

**LAPORAN SURVEI KEPUASAAN BIDANG LAYANAN
ADMINISTRASI BIRO KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS BUDDHI
DHARMA**



PERIODE 2019

Tim Survei

- :
1. Nama : Deki Sulistiyo,S.Pd.,M.Pd
Jabatan : Biro Kerjasama
 2. Nama : Gregorius Widiyanto,SE,.MM
Jabatan : Biro Kemahasiswaan
 3. Nama : Cathrine Goutawa,SM
Jabatan : Staf Kemahasiswaan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

- I. PENDAHULUAN
 - a. Pengertian Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan
 - b. Tujuan Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan
 - c. Manfaat Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan
- II. METODE SURVEI
 - a. Organisasi Pelaksana
 - b. Tahapan Survei
 - c. Pengumpulan Data
- III. PELAKSANAAN
- IV. HASIL DAN ANALISIS
- V. LAMPIRAN

IDENTITAS TIM SURVEI

- | | |
|---------|------------------------------|
| 1. Nama | : Deki Sulistiyo,S.Pd.,M.Pd |
| Jabatan | : Biro Kerjasama |
| 2. Nama | : Gregorius Widiyanto,SE,.MM |
| Jabatan | : Biro Kemahasiswaan |
| 2. Nama | : Cathrine Goutawa,SM |
| Jabatan | : Staf Kemahasiswaan |

Tangerang, 14 April 2019

Tim Survei,



Deki Sulistiyo,S.Pd.,M.Pd

Biro Kerjasama



Gregorius Widiyanto,SE.,MM

Kepala Biro Kemahasiswaan



Cathrine Goutawa,SM

Staff Biro Kemahasiswaan

I. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan merupakan salah metode yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi kepentingan evaluasi perguruan tinggi terkait layanan administrasi biro kemahasiswaan yang diharapkan dari hasil survey kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan selanjutnya dapat digunakan untuk penyempurnaan dan penjaminan kualitas lembaga pendidikan tinggi.

Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan juga bermanfaat dalam menyediakan informasi penting mengenai hubungan antara perguruan tinggi dan mahasiswa ,menilai relevansi pendidikan tinggi, informasi bagi kepentingan mahasiswa dan Universitas, dan merupakan kelengkapan persyaratan bagi akreditasi perguruan tinggi. Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan dilaksanakan oleh Tim dari Warek III bidang kemahasiswaan yang menjembatani antara perguruan tinggi dengan mahasiswa. Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan perlu dilakukan secara melembaga, terstruktur dan dengan metodologi dan analisis yang tepat untuk memperoleh hasil yang terukur , akurat dan dapat diperbandingkan.

1.1 Pengertian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan berhubungan dengan penelusuran mahasiswa dalam hal kepuasan penyelenggaraan layanan administrasi biro kemahasiswaan, dan situasi pelayanan biro kemahasiswaan serta saran dan masukan dari Mahasiswa. Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan mampu menyediakan berbagai informasi yang bermanfaat bagi kepentingan evaluasi hasil layanan kepada mahasiswa terkait bidang Tridharma perguruan tinggi dan proses belajar yang berhubungan kebutuhan mahasiswa dan selanjutnya dapat digunakan untuk menyempurnakan dan penjaminan kualitas lembaga pendidikan Tinggi.

Kegiatan Survei Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan yang dilaksanakan oleh Tim Warek III bidang Kemahasiswaan yang bertugas menangani bidang yang berhubungan dengan alumni/tracer study pusat

karir, minat dan bakat/UKM, beasiswa lain yang dapat memberikan manfaat secara langsung bagi UBD. Hasil Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan yang dilakukan akan dilaporkan kepada Wark III untuk kemudian dilakukan pembahasan dan evaluasi bagi perkembangan dan perbaikan kurikulum.

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan bertujuan untuk :

1. Mengetahui kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan
2. Mengetahui hasil capaian Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan
3. Mengidentifikasi profil Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan.
4. Mengetahui hubungan pelaksanaan layanan administrasi terhadap kurikulum dan kebutuhan pasar kerja.
5. Memenuhi kriteria akreditasi/sertifikasi (BAN-PT)

1.3 Manfaat Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan bermanfaat bukan hanya untuk Universitas saja, tetapi juga dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antara pendidikan tinggi dengan dunia Industri. Jadi, Survei Kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan dapat membantu mengatasi permasalahan kesenjangan layanan dan upaya perbaikannya.

Bagi Universitas, informasi mengenai kompetensi yang relevansi bagi dunia kerja dapat membantu dalam perbaikan kurikulum dan system pembelajaran. Manfaat lainnya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai data base Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan .
2. Sebagai masukan/informasi untuk pengembangan institusi.
3. Sebagai bahan evaluasi untuk melihat hubungan antara perguruan tinggi dengan Mahasiswa.
4. Sebagai masukan bagi perbaikan kinerja dosen dan tenaga pendukung akademik.
5. Sebagai masukan bagi perbaikan kurikulum.

BAB II METODOLOGI

1.1. Waktu dan Tempat

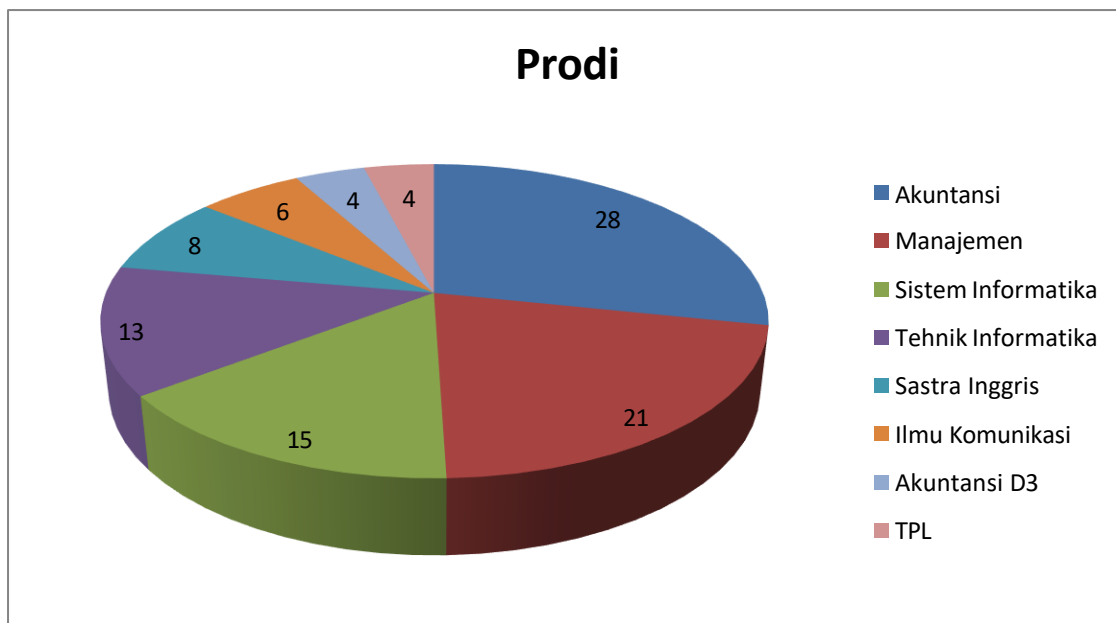
Survey kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan dilakukan terhadap mahasiswa baik yang berhubungan secara langsung dengan layanan administrasi dan mahasiswa yang diberikan kuesioner secara acak. Periode pelaksanaan survey Februari-April 2019 di kampus Universitas Buddhi Dharma ini dilaksanakan selama periode dua tahun sekali melalui sebuah formulir yang telah disediakan (contoh kuisisioner terlampir).

Jadwal Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Waktu
1	Rapat Koordinasi Tim Survei	Februari 2019
2	Pelaksanaan survey	Maret 2019
3	Penyusunan Laporan	April 2019

1.2. Responden

Responden yang mengikuti survey ini adalah mahasiswa dari berbagai prodi berjumlah 99 mahasiswa dengan jumlah butir pertanyaan 16



1.3. Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Dalam melakukan pengambilan data isian dari responden, tim memberikan kuisisioner dan sebelumnya memberikan penjelasan cara pengisian agar dapat lebih jelas pengisian kuisisioner tersebut. Hasil dari isian para responden dilanjutkan dengan mengolah menggunakan perhitungan sederhana untuk mendapatkan tingkat kepuasan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan.

1.4. Metode Pengelolahan dan Analisis Data

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

Kategori pertanyaan : Lihat lampiran dan daftar pertanyaan.

A= Sangat Baik/memuaskan B=Baik/memuaskan C=Cukup Baik/Memuaskan D=Tidak Baik/Memuaskan E= sangat tidak baik/memuaskan

Total Nilai

Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi jawaban responden	Nilai (Bobot x Frekwensi Jawaban)
A= Sangat Baik	5	186	930
B=Baik	4	516	2054
C=Cukup Baik	3	543	1629
D=Tidak Baik	2	122	244
E= sangat tidak baik	1	32	32
Total	-	1399	4899

BAB III HASIL SURVEY

3.1. Jumlah Responden

Jumlah mahasiswa yang mengisi responden 99 orang yang memberikan jawaban yang terdapat dalam beberapa isian pertanyaan sebagai berikut :

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB
1	Kemudahan perijinan kegiatan		68	79	5	2
2	Akses Informasi karir, magang dan lowongan kerja	53	79	85	3	
3	Akses Beasiswa bagi yang berprestasi dan kurang mampu		23	26	24	5
4	UBD memfasilitasi kegiatan kreatifitas Mahasiswa		3	8	15	4
5	UBD memfasilitasi kegiatan bidang olah raga, seni, sosial dan kerohanian		58	70	11	
6	UBD memfasilitasi mahasiswa dalam mengikuti perlombaan/kompetisi diluar kampus		12	8	6	4
7	UBD memfasilitasi mahasiswa dalam program kewirausahaan		4	6	12	6
8	Akses terhadap pelayanan kesehatan dan kematian	27	34	30	2	1
9	Kemudahan mengakses internet	58	83	95	2	1
10	Kepastian memberikan pelayanan sesuai ketentuan	11	23	22	8	1
11	Daya tanggap memberikan pelayanan cepat	15	30	26	6	1
12	Kepedulian petugas untuk memberikan perhatian	12	45	39	7	1
13	Keandalan petugas memberikan pelayanan	10	34	30	9	1
14	Akses layanan bimbingan konseling		3	4	5	3
15	Akses layanan pembinaan soft skill		5	5	5	2
16	Akses pembinaan administrasi organisasi kampus		12	10	2	
TOTAL		186	516	543	122	32

Setelah dikelompokkan kedalam table kategori penilaian maka dapat dilihat total nilai dalam kategori penilaian adalah sebagai berikut :

Total Nilai

Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi jawaban responden	Nilai (Bobot x Frekuensi Jawaban)
A= Sangat Baik	5	186	930
B=Baik	4	516	2054
C=Cukup Baik	3	543	1629
D=Tidak Baik	2	122	244
E= sangat tidak baik	1	32	32
Total	-	1399	4899

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawaban}} = \frac{4899}{1399} = 3.50$$

Mempertimbangkan perbandingan rata-rata hasil penelitian/kuesioner dengan rumus diatas ,maka terdapat hasil 3,50 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori antara cukup baik sd baik 3.50 jadi dimpulan **Baik**

3.2. Tabulasi Data

Dari tabulasi data di bawah ini terlihat bahwa:

1. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan sudah baik, hal ini terlihat dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan sudah memenuhi keinginan mahasiswa
2. Mahasiswa menilai bahwa adanya layanan kebutuhan asuransi kecelakaan dan santunan kematian hal ini terlihat dengan adanya ketentuan yang dikeluarkan Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan Universitas Buddhi Dharma terkait kebutuhan asuransi kecelakaan dan santunan kematian.
3. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan terhadap alumni dan fasilitas karir mahasiswa sudah memadai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
4. Hal yang menjadi prioritas perbaikan adalah terkait system pelayanan yang dilakukan secara online terkadang belum optimal saat mahasiswa mengakses informasi baik yang akademik maupun non akademik
5. Mahasiswa menilai bahwa kegiatan yang terkait olah raga dan seni cukup memadai terbukti dari sarana dan prasarana yang sudah disiapkan
6. Mahasiswa menilai Kegiatan kemahasiswaan yang bersifat kewirausahaan ,Magang atau praktek di luar perlu dukungan dan perlu ditingkatkan

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian dan pengolahan data maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data layanan kemahasiswaan maka didapatkan data indeks kepuasan mahasiswa diatas terdapat hasil 3,50 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori antara cukup baik sd baik 3,50 jadi disimpulkan baik
2. Prioritas perbaikan utama adalah perlu peningkatan dan perbaikan terhadap system layanan mahasiswa yang bersifat online. Baik berupa kapasitas internetnya maupun system yang dirancang yang bisa memudahkan mahasiswa
3. Mahasiswa menilai kurangnya kesempatan untuk mengikuti magang/praktek di lapangan untuk pengembangan diri.
4. Hal yang dinilai sudah baik adalah terkait ketersediaan layanan fasilitas jaminan kesehatan dan layanan kebutuhan asuransi kecelakaan dan santunan kematian

4.2. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penilaian dan pengolahan data maka didapatkan beberapa rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut:

1. Universitas Buddhi Dharma memperbaiki dan meningkatkan kinerja layanan agar nilai indeks kepuasan Mahasiswa lebih meningkat.
2. Bidang Layanan Administrasi Biro Kemahasiswaan bersama Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan melakukan pengkajian terhadap system layanan mahasiswa.
3. Universitas Buddhi Dharma memfasilitasi mahasiswa mengikuti magang/praktek di lapangan agar dapat mengembangkan diri.
4. Koordinasi dengan pengelola program studi untuk memberikan akses yang lebih mudah dalam melaksanakan kegiatan praktek di luar kampus .

Lampiran

Kuesioner survey kepuasan mahasiswa



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MAHASISWA

A. KUESIONER EVALUASI PELAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN

Jurusan/Prodi :

Semester/Angkatan :

Jenjang : S1/D3

Jenis Kelamin :

Tanggal Pengisian :

PETUNJUK

1. Anda diminta untuk mengisi kuesioner berikut
2. Tujuan survey ini untuk membantu kami mengevaluasi kepuasan Anda terhadap pelayanan kemahasiswaan serta bimbingan konseling di UBD
3. Respons Anda akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelaksanaan layanan kemahasiswaan di universitas Buddhi Dharma
4. Kuesioner ini bersifat anonym, Anda tidak perlu menuliskan identitas nama
5. Beri tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia
(SB=Sangat Baik;B=Baik; C=Cukup; TB=Tidak Baik;STB=Sangat Tidak Baik)

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB
1	Kemudahan perijinan kegiatan					
2	Akses Informasi karir, magang dan lowongan kerja					
3	Akses Beasiswa bagi yang berprestasi dan kurang mampu					
4	UBD memfasilitasi kegiatan kreatifitas Mahasiswa					
5	UBD memfasilitasi kegiatan bidang olah raga, seni, sosial dan kerohanian					
6	UBD memfasilitasi mahasiswa dalam mengikuti perlombaan/kompetisi diluar kampus					
7	UBD memfasilitasi mahasiswa dalam program kewirausahaan					
8	Akses terhadap pelayanan kesehatan dan kematian					
9	Kemudahan mengakses internet					
10	Kepastian memberikan pelayanan sesuai ketentuan					
11	Daya tanggap memberikan pelayanan cepat					
12	Kepedulian petugas untuk memberikan perhatian					
13	Keandalan petugas memberikan pelayanan					
14	Akses layanan bimbingan konseling					
15	Akses layanan pembinaan soft skill					
16	Akses pembinaan administrasi organisasi kampus					

Saran dan Masukan

.....

.....

.....

