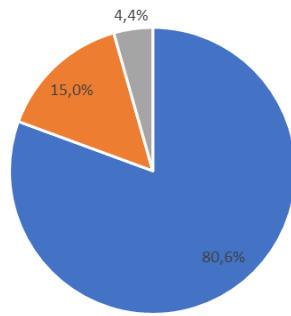
- Kemampuan Staf (Tenaga Kependidikan) dalam memberikan Pelayanan



- Kemampuan Pengelola dalam memberikan Pelayanan

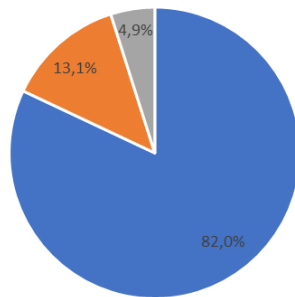


- Kemampuan dari Dosen dalam membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat



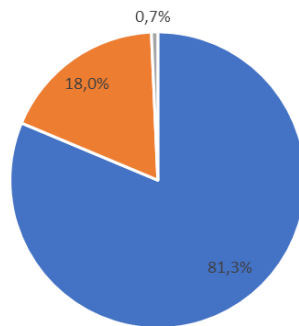
■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup

- Kemampuan dari Staf (Tenaga Kependidikan) dalam membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat



■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup

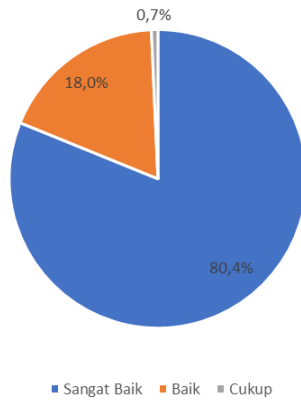
- Kemampuan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat



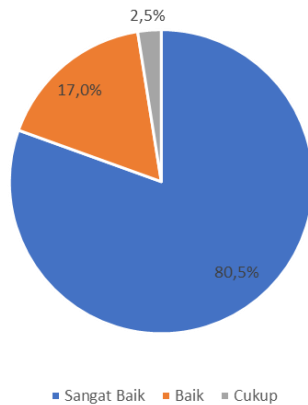
■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup



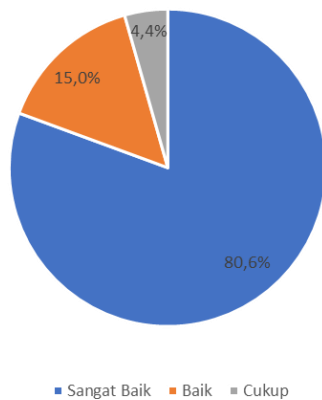
- Kemampuan Dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



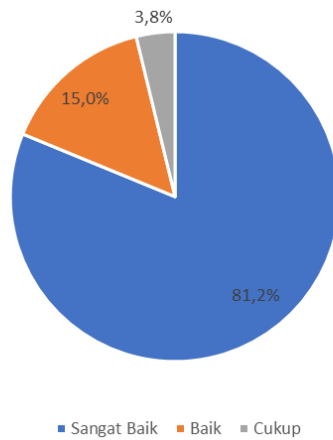
- Kemampuan Staf (Tenaga Kependidikan) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



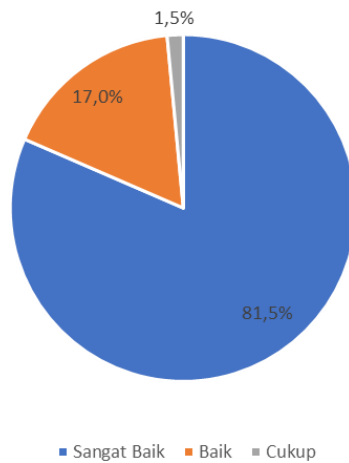
- Kemampuan dari Pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



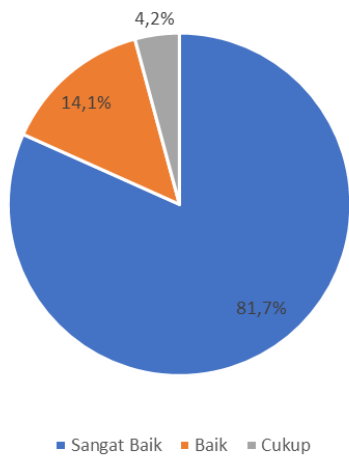
- Kesiediaan/kepedulian Dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



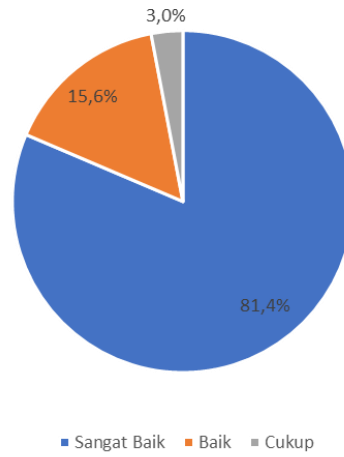
- Kesiediaan/kepedulian Staf (Tenaga Kependidikan) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



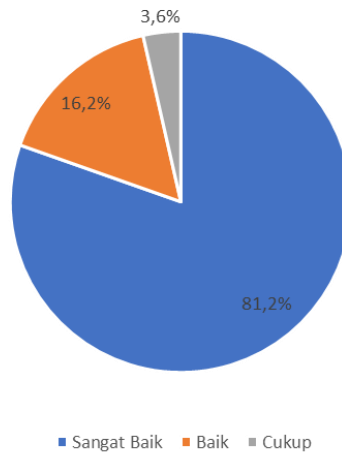
- Kesiediaan/kepedulian Pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



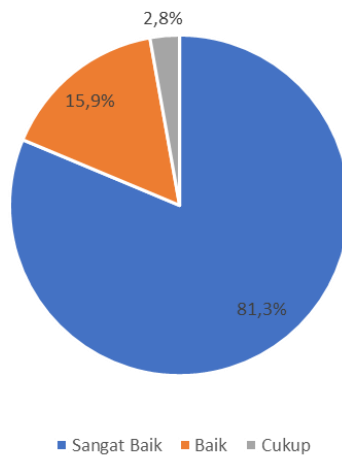
- Kecukupan dari sarana dan prasarana Pendidikan



- Akseibilitas dari sarana dan prasarana Pendidikan



- Kualitas sarana dan prasarana Pendidikan



### **Reliabilitas Instrumen**

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,9086, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses Pendidikan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika Surabaya menunjukkan tingkat reliabel yang signifikan.

Tingkat Kepuasan :

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Tingkat Kepuasan	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
1	Keandalan (reliability): Kemampuan dosen dalam memeberikan pelayanan	80%	15%	5%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi dosen melalui seminar pelatihan, workshop, studi lanjut</li> <li>2. Meningkatkan sarana dan prasarana prodi</li> </ol>
2	Keandalan (reliability): Kemampuan Staf (tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan	81.0%	14.5%	4.5%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi tendik melalui pelatihan, workshop</li> <li>2. Meningkatkan sarana dan prasarana prodi</li> </ol>
3	Keandalan (reliability): Kemampuan Pengelola (jajaran prodi) Dalam memberikan pelayanan	80.8%	15.0%	4.2%	0%	Sangat Puas	Meningkatkan sistem tata pamong dan tata kelola
4	Daya tanggap (responsiveness) Kemauan dari Dosen membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat	80.6%	15.0%	4.4%	0%	Sangat Puas	Meningkatkan frekuensi kegiatan yang menjalin kebersamaan antara dosen dengan mahasiswa
5	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan dari Staf (tenaga kependidikan) membantu mahasiswa dalam	82.0%	13.1%	4.9%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf (tenaga kependidikan) agar lebih proaktif dalam pelayanan</li> <li>2. Meningkatkan frekuensi kegiatan yang</li> </ol>

	memberikan jasa dengan cepat						menjalin kebersamaan antara Staf (tenaga kependidikan) dengan mahasiswa
6	Daya tanggap (responsiveness) : Kemauan dari pengelola (Prodi) membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat	81.3%	18.0%	0.7%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola (Prodi) agar lebih proaktif dalam pelayanan</li> <li>2. Meningkatkan frekuensi kegiatan yang menjalin kebersamaan antara Pengelola (Prodi) dengan mahasiswa</li> </ol>
7	Kepastian (assurance): Kemampuan Dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	80.4%	18.0%	0.7%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi dosen melalui seminar, pelatihan workshop, studi lanjut</li> <li>2. Mengoptimalkan penggunaan IT dan sarana prasarana dalam pelayanan</li> </ol>
8	Kepastian (assurance): Kemampuan Staf (tenaga kependidikan) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	80.5%	17.0%	2.5%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi dosen melalui pelatihan dan workshop</li> <li>2. Mengoptimalkan penggunaan IT dan sarana prasarana dalam pelayanan</li> </ol>
9	Kepastian (assurance): Kemampuan Pengelola (Prodi) untuk memberi	80.6%	15.0%	4.4%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan sosialisasi terkait SOP Pelayanan</li> <li>2. Konsistensi dalam</li> </ol>

	keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan						penerapan peraturan Manajemen
10	Empati (Empathy): Kesiediaan/kepedulian Dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	81.2%	15.0%	3.8%	0%	Sangat Puas	Meningkatkan frekuensi kegiatan yang menjalin kebersamaan antara dosen dengan mahasiswa
11	Empati (Empathy): Kesiediaan / Kepedulian Staf (tenaga kependidikan) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	81.5%	17.0%	1.5%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf (tenaga kependidikan) agar lebih proaktif dalam pelayanan</li> <li>2. Meningkatkan frekuensi kegiatan yang menjalin kebersamaan antara Staf (tenaga kependidikan) dengan mahasiswa</li> </ol>
12	Empati (Empathy): Kesiediaan / Kepedulian Pengelola (Prodi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	81.7%	14.1%	4.2%	0%	Sangat Puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola (Prodi) agar lebih proaktif dalam pelayanan</li> <li>2. Meningkatkan frekuensi kegiatan yang menjalin kebersamaan antara Pengelola (Prodi) dengan Mahasiswa</li> </ol>
13	Bukti Langsung (Tangible): Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan	81.4%	15.6%	3.0%	0%	Sangat Puas	Meningkatkan jumlah sarana prasarana pendidikan
14	Bukti Langsung (Tangible):	81.2%	16.2%	3.6%	0%	Sangat Puas	Meningkatkan jumlah sarana dan

	Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana pendidikan						prasarana pendidikan
15	Bukti Langsung (Tangible): Kualitas sarana dan prasarana pendidikan	81.3%	15.9%	2.8%	0%	Sangat Puas	Update spesifikasi teknis sarana prasarana sesuai perkembangan Teknologi



**Bab IV**  
**Kesimpulan**

1. Pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Manajemen STIE Mahardhika dapat disimpulkan sebagai berikut :  
81.03 % menyatakan Sangat Baik,  
15% menyatakan Baik  
3.97% menyatakan Cukup
  
2. Indeks kepuasan Mahasiswa (IKM) sebesar . Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Manajemen adalah “Sangat Baik” atau “Sangat Puas”.