

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRETERIA MAHASISWA DAN ALUMNI



**LEMBAGA
PENGEMBANGAN DAN
PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN
(LPPMP)**

**UNIVERSITAS TADULAKO
2022**



LEMBAR PENGESAHAN



LAPORAN

Survey Kepuasan Mahasiswa

Kriteria III: Mahasiswa, dan Alumni
di lingkungan Universitas Tadulako
Tahun 2022

Disahkan di Palu

Pada Hari Kamis, 15 Desember 2022

Ketua LPPMP UNTAD,



Prof. Dr. Burhanuddin Sundu., MSc., Ag., Pd.D.

NIP. 19660605 199403 1 003

Ketua Tim,

Drs. Syamsu, M. Si.

NIP. 19651231 199103 1 020

Prakata

Kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Kriteria Mahasiswa dan Alumni Universitas Tadulako Tahun 2022. Laporan ini merupakan hasil kerja keras tim survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Tadulako. Survey ini adalah bagian integral dari komitmen Universitas Tadulako untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi seluruh civitas akademika maupun mitra Untad. Dengan melakukan survey secara berkala, kami berusaha untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang kami sediakan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan mitra eksternal yang telah berpartisipasi aktif dalam survey ini. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami, dan hasil survey ini akan menjadi pedoman kami dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi seluruh komunitas universitas, termasuk dosen, staf, dan pimpinan universitas, untuk bersama-sama bekerja menuju peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang kami tawarkan. Kami juga mengundang Anda untuk memberikan umpan balik dan saran yang dapat membantu kami dalam perbaikan lebih lanjut. Terakhir, kami ingin menyampaikan terima kasih khusus kepada tim survey kepuasan yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan survey ini dan merangkum hasilnya dalam laporan ini.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi Anda dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Tadulako. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Palu, Desember 2022

Penyusun

Daftar Isi

<u>PRAKATA</u>	<u>I</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>II</u>
<u>A. LATAR BELAKANG</u>	<u>1</u>
<u>B. DASAR HUKUM</u>	<u>2</u>
<u>C. TUJUAN SURVEI</u>	<u>3</u>
<u>D. HASIL SURVEI</u>	<u>4</u>
<u>E. SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT</u>	<u>17</u>
<u>F. KESIMPULAN</u>	<u>18</u>

A. Latar belakang

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 mengamanahkan bahwa Perguruan tinggi wajib menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disamping melaksanakan pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut, Fungsi Pendidikan tinggi menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi adalah:

1. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
3. mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Sebagai Lembaga yang menanungi pendidikan tinggi, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi menetapkan visi tahun 2020-2024 yaitu “Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendukung Visi dan Misi Presiden untuk mewujudkan Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebinekaan global”. Pendidikan tinggi yang bermutu dimaksudkan untuk menghasilkan lulusan yang berpengetahuan, terdidik, dan terampil, sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM dan lembaga litbang serta perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh penguatan kelembagaan, sumber daya, dan jaringan.

Sejalan dengan visi Kemenristekdikti, Universitas Tadulako (UNTAD) memiliki visi yaitu di tahun 2020-2045 “Universitas Tadulako berstandar internasional melalui pengembangan IPTEKS berbasis lingkungan hidup”. Visi ini menjadi rujukan dalam menetapkan berbagai kebijakan penyelenggaraan pendidikan atau tri dharma perguruan tinggi di Untad.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi. Tolak ukur kualitas pelayanan di lingkungan Universitas Tadulako sebagai salah satu Badan Layanan Umum mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2008 tentang Pedoman

Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Negeri Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dan Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Ruang lingkup standar pelayanan dimaksud menguraikan tentang semua standar layanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi Negeri yang mencakup:

1. Komponen layanan: Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Jaminan Mutu;
2. Setiap komponen layanan terdiri dari sub-komponen, yaitu input, proses dan output;
3. Setiap komponen/sub komponen dijabarkan ke dalam jenis layanan yang akan diberikan;
4. Setiap jenis layanan memiliki indikator kinerja serta target waktu pencapaiannya;
5. Strategi implementasi;
6. Monitoring dan evaluasi;

Indikator kualitas pelayanan ditetapkan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas, mudah diukur, sesuai dengan kondisi di Universitas Tadulako dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikator kinerja layanan bisa berupa indikator kinerja yang umum digunakan dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta layanan administrasi, tetapi bisa juga berupa indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

Penetapan indikator kualitas pelayanan juga harus mempertimbangkan aspek penjaminan mutu, yaitu adanya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dimana dalam pelaksanaannya secara berkelanjutan dilakukan monitoring, dan evaluasi secara berkala dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, kemudahan layanan, kesederhanaan indikator kinerja layanan agar kualitas layanan dapat diukur dengan mudah, konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan.

Atas dasar hal tersebut diatas, Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan pada Tahun 2022 melaksanakan kegiatan “Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Universitas Tadulako” dengan tujuan untuk senantiasa mengukur kualitas pelayanan di Universitas Tadulako.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
7. Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi;
8. Keputusan Presiden RI No. 36 tahun 1981 tentang pendirian Universitas Tadulako;
9. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi RI No. 44 Tahun 2017 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Tadulako;
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 8 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Tadulako;
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi Dan Pendidikan Tinggi;
13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
14. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 97/KMK.05/2012 tentang Penetapan Universitas Tadulako Pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
15. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi ;
16. Peraturan BAN PT Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
17. Rencana Strategis Universitas Tadulako Palu 2015-2019 (Revisi);
18. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 59/UN28/KP/2017 Tentang Pemberhentian/Pengangkatan Dosen yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Koordinator dan Sekretaris Pusat-pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
19. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 653/UN28/KP/2017 Tentang Pengangkatan Dosen Yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pusat-Pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
20. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 7778/UN28/KP/2018 Tentang Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Kelompok Jawabatan Fungsional Pusat Audit dan Evaluasi Penjaminan Mutu Pendidikan pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;

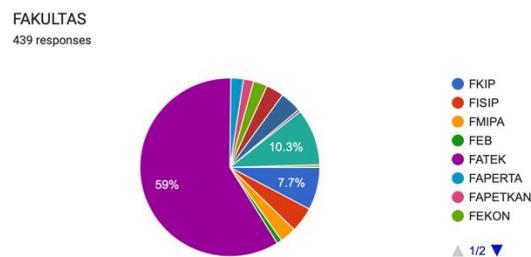
C. Tujuan survei

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Untad merupakan alat yang bertujuan untuk meningkatkan manajemen dan kepemimpinan perguruan tinggi. Mahasiswa merupakan konsumen manajemen di perguruan tinggi, sehingga input dari mahasiswa merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam melakukan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama. Dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Untad, maka Untad dapat memastikan bahwa mereka menjalankan operasional mereka secara efisien, mengatasi masalah yang mungkin muncul, dan meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka tawarkan.

D. Hasil Survei

1. Profil responden

Survei ini dilakukan pada UPPS yang bernaung dibawah Universitas Tadulako. Adapun profil responden survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Untad dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Profil responden berdasarkan UPPS

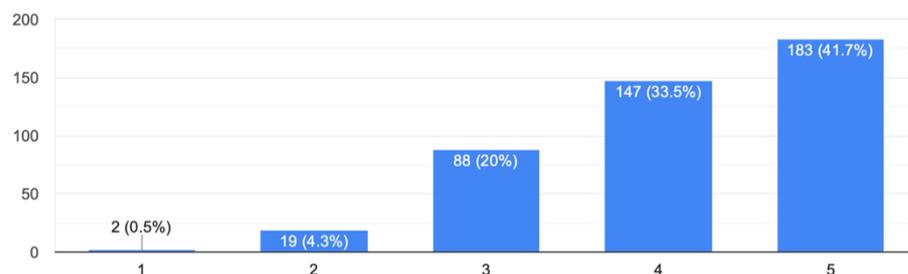
Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa Sebagian besar responden (59%) adalah mahasiswa yang berasal dari UPPS Fakultas Teknik dan sebagian lainnya berasal dari UPPS lain yang ada di Untad.

2. Layanan Akademik

a. Kemudahan administrasi akademik (transkrip nilai, izin penelitian, izin magang, dll)

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan administrasi layanan akademik di Untad dapat dilihat pada Gambar 2.

1. Kemudahan administrasi akademik (transkrip nilai, ijin penelitian, ijin magang, dll)
439 responses



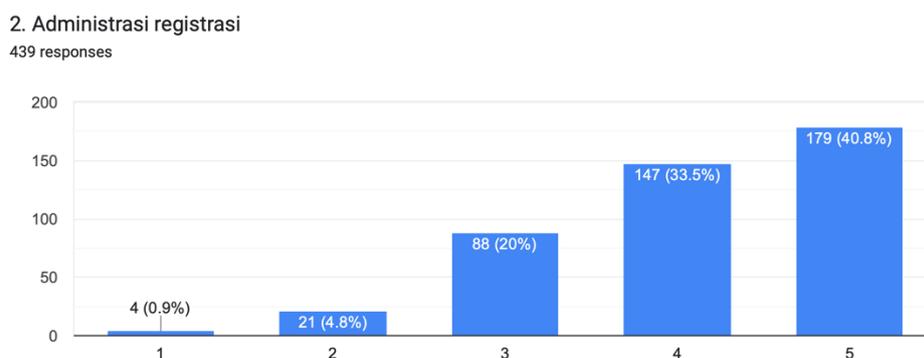
Gambar 2. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kemudahan administrasi akademik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (41.7%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan administrasi layanan akademik berupa transkrip nilai, izin penelitian, izin magang dll yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa

Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

b. Administrasi registrasi

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan administrasi registrasi di Untad dapat dilihat pada Gambar 3.

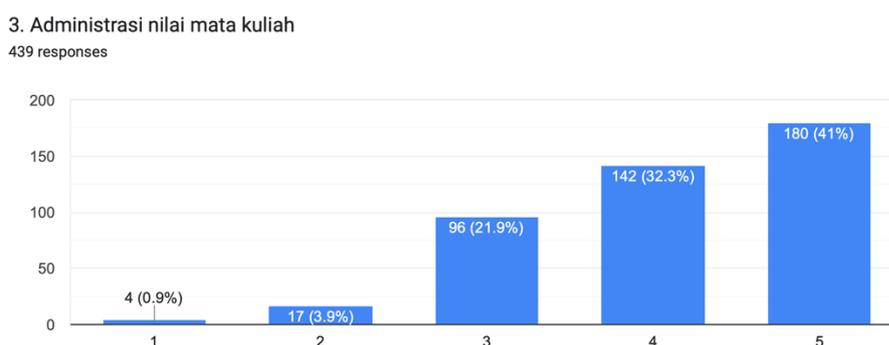


Gambar 3. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kemudahan administrasi registrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (40.8%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan administrasi registrasi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

c. Administrasi nilai mata kuliah

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan administrasi nilai mata kuliah di Untad dapat dilihat pada Gambar 4.

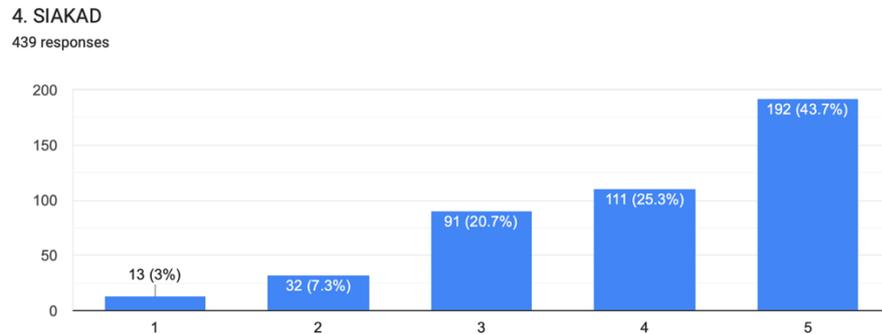


Gambar 4. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kemudahan administrasi nilai mata kuliah

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (41%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan administrasi nilai mata kuliah yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

d. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait system informasi akademik di Untad dapat dilihat pada Gambar 5.

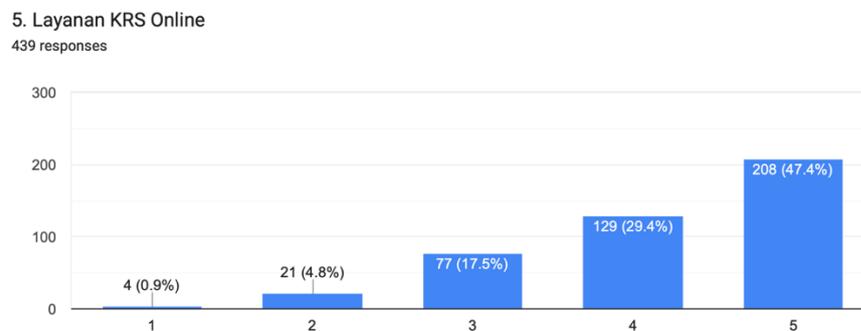


Gambar 5. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kemudahan system informasi akademik (SIKAD)

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (43.7%) menyatakan **sangat puas** terhadap system informasi akademik (SIKAD) yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

e. Layanan KRS Online

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait layanan KRS online di Untad dapat dilihat pada Gambar 6.



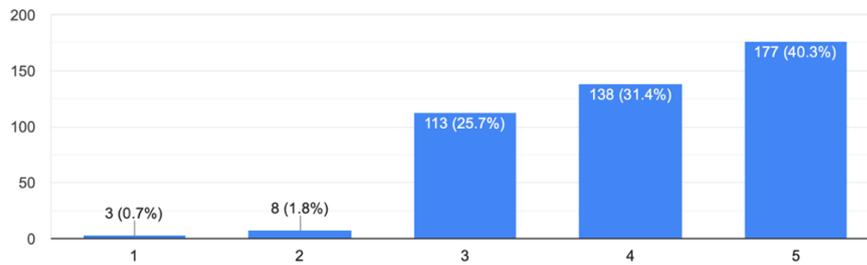
Gambar 6. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait layanan KRS online

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (47.4%) menyatakan **sangat puas** terhadap layanan KRS online yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

f. Cuti akademik

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait layanan cuti akademik di Untad dapat dilihat pada Gambar 7.

6. Cuti akademik
439 responses



Gambar 7. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait layanan cuti akademik

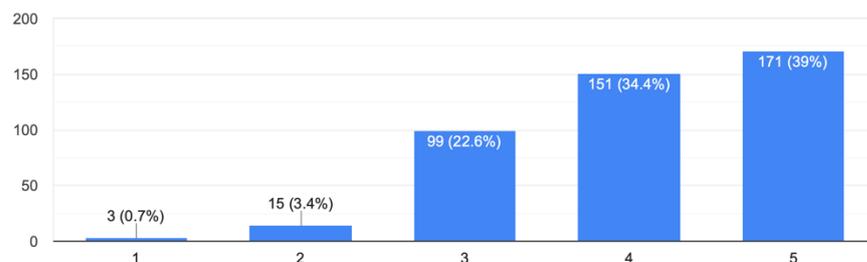
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (40.3%) menyatakan **sangat puas** terhadap layanan cuti akademik yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

3. Layanan Non Akademik

- a. Kegiatan pendukung akademik untuk pengembangan diri, baik tingkat universitas, fakultas, dan prodi (BEM, UKM, KMPA Eka Citra, Sigma TV, KMPF, UKO, LKM, ERAFM, KSPA, Pramuka, dll)

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait layanan cuti akademik di Untad dapat dilihat pada Gambar 8.

7. Kegiatan pendukung akademik untuk pengembangan diri, baik tingkat universitas, fakultas, dan prodi (BEM, UKM, KMPA Eka Citra, Sigma TV, KMPF, UKO, LKM, ERAFM, KSPA, Pramuka, dll)
439 responses



Gambar 8. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pendukung akademik untuk pengembangan diri

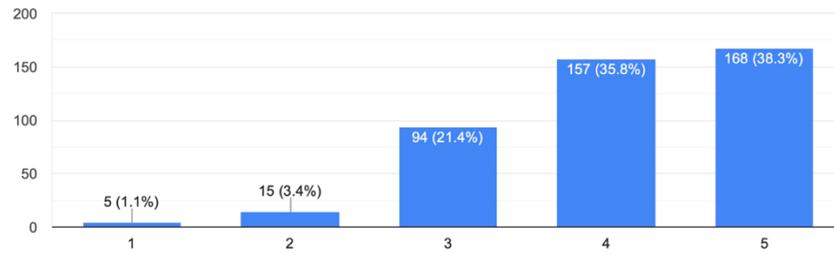
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (39%) menyatakan **sangat puas** terhadap layanan kegiatan pendukung akademik untuk pengembangan diri baik ditingkat universitas, fakultas, maupun program studi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

- b. Pengajuan izin kegiatan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait pengajuan izin kegiatan mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 9.

8. Pengajuan izin kegiatan

439 responses



Gambar 9. Hasil survey kepuasan mahasiswa terkait pengajuan izin kegiatan mahasiswa

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (38.3%) menyatakan **sangat puas** terhadap layanan layanan pengajuan izin kegiatan mahasiswa yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada mahasiswa.

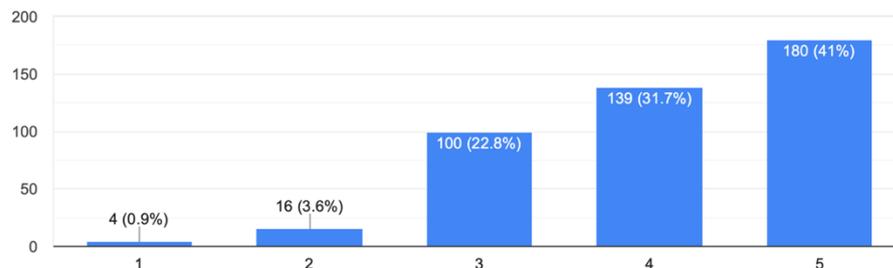
4. Layanan bimbingan konseling dan karir

a. Akses/kemudahan untuk melakukan bimbingan konseling dan karir

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan akses terhadap layanan bimbingan konseling dan karir mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 10.

9. Akses/kemudahan untuk melakukan bimbingan dan konseling dan karir

439 responses



Gambar 10. Hasil survey kepuasan mahasiswa terkait kemudahan akses untuk melakukan bimbingan konseling dan karir

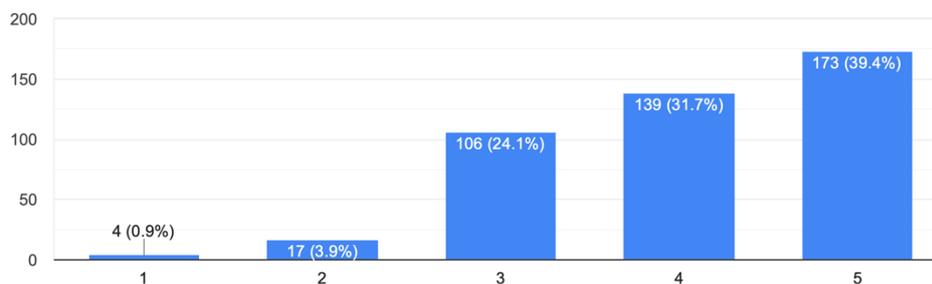
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (41%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan akses terhadap layanan bimbingan konseling dan karir mahasiswa di untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

b. Mutu bimbingan konseling dan karir yang disediakan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait mutu bimbingan konseling dan karir mahasiswa yang tersedia di Untad dapat dilihat pada Gambar 11.

10. Mutu bimbingan dan konseling dan karir yang disediakan

439 responses



Gambar 11. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap mutu bimbingan konseling dan karir mahasiswa

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (39.4%) menyatakan **sangat puas** terhadap mutu bimbingan konseling dan karir yang disediakan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

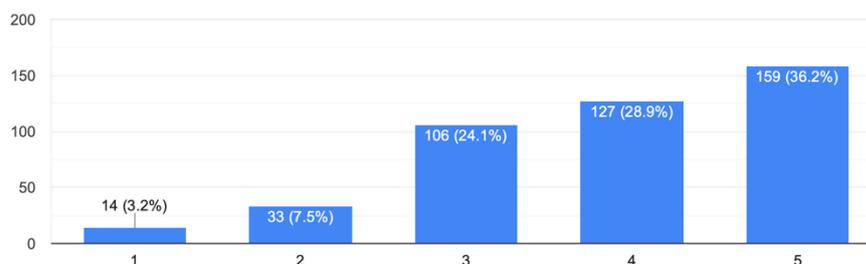
5. Layanan beasiswa

a. Akses/kemudahan untuk mendapatkan beasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan akses untuk mendapatkan layanan beasiswa mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 12.

11. Akses/kemudahan untuk mendapatkan beasiswa

439 responses



Gambar 12. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap akses/kemudahan untuk mendapatkan beasiswa

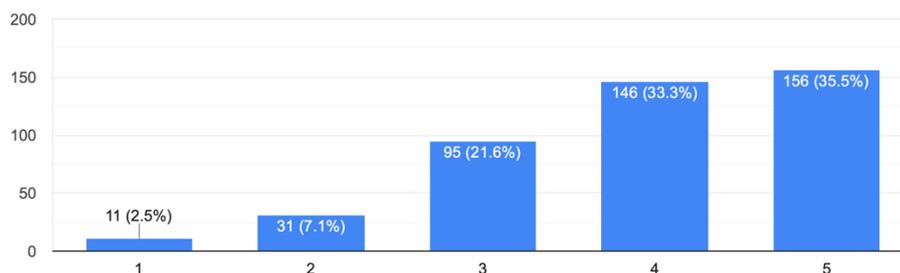
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (36.2%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan akses untuk mendapatkan beasiswa bagi mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

b. Mutu pengurusan administrasi beasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait mutu pengurusan administrasi beasiswa bagi mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 13.

12. Mutu pengurusan administrasi beasiswa

439 responses



Gambar 13. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap mutu pengurusan administrasi beasiswa

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (35.5%) menyatakan **sangat puas** terhadap mutu pengurusan administrasi beasiswa bagi mahasiswa Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

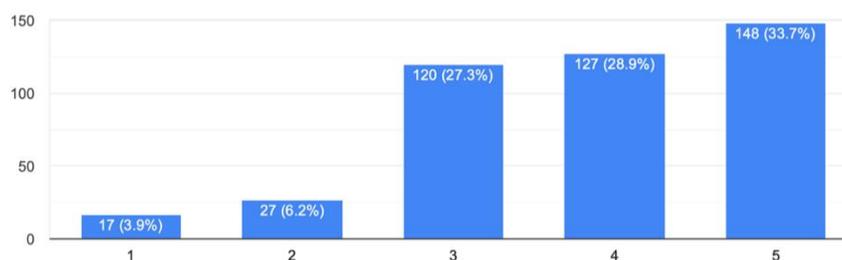
6. Layanan Kesehatan

a. Akses/kemudahan untuk mendapatkan layanan kesehatan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan akses untuk mendapatkan layanan Kesehatan bagi mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 14.

13. Akses/kemudahan untuk mendapatkan layanan kesehatan

439 responses



Gambar 14. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan akses untuk mendapatkan layanan kesehatan

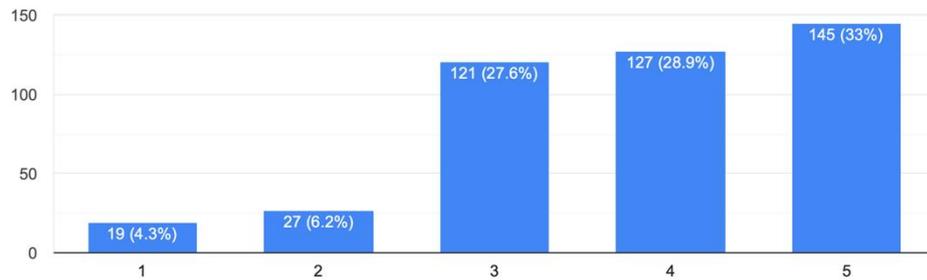
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (33.7%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan akses layanan Kesehatan bagi mahasiswa Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

b. Mutu layanan kesehatan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait mutu layanan kesehatan bagi mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 15.

14. Mutu layanan kesehatan

439 responses



Gambar 15. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan Kesehatan bagi mahasiswa

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (33%) menyatakan **sangat puas** terhadap mutu layanan kesehatan bagi mahasiswa Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

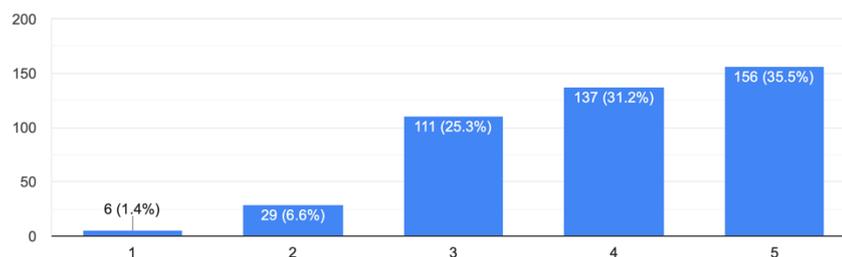
7. Layanan staf administrasi

a. Kecepatan mendapatkan layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kecepatan mendapatkan layanan administrasi mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 16.

15. Kecepatan mendapatkan layanan

439 responses



Gambar 16. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan mendapatkan layanan administrasi mahasiswa

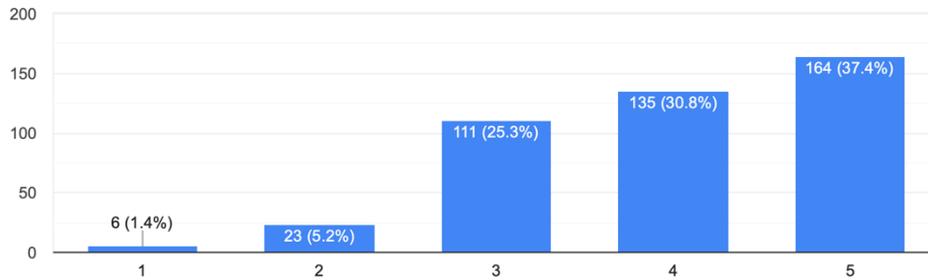
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (35.5%) menyatakan **sangat puas** terhadap kecepatan mendapatkan layanan administrasi bagi mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

b. Kemudahan mendapatkan layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kemudahan mendapatkan layanan administrasi mahasiswa di Untad dapat dilihat pada Gambar 17.

16. Kemudahan mendapatkan layanan

439 responses



Gambar 17. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan mendapatkan layanan administrasi mahasiswa

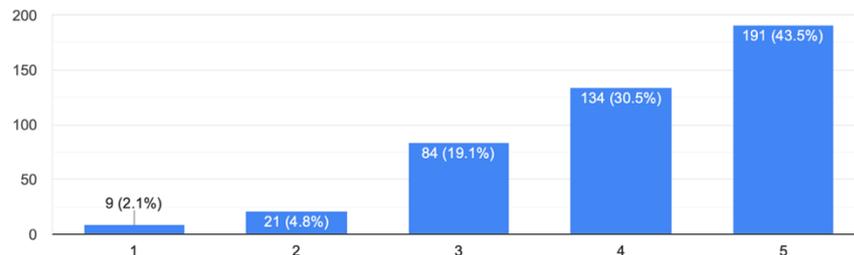
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (37.4%) menyatakan **sangat puas** terhadap kemudahan mendapatkan layanan staf administrasi bagi mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

c. Keramahan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait keramahan staf administrasi di Untad dapat dilihat pada Gambar 18.

17. Keramahan

439 responses

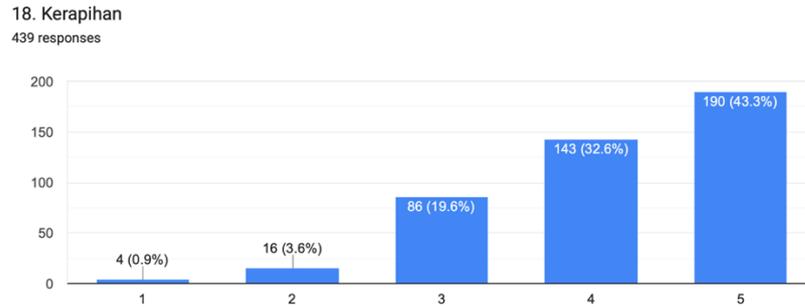


Gambar 18. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap keramahan staf administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (43.5%) menyatakan **sangat puas** terhadap keramahan staf administrasi kepada mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

d. Kerapihan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait kerapihan staf administrasi di Untad dapat dilihat pada Gambar 19.

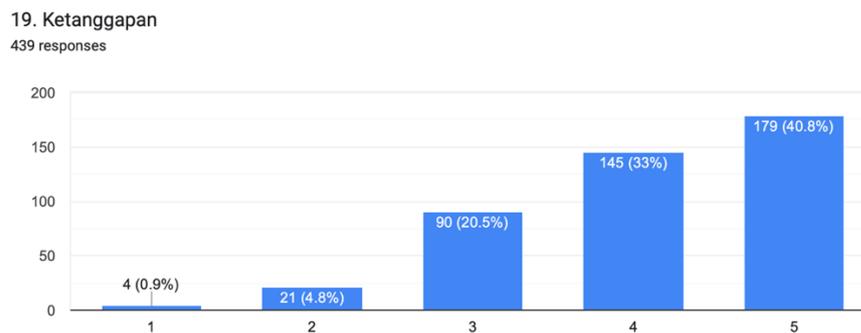


Gambar 19. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kerapihan staf administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (43.5%) menyatakan **sangat puas** terhadap kerapihan staf administrasi kepada mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

e. Ketanggapan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait ketanggapan staf administrasi di Untad dapat dilihat pada Gambar 20.



Gambar 20. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap ketanggapan staf administrasi

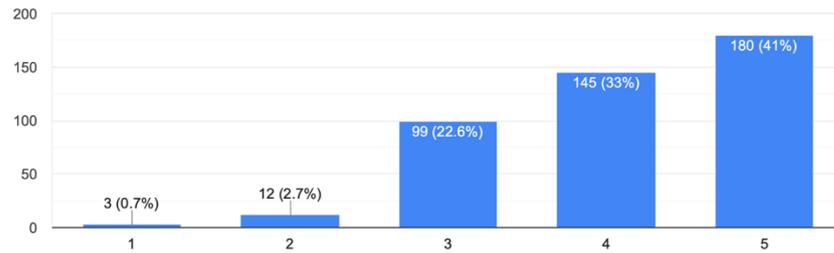
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (40.8%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketanggapan staf administrasi kepada mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

f. Keterampilan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait keterampilan staf administrasi di Untad dapat dilihat pada Gambar 21.

20. Keterampilan

439 responses



Gambar 21. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap keterampilan staf administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (41%) menyatakan **sangat puas** terhadap keterampilan staf administrasi kepada mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

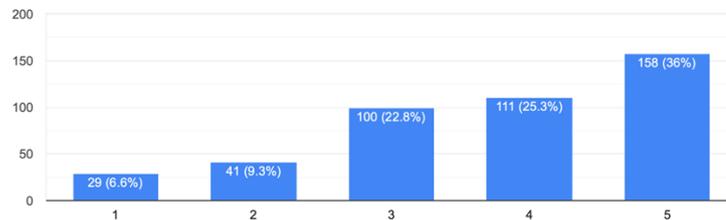
8. Pengelolaan Fasilitas Sarana Prasarana

a. Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kegiatan di luar kelas)

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait fasilitas sarana perkuliahan yang ada di Untad dapat dilihat pada Gambar 22.

21. Fasilitas sarana(peralatan kuliah, peralatan kegiatan diluar kelas)

439 responses



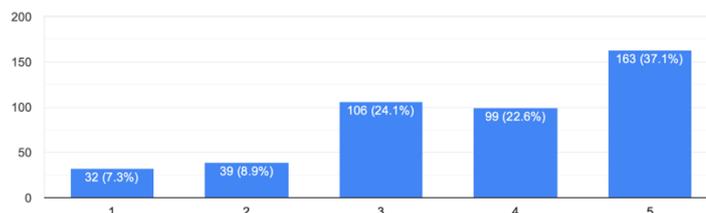
Gambar 22. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas sarana di Untad

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (36%) menyatakan **sangat puas** terhadap fasilitas sarana berupa peralatan kuliah dan peralatan kegiatan di luar kelas bagi mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

b. Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang kuliah, ruang laboratorium, tempat ibadah/masjid, toilet, poliklinik, olahraga, kantin, dll)

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait fasilitas prasarana yang ada di Untad dapat dilihat pada Gambar 23.

22. Fasilitas prasarana(tempat parkir, ruang kuliah,ruang laboratorium, tempat ibadah/masjid, toilet,poli klinik,olahraga kantin dll)
439 responses



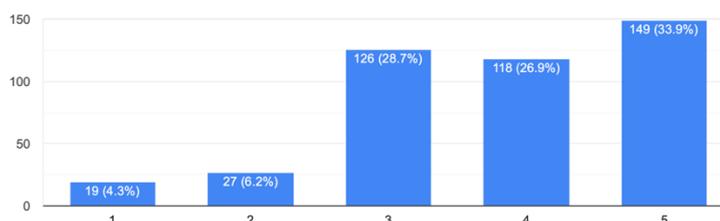
Gambar 23. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas sarana perkuliahan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (37.1%) menyatakan **sangat puas** terhadap fasilitas prasarana berupa tempat parkir, ruang kuliah, ruang laboratorium, tempat ibadah/masjid, toilet, poliklinik, olahraga, kantin dll bagi mahasiswa di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

c. Adanya system K3 yang memadai

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait system K3 yang ada di Untad dapat dilihat pada Gambar 24.

23. Adanya sistem K3 yang memadai
439 responses



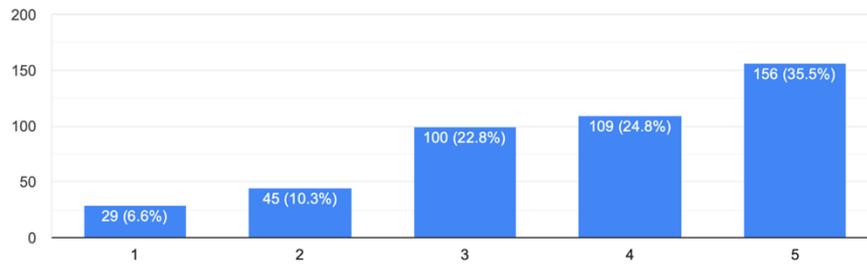
Gambar 24. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap system K3 yang memadai

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (33.9%) menyatakan **sangat puas** terhadap system K3 yang memadai di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

d. Adanya pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terkait pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana di Untad dapat dilihat pada Gambar 25.

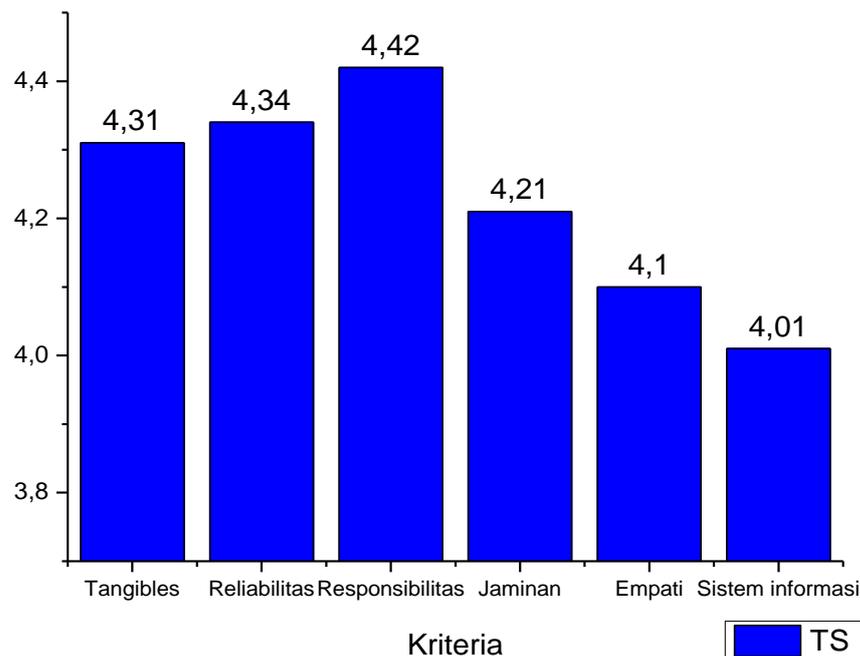
24. Adanya pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana
439 responses



Gambar 25. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (35.5%) menyatakan **sangat puas** terhadap pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana yang ada di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mahasiswa.

- Hasil survei indeks kepuasan layanan terhadap mahasiswa pada Tahun akademik Tahun 2022, diperoleh nilai rata-rata 4,25 dari 1567 responden, grafiknya dapat dilihat pada Gambar 26.



Gambar 26. Hasil survei indeks kepuasan layanan terhadap mahasiswa pada tahun 2022

Berdasarkan Grafik 26 tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan rata-rata kepuasan layanan dari 4,11 dan 4,16 pada tahun 2020 dan 2021 menjadi 4,25 pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya upaya perbaikan atau peningkatan dalam layanan yang diberikan. Meskipun Empati mengalami penurunan kecil, nilai tetap tinggi dan dapat

menjadi fokus perbaikan untuk memastikan pemahaman dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa tetap optimal. Hasil survei tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat kemajuan positif dalam kepuasan layanan mahasiswa pada Tahun 2022, namun perlu terus dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal.

10. Saran dan masukan

Sebagian besar responden memberikan saran untuk perbaikan tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama untuk pembangunan Untad kedepannya. Beberapa diantaranya adalah peningkatan sarana dan prasarana pendukung serta pelayanan system administrasi akademik online yang diberikan kepada mahasiswa, dan pengembangan kualitas internet di dalam Untad.

Saran/Masukan

324 responses

Pelayanan lebih prima & profesional

Fasilitas Seperti AC, Ruangan, Kemudahan Untuk TTD, tolong di maksimalkan

mantap dan tetap solid

Mahasiswa yang menggunakan hipnotis untuk keperluan administrasi tolong di waspadai.

Dikarenakan hipnotis untuk keperluan administrasi sangat merugikan dikarenakan korban mengalami tidak sadarkan diri memberikan/pengurusan berkas.

Semoga kedepannya UNTAD bisa bertambah maju dalam segala bidang dan lainnya

kiranya sarana prasarana seperti laboratorium atau gedung kuliah lebih ditingkatkan lagi pemeliharaannya

meningkatkan fasilitas ruang kuliah agar terdapat suasana yang cukup baik bagi mahasiswa

E. Saran dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Beberapa saran dan rencana tindak lanjut yang dapat diambil adalah:

- Peningkatan akses internet, memastikan akses internet yang cepat dan stabil di seluruh area kampus sehingga dapat meningkatkan performa tendik
- Perbaikan system informasi dan KRS online dan pelayanan kepada mahasiswa
- Perbaikan sarana yang menunjang kegiatan akademik dan non akademik mahasiswa

F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan kemahasiswaan yang dilakukan oleh Untad. Namun, masih ada area yang memerlukan perbaikan. Untad akan terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan tata Kelola, tata pamong, dan kerja sama dan memenuhi harapan responden.

Laporan ini digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis Untad dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada civitas akademika Untad. Terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.