

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN UHTP TAHUN 2022

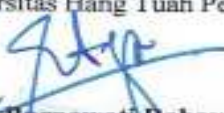


BADAN PENJAMIN MUTU PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU
TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2022

Dibuat Tanggal	Oktober 2022
Dikendalikan Oleh	Badan Penjamin Mutu Perencanaan dan Pengembangan Bagian Perencanaan dan Pengembangan Universitas Hang Tuah Pekanbaru  Dr. Endang Purnawati Rahayu, SKM, M.Si
Disetujui Oleh	Kepala BPMPP Universitas Hang Tuah Pekanbaru  Dr. Yessi Harzani, SKM, M.Kes

VISI DAN MISI
UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah Terwujudnya universitas unggul dan menghasilkan lulusan sesuai kompetensi yang mampu bersaing ditingkat nasional tahun 2036

Misi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

1. Melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas baik pada tenaga pendidik dan mahasiswa agar memiliki daya saing yang tinggi
2. Melaksanakan penelitian yang berkualitas, inovatif dan teruji sesuai kompetensi keilmuan
3. Melaksanakan pengabdian masyarakat sebagai implementasi hasil penelitian dan kepedulian lainnya / melaksanakan pengabdian masyarakat berbasis karya ilmiah civitas akademika baik terstruktur maupun insidental
4. Melakukan kerjasama dengan berbagai stakeholder seperti pemerintah, swasta, PT dan instansi terkait dalam menunjang kompetensi lulusan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T, laporan survey kepuasan mahasiswa dilingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru telah kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kerjasama yang telah diberikan, sehingga hasil survey ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survey kepuasan untuk periode tahun 2020 ini. Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survey dan evaluasi periode yang akan datang.

Pekanbaru, Oktober 2022

Kepala BPMPP

Bagian Perencanaan dan Pengembangan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
VISI MISI Universitas Hang Tuah Pekanbaru.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN	1
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	1
D. RESPONDEN	1
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	2
A. ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR	2
B. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING.....	2
C. METODE ANALISIS DATA	2
BAB III DESKRIPSI HASIL.....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey tingkat kepuasan Mahasiswa dilingkungan UHTP menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 7 aspek kepuasan yang diukur yaitu pelayanan akademik, bimbingan dan konseling, minat dan bakat, pembinaan soft skill, layanan beasiswa, layanan Kesehatan, sarana dan prasarana. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah mahasiswa dari 3 fakultas dan 1 program pascasarjana dilingkungan UHTP.

B. Tujuan

Pelaksanaan survey terhadap kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di UHTP dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada di UHTP sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop UHTP.

C. Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh mahasiswa yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP dilaksanakan pada bulan Agustus 2022.

D. Responden

Responden kepuasan ini adalah mahasiswa yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP sebanyak 2574 orang.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Aspek Komponen Yang Diukur

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden mahasiswa dan mahasiswa adalah sama yaitu terdapat 7 aspek kepuasan yang diukur yaitu pelayanan akademik, bimbingan dan konseling, minat dan bakat, pembinaan soft skill, layanan beasiswa, layanan Kesehatan, sarana dan prasarana.

B. Instrumen Pengukuran Dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan. Instrumen kepuasan yang untuk mahasiswa terdiri dari 45 item pertanyaan yang dikelompokkan dalam 7 aspek kepuasan yaitu:

1. Aspek pelayanan akademik terdiri dari 6 item
2. Aspek bimbingan dan konseling terdiri dari 4 item
3. Aspek minat dan bakat terdiri dari 2 item
4. Aspek pembinaan soft skill terdiri dari 5 item
5. Aspek beasiswa terdiri dari 4 item
6. Aspek layanan Kesehatan terdiri dari 3 item
7. Aspek sarana dan prasarana terdiri dari 8 item

Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-5 dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- 1 = sangat kurang memuaskan
- 2 = kurang memuaskan
- 3 = cukup
- 4 = memuaskan
- 5 = sangat memuaskan

C. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dan mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik descriptive menggunakan mc. Excel untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan dari setiap aspek penilaian yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Hasil dapat disajikan dengan menggunakan diagram dengan skor presentase dari aspek yang dinilai.

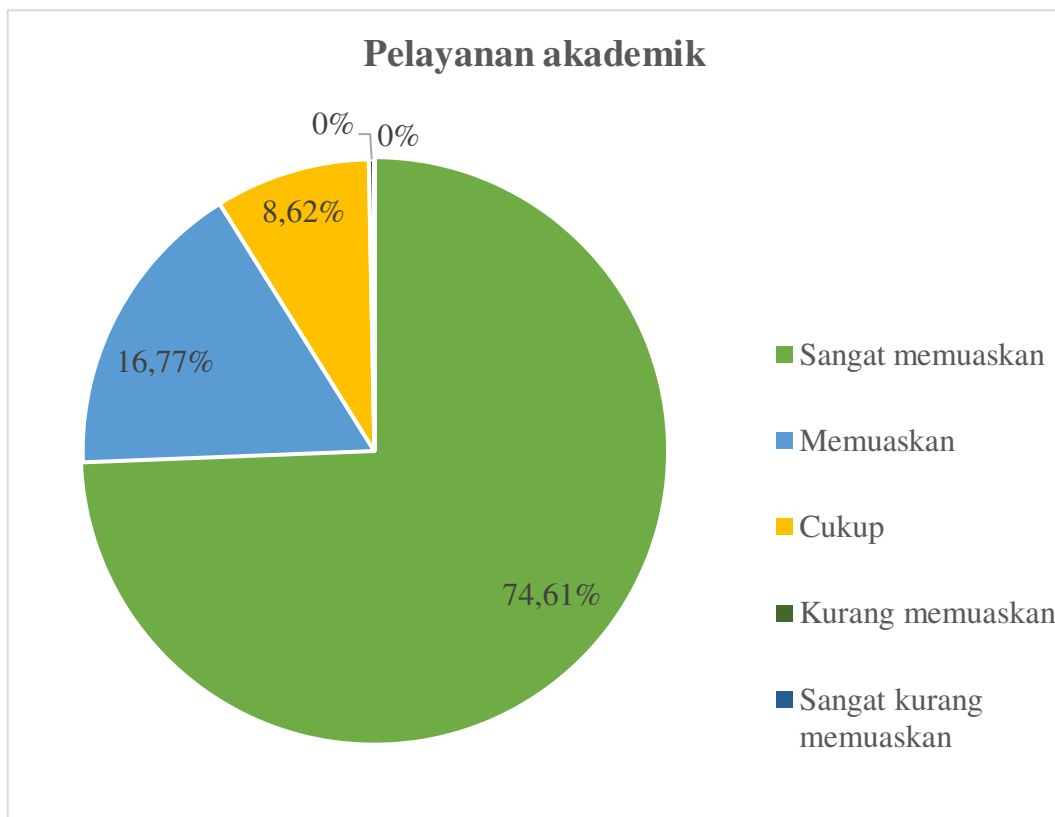
BAB III

DESKRIPSI HASIL

A. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek pelayanan akademik

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pekerjaan mahasiswa dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 1. Penilaian Mahasiswa terhadap pelayanan akademik



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 1 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pelayanan akademik telah dianggap sangat memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 74,61%, kategori memuaskan sebanyak 16,77% dan kategori cukup sebanyak 8,62%, kategori kurang memuaskan dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa pelayanan mahasiswa yang ada di UHTP sudah cukup baik

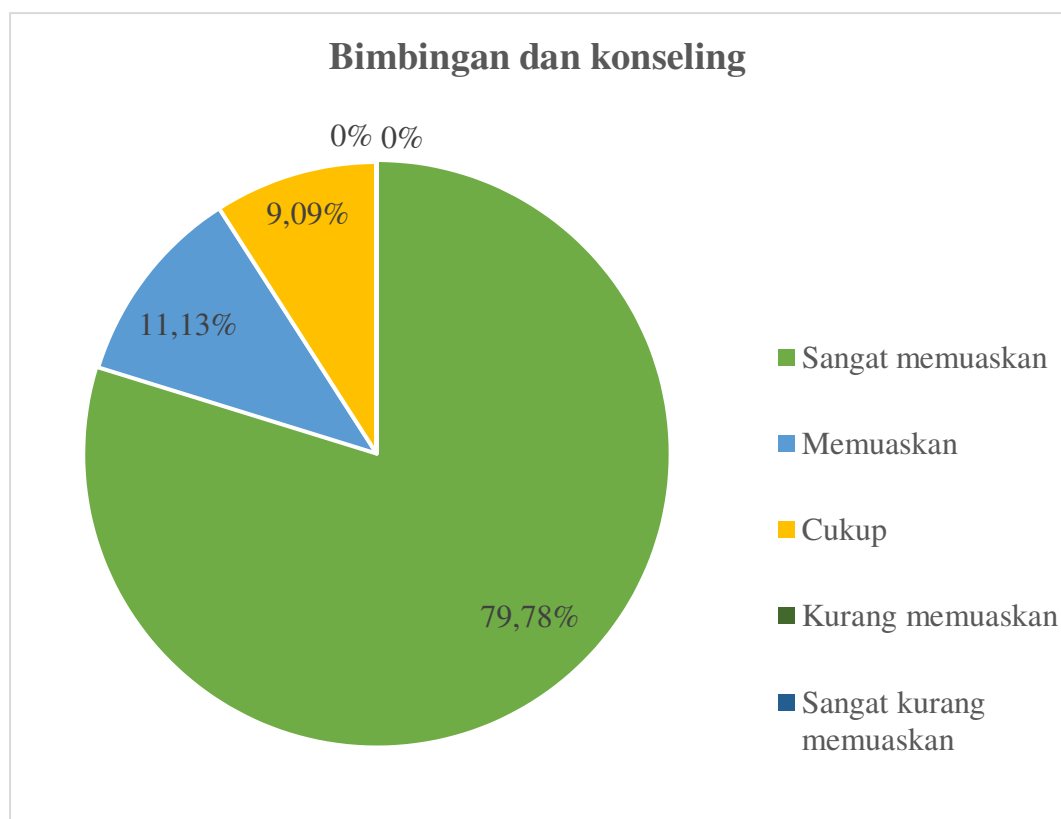
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dan pemberian informasi yang cepat dan tepat
2. Prodi memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
3. Melayani dengan komitmen yang tinggi dan ramah dalam melayani mahasiswa
4. Prosedur Pelayanan tidak berbelit belit
5. Kegiatan administrasi rapi dan teratur
6. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
7. Staf Prodi tidak membiarkan mahasiswa menunggu antrian terlalu lama
8. Komunikasi staf dalam memberikan layanan sangat baik dan lancar

B. Penilaian mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling

Hasil survey kepuasan Mahasiswa Tetap terhadap bimbingan dan konseling dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 2. Penilaian Mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 2 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa UHTP terhadap bimbingan dan konseling. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pimpinan UHTP telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 79,78%, kategori memuaskan

sebanyak 11,13% dan kategori cukup sebanyak 9,09%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa bimbingan dan konseling diberikan ke mahasiswa telah baik.

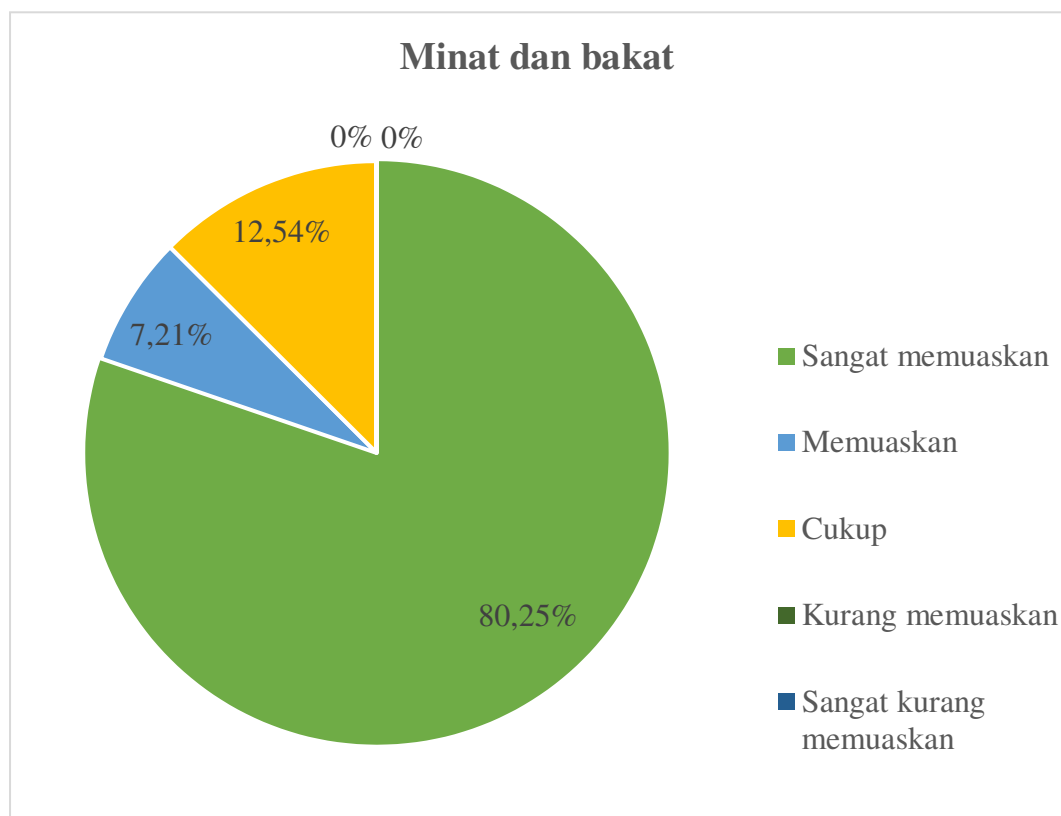
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait bimbingan dan konseling adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dengan waktu yang disediakan oleh dosen Pembimbing Akademik
2. Bagaimana Pembimbing Akademik mendengarkan masalah anda
3. Bagaimana Pembimbing Akademik mengatasi masalah akademik yang anda hadapi
4. Bagaimana Kelancaran Pengisian KRS Secara *online*

C. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek minat dan bakat

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap minat dan bakat dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 3. Penilaian Mahasiswa Tetap terhadap minat dan bakat



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 3 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa UHTP terhadap minat dan bakat. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa suasana kerja telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori

sangat memuaskan sebanyak 80,25%, kategori memuaskan sebanyak 7,21% dan kategori cukup sebanyak 12,54%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa minat dan bakat mahasiswa sudah tersalurkan dan didukung dengan baik oleh UHTP

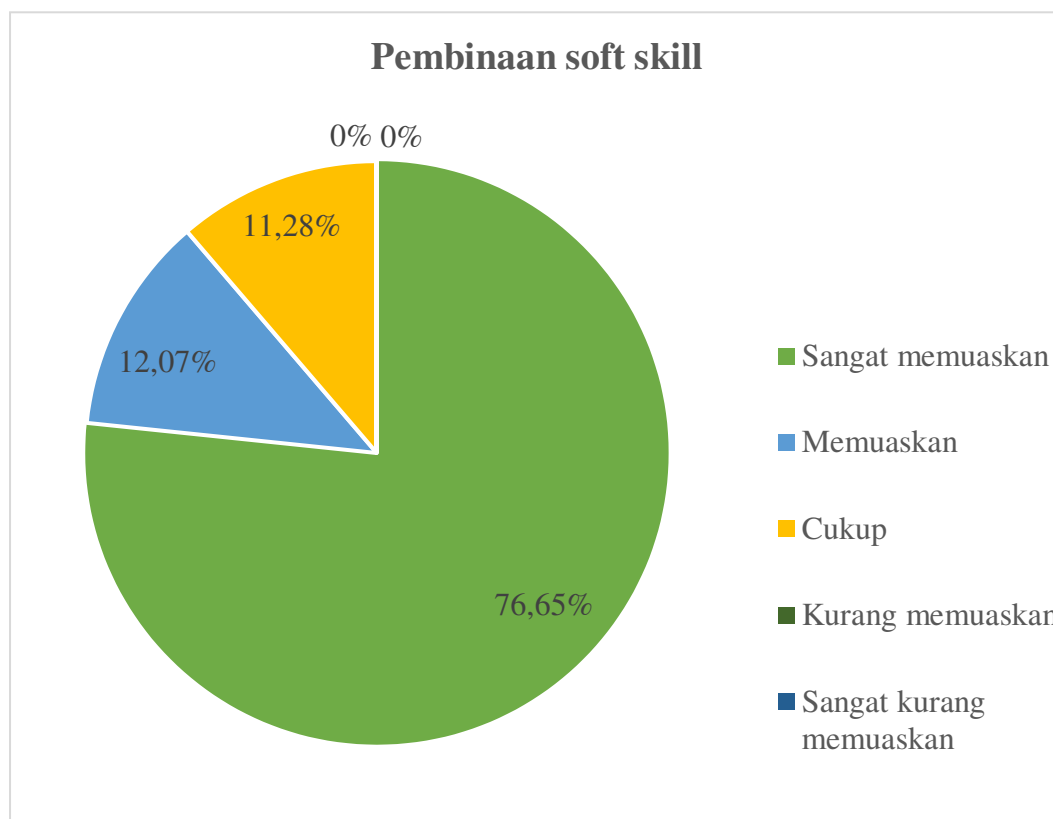
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait minat dan bakat adalah sebagai berikut:

1. Dukungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru terhadap penyaluran dan pelaksanaan minat dan bakat mahasiswa
2. Ketersediaan alat pengembangan minat dan bakat

D. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek pembinaan soft skill

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pembinaan soft skill dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4. Penilaian Mahasiswa Terhadap pembinaan soft skill



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 4 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pembinaan soft skill. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pembinaan soft skill mahasiswa telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori

penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 76,65%, kategori memuaskan sebanyak 12,07% dan kategori cukup sebanyak 11,28%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti pembinaan soft skill bagi mahasiswa sudah sangat baik.

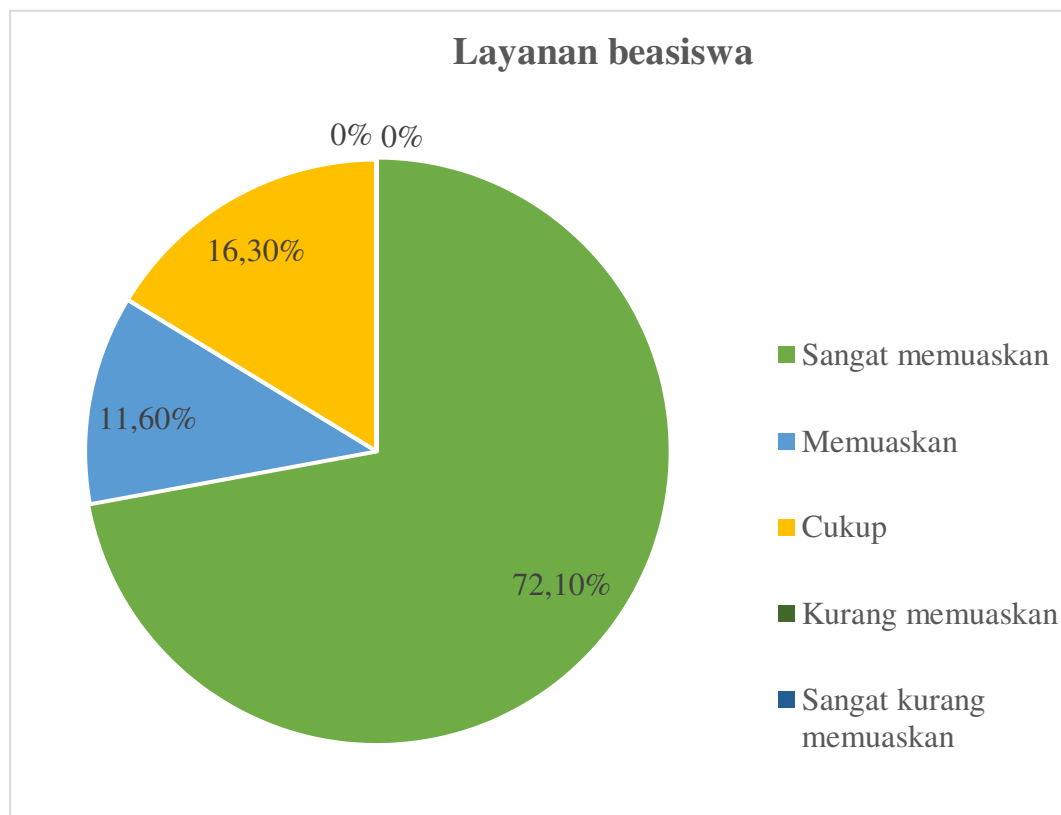
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait pembinaan soft skill adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan kegiatan pembinaan soft skill mahasiswa
2. Kemanfaatan mengikuti pembinaan soft skill
3. Pembinaan terhadap kemampuan karya tulis ilmiah
4. Kemudahan berkomunikasi dengan dosen dalam pembinaan soft skill mahasiswa
5. Keramahan dosen dalam pembinaan soft skill mahasiswa

E. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek layanan beasiswa

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap layanan beasiswa dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 5. Penilaian Mahasiswa terhadap layanan beasiswa



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 5 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap aspek layanan beasiswa. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa layanan beasiswa telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 72,10%, kategori memuaskan sebanyak 11,60% dan kategori cukup sebanyak 16,30%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti layanan beasiswa yang diberikan oleh UHTP kepada mahasiswa sudah baik.

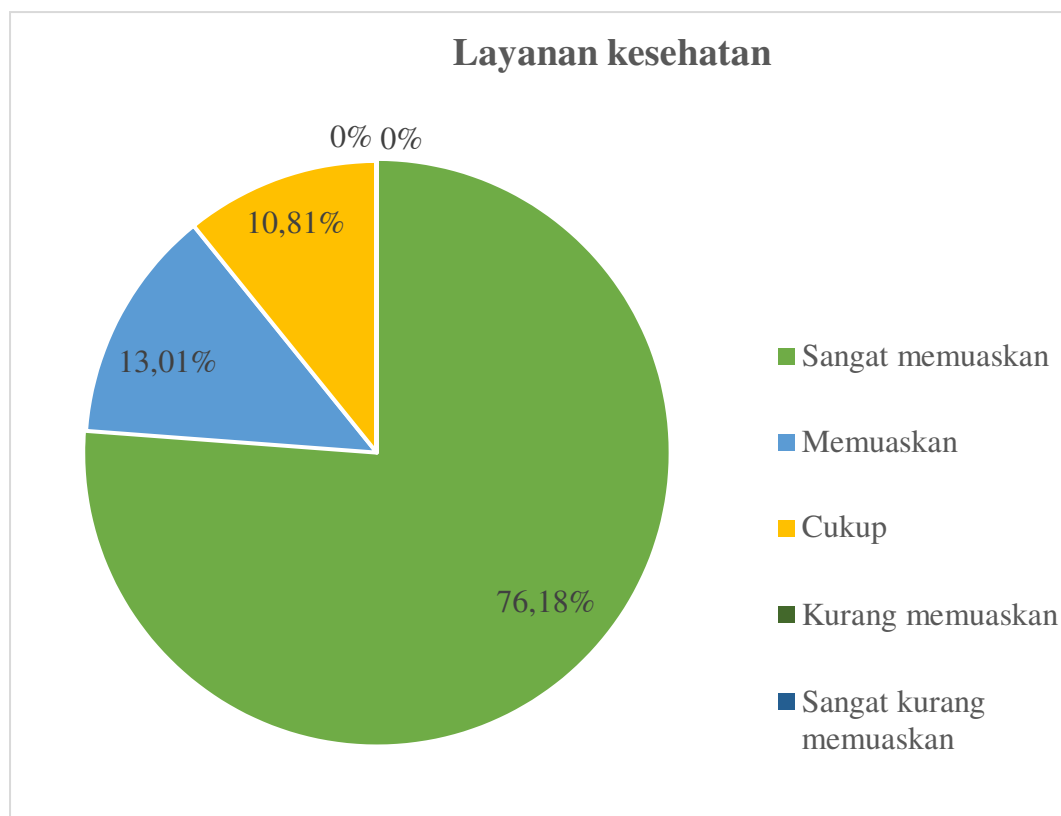
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait layanan beasiswa adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan informasi penawaran beasiswa
2. Keterbukaan (transparansi) penerimaan beasiswa
3. Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa
4. Kelancaran penerimaan uang/ beasiswa bagi penerima beasiswa

F. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek layanan kesehatan

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kesehatan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 6. Penilaian Mahasiswa terhadap layanan kesehatan



Sumber: data primer yang diolah (2022)

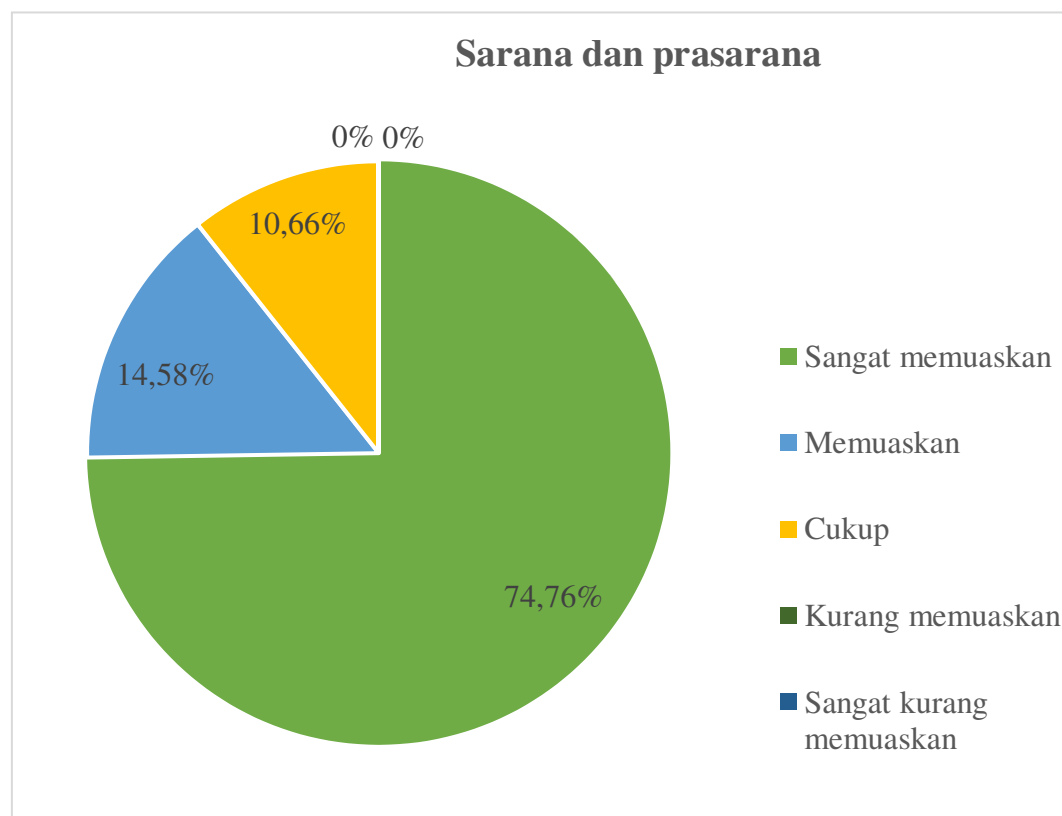
Pada grafik 6 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap aspek layanan beasiswa. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa layanan beasiswa telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 76,18%, kategori memuaskan sebanyak 13,10% dan kategori cukup sebanyak 10,81%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti layanan kesehatan yang diberikan oleh UHTP kepada mahasiswa sudah baik. Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait layanan beasiswa adalah sebagai berikut:

1. Kecukupan informasi tentang layanan kesehatan (klinik) di Universitas Hang Tuah Pekanbaru
2. Kenyamanan ruang (sejuk, segar) layanan kesehatan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru
3. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru

G. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek sarana dan prasarana

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap sarana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 7. Penilaian Mahasiswa terhadap sarana dan prasarana



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 7 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap aspek layanan beasiswa. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa layanan beasiswa telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 74,76%, kategori memuaskan sebanyak 14,58% dan kategori cukup sebanyak 10,66%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti sarana dan prasarana yang ada di UHTP sudah baik.

Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait layanan beasiswa adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan kampus yang nyaman dan aman
2. Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap
3. Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informasi
4. Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi
5. Tempat beribadah yang memadai
6. Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman
7. Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman
8. Akses menuju dan keluar kampus mudah

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari survey kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek yang dinilai mahasiswa rata-rata sangat memuaskan
2. Aspek pelayanan akademik yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 76,41%
3. Aspek bimbingan dan konseling yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 79,78%
4. Aspek minat dan bakat yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 80,25%
5. Aspek pembinaan soft skill yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 76,65%
6. Aspek layanan beasiswa yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 72,1%
7. Aspek layanan kesehatan yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 76,18%
8. Aspek sarana dan prasarana yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat memuaskan 74,76%

B. Saran

Saran yang didapatkan dari beberapa masukan mahasiswa sesuai dengan survei sebagai berikut:

1. Tingkatkan fasilitas koneksi WIFI
2. Tambahkan akses parkir dikampus