



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2021/2022**

**GUGUS PENJAMINAN MUTU (GPM)  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

## HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN, LAYANAN  
ADMINISTRASI AKADEMIK, DAN SARANA  
PRASARANA PEMBELAJARAN**

---

<b>Dibuat tanggal</b>	<b>: 31 Juli 2022</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	<b>: Ketua Gugus Penjaminan Mutu FKIP,</b>  <b>Inelda Yulita, S.Pd., M.Pd.</b> <b>NIDN 0005078603</b>
<b>Disetujui Oleh</b>	<b>: Dekan FKIP UMRAH,</b>  <b>Agust, S.S., M.Pd. CIAR., MCE.</b> <b>NIDN 0008182015041001</b>

## **A. JUDUL KEGIATAN**

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran, pada semester Genap 2021/2022.

## **B. LATAR BELAKANG**

Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan mitra. Kualitas pelayanan yang baik berkontribusi langsung terhadap pencapaian visi dan misi universitas, serta menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkelanjutan.

Salah satu cara yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan adalah melalui survei kepuasan. Survei ini memberikan kesempatan bagi seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan persepsi, harapan, dan pengalaman mereka terkait berbagai aspek pelayanan di universitas. Dengan demikian, hasil survei kepuasan ini akan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan universitas, mulai dari peningkatan kinerja tenaga pengajar, pengembangan fasilitas pendukung, hingga penguatan kerjasama dengan mitra eksternal.

Survei kepuasan ini memiliki beberapa tujuan penting, antara lain: 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh UMRAH. 2) Menyediakan data yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan. 3) Mendorong peningkatan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan seluruh elemen universitas dalam rangka mencapai standar pelayanan prima. 4) Meningkatkan daya saing UMRAH di tingkat nasional dan internasional melalui peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik.

Pelaksanaan survei kepuasan ini didasarkan pada beberapa regulasi yang mengatur standar pelayanan publik di bidang pendidikan tinggi, antara lain: Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 51 ayat 1 menyebutkan bahwa setiap perguruan tinggi berkewajiban untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik serta masyarakat luas. Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan ini menjadi panduan bagi setiap lembaga pendidikan, termasuk perguruan tinggi, untuk mengukur tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan, guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Standar ini mengatur kualitas layanan pendidikan yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Dengan adanya landasan hukum ini, survei kepuasan menjadi bagian penting dalam sistem manajemen mutu perguruan tinggi, sekaligus menjadi upaya transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan layanan terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan kebijakan serta peningkatan kualitas pelayanan di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### **C. DASAR HUKUM**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun

2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;

9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;

#### D. TUJUAN

Tujuan dilaksanakan kegiatan survei kepuasan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan pada semester genap 2021/2022, terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran.

#### E. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan survei kepuasan dilaksanakan pada bulan Juni s.d Juli 2022, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Proses kegiatan Survei Kepuasan

No	Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan Survei	15 Juni - 30 Juni 2022
2.	Pengumpulan data	1 - 10 Juli 2022
3.	Pengolahan data	10 - 20 Juli 2022
4.	Penyusunan laporan	20 - 31 Juli 2022

#### F. METODE

Responden dipilih secara acak yang berasal dari semua program studi. Mahasiswa yang mengisi adalah mahasiswa aktif. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{x^2 NP(1-P)(N-1)}{d^2 + x^2 P(1-P)}$$

Dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- $x^2$  = nilai Chi kuadrat
- P = proporsi populasi
- d = galat pendugaan

Berdasarkan pada rumus diatas dan dengan menggunakan asumsi tertentu, Krejcie dan Morgan membuat tabel untuk memudahkan dalam perhitungan sampel (lampiran Tabel 1).

Suatu instrumen tidak dapat langsung digunakan, melainkan harus diuji kevalidannya terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar terbukti bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur sesuatu adalah valid dan layak digunakan. Oleh karena itu uji validitas dilakukan sebelum pengisian angket oleh responden dilaksanakan. Instrumen survey yang digunakan adalah instrument yang telah layak, yang telah dibuktikan dengan hasil uji validitas dan reliabilitas. Berikut hasil uji kualitas instrument;

**a. Hasil Uji Validitas Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa**

Pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik Product Moment Pearson dengan bantuan SPSS. Dengan jumlah sampel 50 orang, maka r tabel Produk moment Pearson adalah 0,279, maka jika R hitung > r tabel, dan nilai Sig. < 0,05, maka pernyataan dikatakan valid.

Hasil validitas instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen, adalah sebagai berikut :

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
1	0,354	0,000	Valid
2	0,381	0,000	Valid
3	0,620	0,000	Valid
4	0,439	0,004	Valid
5	0,500	0,000	Valid
6	0,498	0,000	Valid
7	0,373	0,000	Valid
8	0,344	0,000	Valid
9	0,493	0,000	Valid
10	0,562	0,000	Valid
11	0,298	0,000	Valid
12	0,447	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Hasil validitas instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, adalah sebagai berikut :

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
1	0,299	0,000	Valid
2	0,318	0,000	Valid
3	0,344	0,000	Valid
4	0,423	0,000	Valid

5	0,629	0,000	Valid
6	0,503	0,000	Valid
7	0,297	0,000	Valid
8	0,679	0,000	Valid
9	0,490	0,000	Valid
10	0,574	0,000	Valid
11	0,386	0,000	Valid
12	0,614	0,000	Valid
13	0,323	0,000	Valid
14	0,373	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Validitas instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana pembelajaran, adalah sebagai berikut :

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
1	0,331	0,000	Valid
2	0,302	0,000	Valid
3	0,199	0,000	Valid
4	0,488	0,000	Valid
5	0,403	0,000	Valid
6	0,259	0,000	Valid
7	0,403	0,000	Valid
8	0,539	0,000	Valid
9	0,404	0,000	Valid
10	0,339	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS, didapatkan bahwa semua item pernyataan pada angket adalah valid. Berdasarkan tabel-tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas untuk semua instrument kepuasan mahasiswa adalah valid. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi ( $r$ ) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,279$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing- masing yaitu  $< 0,05$ .

#### a. Uji Reliabilitas Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha*  $< 0,50$  maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka

reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* >0,90 maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,976	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2021)

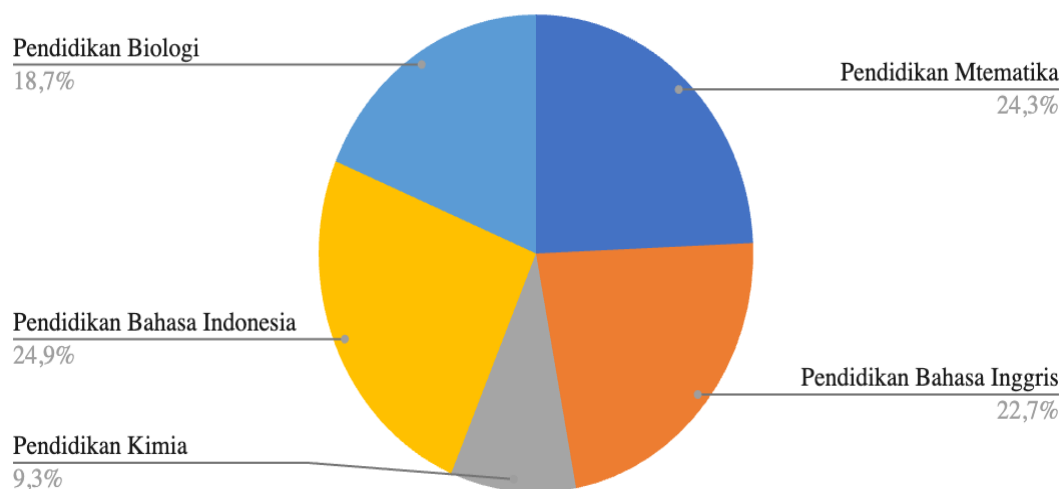
Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,976 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 97,6% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.



## G. HASIL

Hasil survey kepuasan dosen diisi oleh 321 orang responden, yang tersebar ke dalam 5 prodi, dengan sebaran sebagai berikut :



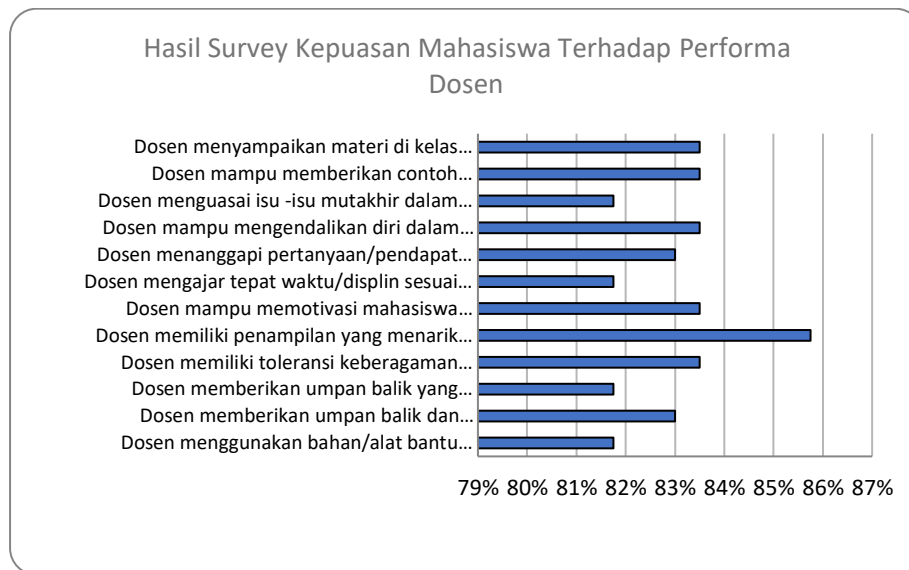
Survei kepuasan mahasiswa terhadap UPPS dilihat dari 3 aspek yaitu terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran

Berikut pemaparan hasil dari setiap aspeknya,

### a. Terhadap performa mengajar dosen

Pada aspek performa mengajar dosen, terdapat 12 indikator penilaian, yaitu 1) Dosen menyampaikan materi di kelas dengan jelas. 2) Dosen mampu memberikan contoh penerapan konsep yang di ajarkan. 3) Dosen menguasai isu -isu mutakhir dalam bidang ilmu yang diajarkan. 4) Dosen mampu mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi di kelas. 5) Dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa dengan baik. 6) Dosen mengajar tepat waktu/displin sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. 7) Dosen mampu memotivasi mahasiswa untuk memperhatikan perkuliahan. 8) Dosen memiliki penampilan yang menarik dan simpatik. 9) Dosen memiliki toleransi keberagaman mahasiswa dalam menyampaikan pesan - pesan moral, etika, dan disiplin. 10) Dosen memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa (tugas, ujian, kuis, dll). 11) Dosen memberikan umpan balik dan memberikan kesempatan untuk mempertanyakan hasil kepada mahasiswa. 12) Dosen menggunakan bahan/alat bantu pembelajaran.

Instrumen survey kepuasan menggunakan skala Likert, 1 sampai 4. Hasil survey kepuasan mahasiswa untuk setiap indikator berada pada level sangat baik. Berikut penyebaran hasilnya ;

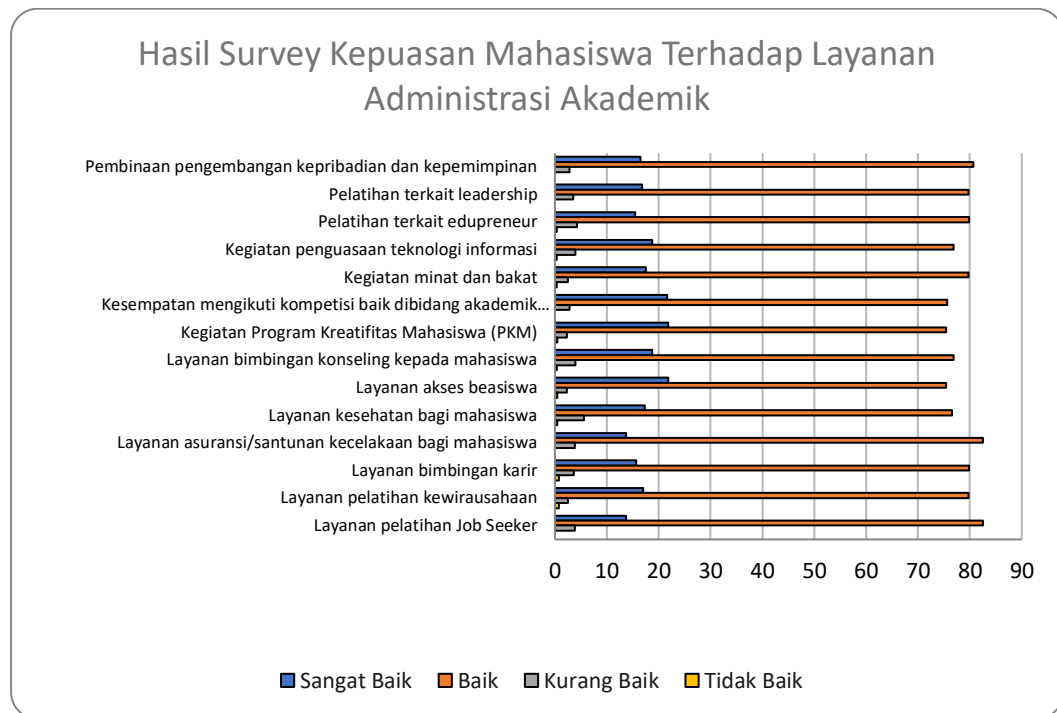


Data yang disajikan merupakan hasil penilaian terhadap kinerja dosen dalam proses pembelajaran. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kemampuan mengajar hingga interaksi dengan mahasiswa. Dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen sangat puas, terutama pada indikator dosen memiliki penampilan yang menarik dan simpatik, dosen menyampaikan materi di kelas dengan jelas, dosen mampu memberikan contoh, dosen mampu memotivasi mahasiswa serta dosen memiliki toleransi keberagaman mahasiswa dalam menyampaikan pesan - pesan moral, etika, dan disiplin.

b. Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Pada bidang layanan administrasi akademik, survey mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS dalam beberapa hal, yaitu : pembinaan pengembangan kepribadian, pelatihan terkait leadership, pelatihan terkait edupreneur, kegiatan penguasaan teknologi informasi, kegiatan minat dan bakat, kesempatan mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun nonakademik, kegiatan Program Kreatifitas Mahasiswa (PKM), layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa, layanan akses beasiswa, layanan kesehatan bagi mahasiswa, layanan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa, layanan bimbingan karir,

layanan pelatihan kewirausahaan, dan layanan pelatihan Job Seeker. Hasil survey kepuasan mahasiswa untuk setiap indikator berada pada level baik. Berikut penyebaran hasilnya ;

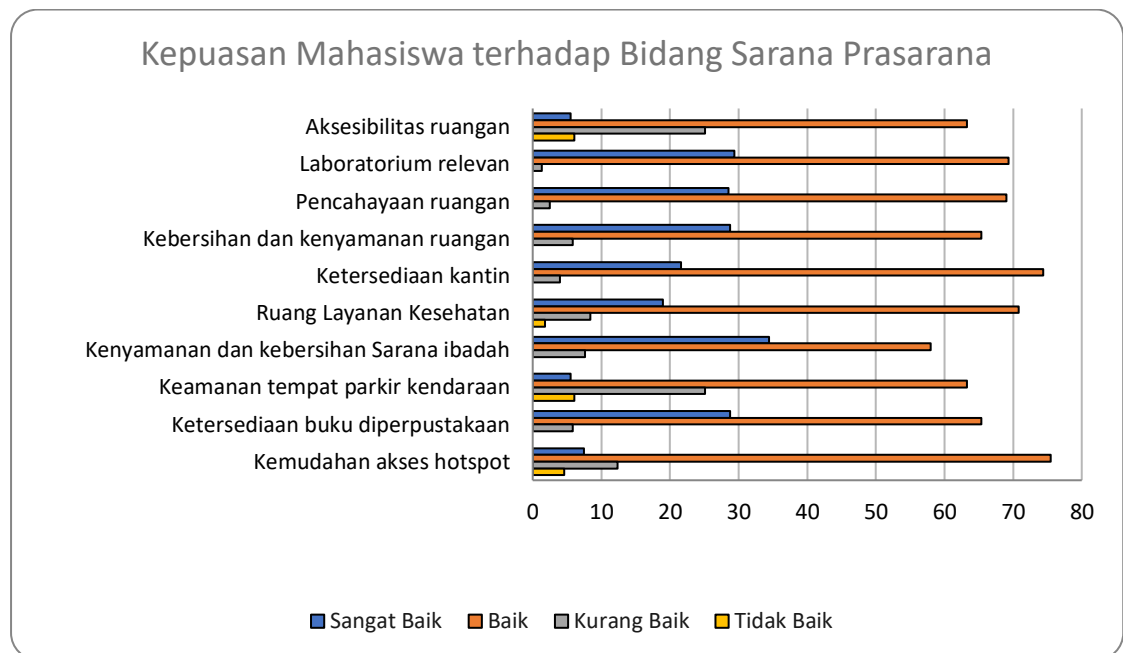


Dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa mahasiswa puas terhadap layanan administrasi akademik di UPPS, hal ini tergambar dari semua indikator yang dipilih pada level baik. Meskipun mayoritas menyatakan baik, namun masih ada beberapa mahasiswa yang menyatakan kurang baik, meskipun dengan persentase yang sangat sedikit. Hal ini menjadi masukan untuk bisa terus ditingkatkan layanan UPPS terhadap mahasiswa. Sedangkan, tidak ada mahasiswa yang menyatakan bahwa layanan UPPS tidak baik. Hal ini menunjukkan kinerja yang bagus dari UPPS mengenai layanan akademik.

c. Bidang Sarana dan Prasarana

Pada bidang sarana dan prasarana, survey mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS dalam Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium, Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa, Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium, Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium, Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang

terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa, Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa, Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan, Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah, Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan, dan Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi. Hasil survey kepuasan mahasiswa untuk setiap indikator berada pada level baik. Berikut penyebaran hasilnya :



Dari hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas ruangan dan fasilitas yang ada di UPPS. Pada dasarnya mahasiswa memberikan penilaian dengan kategori “Baik” lebih dominan pada setiap butir pertanyaan. Penilaian “Sangat Baik” tertinggi pada aspek kenyamanan dan kebersihan sarana ibadah, laboratorium relevan, pencahayaan ruangan dan ketersediaan buku di perpustakaan. Namun, terdapat beberapa area seperti kemudahan akses hotspot dan keamanan tempat parkir yang menunjukkan persentase lebih tinggi pada kategori "Kurang Baik" dan "Tidak Baik". Keamanan tempat parkir, kemudahan akses hotspot dan ruang layanan kesehatan dengan kategori "Kurang Baik".

## **H. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap UPPS pada semester genap 2021/2022. Maka terdapat beberapa kesimpulan beserta rekomendasi yang dapat diberikan GPM kepada UPPS, diantaranya:

1. Mahasiswa merasa sangat puas dengan penampilan dan simpatik terhadap dosen, cara mengajar dosen dan contoh penerapan konsep dalam perkuliahan.
2. Mahasiswa juga merasa senang dengan pelayanan administrasi akademik yang disediakan oleh UPPS.
3. Selain itu, mahasiswa merasa puas dengan fasilitas yang ada di UPPS.
4. Meskipun layanan akademik di UPPS sudah baik, masih ada ruang untuk perbaikan agar menjadi lebih baik, terutama melalui peningkatan kualitas pelayanan.
5. Fasilitas yang perlu ditingkatkan oleh UPPS ke depan mencakup optimalisasi keberadaan kantin, tempat ibadah, serta area parkir.

## **I. TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Program Studi di FKIP Universitas Maritim Raja Ali Haji, beberapa langkah tindak lanjut yang bisa diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan layanan melalui pelatihan untuk tenaga kependidikan yang terlibat dalam bidang layanan.
2. Penambahan staf kebersihan yang bertanggung jawab di setiap gedung.
3. Perluasan koleksi perpustakaan, terutama dengan menambah buku dan jurnal terbaru serta mengintegrasikannya dengan e-library.
4. Pengembangan website Program Studi FKIP UMRAH untuk sistem informasi akademik dan non-akademik agar lebih informatif dan mudah diakses.
5. Penambahan bandwidth interne untuk meningkatkan kualitas akses.

## **J. PENUTUP**

Demikianlah laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran. Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terkait dengan kegiatan ini, yang telah bekerjasama dan memberikan kontribusinya dengan sangat baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi dasar bagi perbaikan mutu akademik di FKIP UMRAH.



Lampiran 1 Link Survei

Responden Mahasiswa : <https://bit.ly/kepuasanmhswFKIP>