

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES
PENDIDIKAN DI UHTP TAHUN 2023



BADAN PENJAMIN MUTU PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU
TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2023

Dibuat Tanggal	Oktober 2023
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 Harnani, SKM, M.Kes

VISI DAN MISI

Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah : Terwujudnya institusi yang unggul dan kompeten dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi kesehatan yang berbasis teknologi tepat guna, kewirausahaan, dan mampu bersaing ditingkat nasional dan regional tahun 2036.

Misi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

1. Melaksanakan pendidikan kesehatan yang bermutu untuk menghasilkan lulusan yang profesional berorientasi kepada peningkatan kesehatan masyarakat.
2. Mengembangkan ilmu dan teknologi kesehatan melalui kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat untuk peningkatan kesehatan masyarakat.
3. Melaksanakan penjamin mutu yang konsisten dan berkelanjutan.
4. Mewujudkan atmosfer akademik yang kondusif melalui kinerja akademik.
5. Menjalinkan kerjasama dengan berbagai pihak dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.
6. Mengembangkan teknologi tepat guna dalam bidang kesehatan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kehadiran 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 mahasiswa untuk periode tahun 2023 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 2023

Kepala BPMPP

Bagian Perencanaan dan Pengembangan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	2
VISI MISI Universitas Hang Tuah Pekanbaru	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG	6
B. TUJUAN.....	6
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI.....	6
D. RESPONDEN	6
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	7
A. ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR.....	7
B. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING	7
C. METODE ANALISIS DATA	7
BAB III DESKRIPSI HASIL	9
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
LAMPIRAN	

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 layanan akademik terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan keuangan; bimbingan dan konseling; minat dan bakat; pembinaan soft skill; 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 2023.

D. Responden

Responden kepuasan ini adalah mahasiswa yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP sebanyak 2485 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 2 aspek kepuasan yang diukur yaitu layanan akademik terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan keuangan; 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 28 item pertanyaan yang dikelompokkan dalam 7 aspek kepuasan yaitu:

1. Aspek layanan akademik terdiri dari:
 - a. Dosen terdiri dari 4 item
 - b. Tenaga kependidikan terdiri dari 4 item
 - c. Pengelola terdiri dari 4 item
 - d. Keuangan terdiri dari 6 item
2. Aspek sarana dan prasarana terdiri dari 10 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 1-4 dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- 1 = Kurang
- 2 = Cukup
- 3 = Baik
- 4 = Sangat baik

C. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dan mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1-4). 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

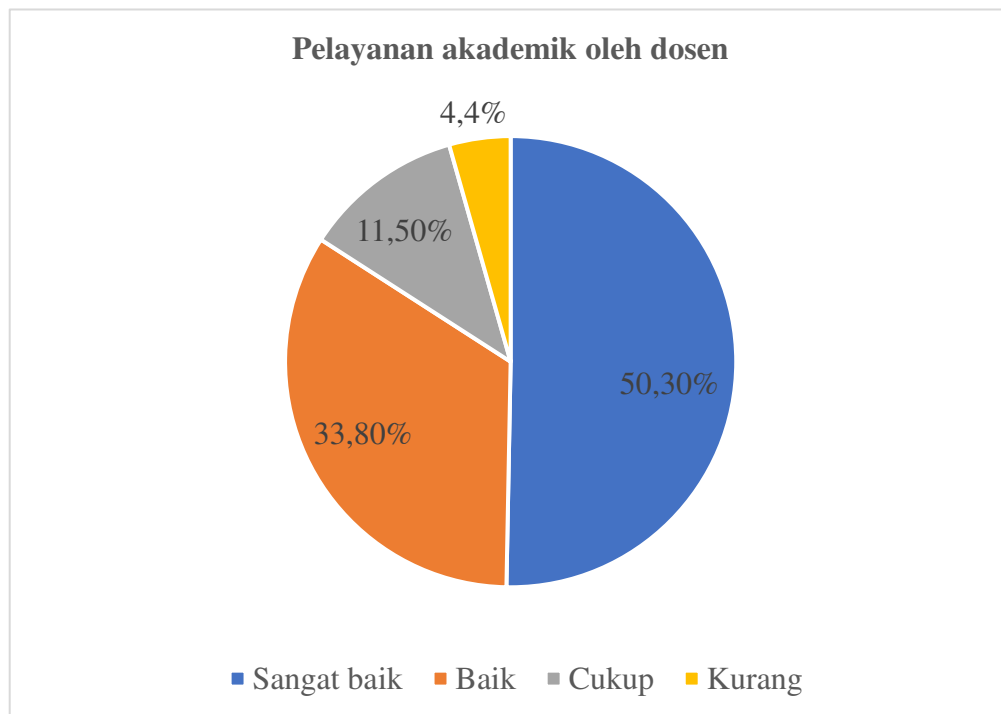
DESKRIPSI HASIL

A. Penilaian mahasiswa terhadap Aspek pelayanan akademik

1. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh dosen

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh dosen dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 1. Penilaian Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh dosen



Sumber: data primer yang diolah (2023)

Pada grafik 1 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh dosen. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pelayanan akademik oleh dosen telah dianggap sangat baik bagi mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil 4 kategori penilaian, kategori sangat baik sebanyak 50,30%, kategori baik sebanyak 33,80% dan kategori cukup sebanyak 11,50%, dan kategori kurang sebanyak 4,4%. Hal ini berarti bahwa pelayanan mahasiswa yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa di UHTP sudah sangat baik.

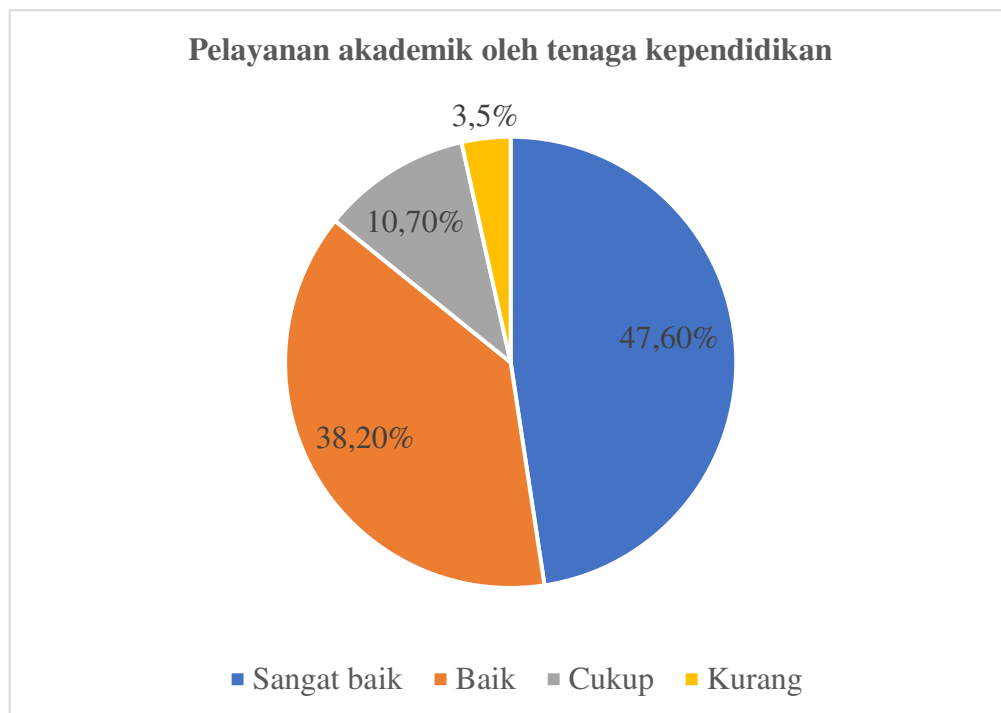
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- 2) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
- 4) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

2. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 2. Penilaian Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan



Sumber: data primer yang diolah (2023)

Pada grafik 2 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan telah dianggap sangat baik bagi mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil 4 kategori penilaian, kategori sangat baik sebanyak 47,60%, kategori baik sebanyak 38,20% dan kategori cukup sebanyak 10,70%, dan kategori kurang sebanyak 3,5%. Hal ini berarti bahwa pelayanan

mahasiswa yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa di UHTP sudah sangat baik.

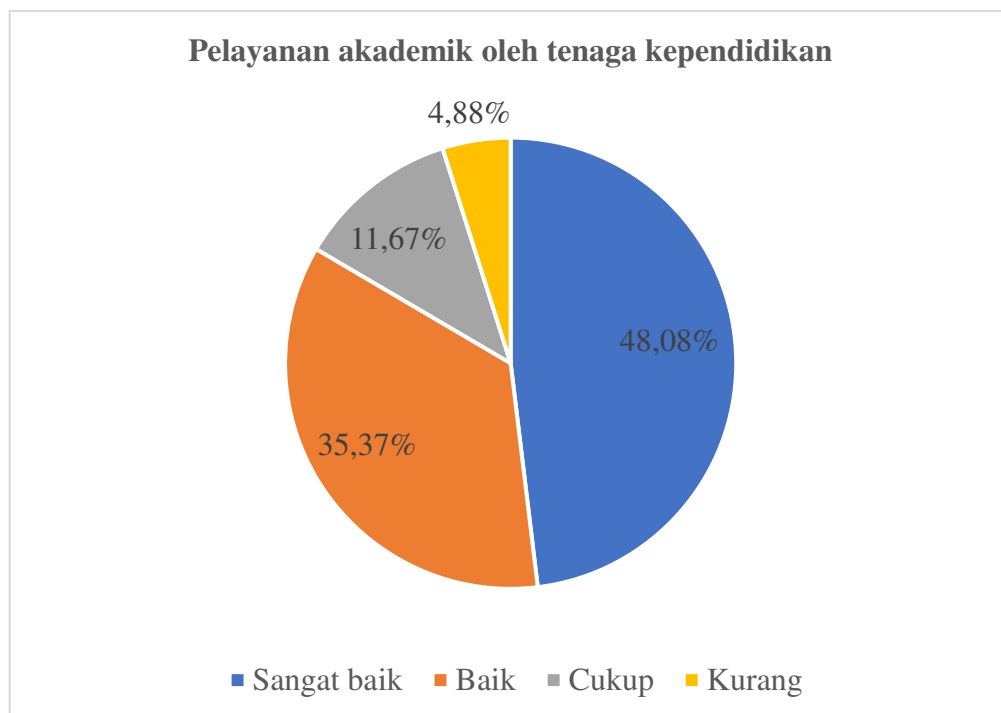
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- 2) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan
- 4) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

3. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh pengelola

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh pengelola dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 3. Penilaian Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh pengelola



Sumber: data primer yang diolah (2023)

Pada grafik 3 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh pengelola. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pelayanan akademik oleh pengelola telah dianggap sangat baik bagi mahasiswa. Hal ini

terlihat dari hasil 4 kategori penilaian, kategori sangat baik sebanyak 48,08%, kategori baik sebanyak 35,37% dan kategori cukup sebanyak 11,67%, dan kategori kurang sebanyak 4,88%. Hal ini berarti bahwa pelayanan mahasiswa yang diberikan oleh pengelola kepada mahasiswa di UHTP sudah sangat baik.

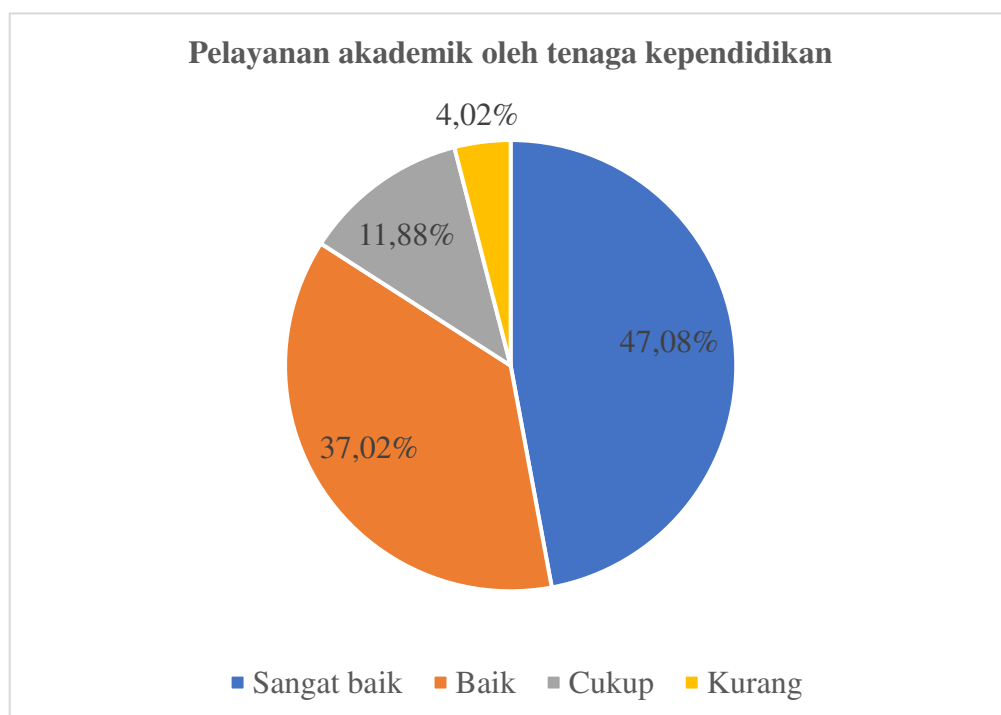
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- 2) Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
- 4) Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

4. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh keuangan

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh keuangan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4. Penilaian Mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh keuangan



Sumber: data primer yang diolah (2023)

Pada grafik 4 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh keuangan. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pelayanan akademik oleh keuangan telah dianggap sangat baik bagi mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil 4 kategori penilaian, kategori sangat baik sebanyak 47,08%, kategori baik sebanyak 37,02% dan kategori cukup sebanyak 11,88%, dan kategori kurang sebanyak 4,02%. Hal ini berarti bahwa pelayanan mahasiswa yang diberikan oleh keuangan kepada mahasiswa di UHTP sudah sangat baik.

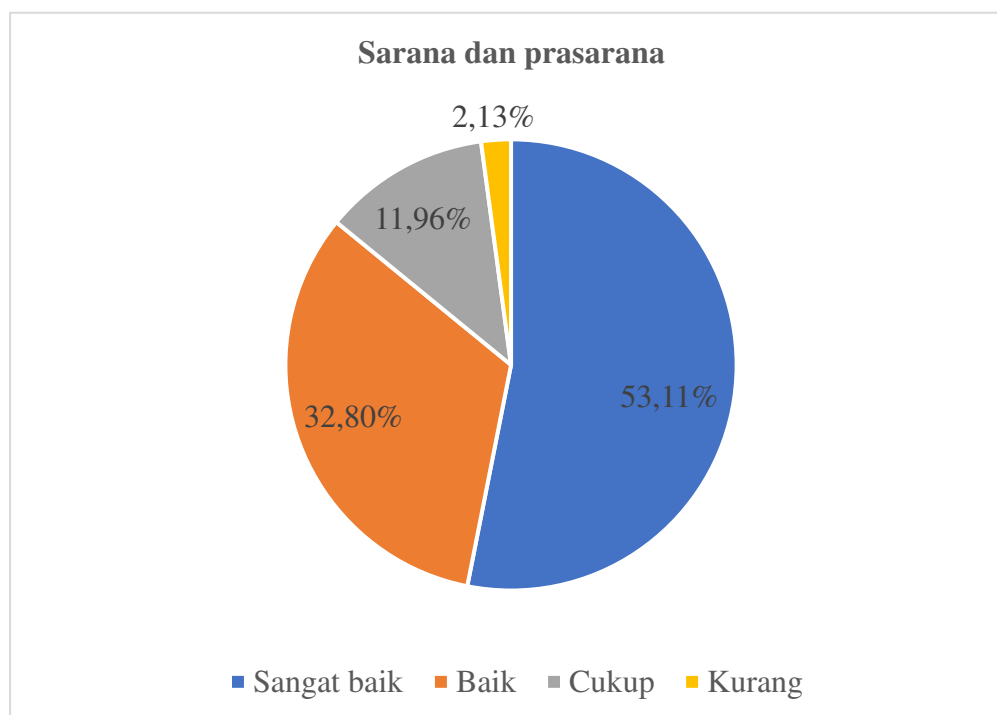
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Mahasiswa terkait pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan dan keakuratan dalam pembayaran SPP dll)
- 2) Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan
- 3) Kemampuan dalam pelayanan keuangan; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil, dan terpercaya
- 4) Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan; memberikan jasa dengan cepat dan tepat
- 5) Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan
- 6) Ketersediaan dan aksesibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja (Akses Sesuai dengan Hak, tuposi dan kewenangan)

B. Penilaian mahasiswa terhadap aspek sarana dan prasarana

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

Grafik 5. Penilaian Mahasiswa terhadap sarana dan prasarana



Sumber: data primer yang diolah (2023)

Pada grafik 5 diatas menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap aspek sarana dan prasarana. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa sarana dan prasarana telah dianggap sangat baik oleh mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil 4 kategori penilaian, kategori sangat baik sebanyak 53,11%, kategori baik sebanyak 32,80% dan kategori cukup sebanyak 11,96%, kategori kurang sebanyak 2,13%. Hal ini berarti sarana dan prasarana yang ada di UHTP sudah sangat baik dan dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa.

Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada mahasiswa terkait sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

- 1) Lingkungan kampus yang nyaman dan aman
- 2) Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap seperti meja, kursi, LCD projector, dan perangkat kuliah lainnya
- 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) Ketersediaan sarana prasarana umum seperti aula, parkir, toilet, tempat sampah, WIFI dan sarana olahraga
- 7) Ketersediaan sarana prasarana kantor atau kesekretariatan seperti biro administrasi, ruang prodi, ruang dosen dan sekretariat kemahasiswaan
- 8) Ketersediaan sarana prasarana untuk praktikum, penelitian dan tugas akhir yang memadai
- 9) Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mengelola data Pendidikan yang memadai seperti system informasi manajemen perguruan tinggi, akademik, perpustakaan, e-learning, e-library dll
- 10) Ketersediaan sarana dan prasarana rapat, pertemuan, diskusi mahasiswa dan dosen yang memadai

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari survey kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek yang dinilai mahasiswa sangat baik dengan rata-rata sebesar 49,23%
2. Aspek pelayanan akademik oleh dosen yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat baik sebesar 53,11%
3. Aspek pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat baik sebesar 47,08%
4. Aspek pelayanan akademik oleh pengelola yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat baik sebesar 48,08%
5. Aspek pelayanan akademik oleh keuangan yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat baik 47,60%
6. Aspek sarana dan prasarana yang dinilai mahasiswa dengan kriteria sangat baik sebesar 50,30%

B. Saran

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

1. Tingkatkan fasilitas koneksi WIFI dan AC dikelas
2. Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa

	UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU Jl. Mustafa Sari No. 5 Tangkerang Selatan, Pekanbaru Telp. (0761) 33815, Fax. (0761) 863646 Email: Universitas@htp.ac.id Izin Mendiknas : 226/D/O/2002 Izin Mendikbud-Ristek: 73/E/O/2022 website: www.htp.ac.id	
	FORMULIR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN	Kode Dokumen : FORM/SPMI/UHTP/A.012 Tanggal : 12 Desember 2022 Revisi : - Halaman : 1 dari 5

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

Identitas Responden:

1. Program Studi :
2. NIM :
3. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
4. Semester :

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Universitas Hang Tuah Pekanbaru guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) Layanan Akademik (2) Bimbingan dan Konseling (3) Minat dan Bakat (4) Pembinaan Soft Skill (5) Beasiswa (6) Layanan Kesehatan (7) Sarana dan Prasarana
- f. Pilihlah salah satu jawaban dari alternatif yang disediakan pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Kurang
 - 2 = Cukup
 - 3 = Baik
 - 4 = Sangat Baik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA				
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG	
		(4)	(3)	(2)	(1)	
1. LAYANAN AKADEMIK						
A. DOSEN						
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
B. TENAGA KEPENDIDIKAN						
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
C. PENGELOLA						
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
D. KEUANGAN						
1	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan dan keakuratan dalam pembayaran SPP dll)					
2	Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan					

3	Kemampuan dalam pelayanan keuangan; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil, dan terpercaya				
4	Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan; memberikan jasa dengan cepat dan tepat				
5	Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan				
6	Ketersediaan dan aksesibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja (Akses Sesuai dengan Hak, tuposi dan kewenangan)				
2. SARANA DAN PRASARANA					
1	Lingkungan kampus yang nyaman dan aman				
2	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap seperti meja, kursi, LCD projector, dan perangkat kuliah lainnya				
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	Ketersediaan sarana prasarana umum seperti aula, parkir, toilet, tempat sampah, WIFI dan sarana olahraga				
7	Ketersediaan sarana prasarana kantor atau kesekretariatan seperti biro administrasi, ruang prodi, ruang dosen dan sekretariat kemahasiswaan				
8	Ketersediaan sarana prasarana untuk praktikum, penelitian dan tugas akhir yang memadai				
9	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mengelola data Pendidikan yang memadai seperti system informasi manajemen perguruan tinggi, akademik, perpustakaan, e-learning, e-library dll				
10	Ketersediaan sarana dan prasarana rapat, pertemuan, diskusi mahasiswa dan dosen yang memadai				

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan terhadap proses Pendidikan secara singkat dan jelas

- 1.....
.....
- 2.....
.....
- 3.....
.....

--TERIMA KASIH--