

**LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KINERJA DOSEN
DI UNIVERSITAS BOROBUDUR**



**UNIVERSITAS BOROBUDUR
JAKARTA**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada segala pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan dan pengisian kuesioner ini, terutama para responden yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, olehkarenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta

Kepala Lembaga Jaminan Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. PENDAHULUAN.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. SASARAN.....	1
D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....	1
E. METODE ANALISIS DATA.....	2
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....	2
1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana.....	3
G. RENCANA TINDAK LANJUT.....	5

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Universitas Borobudur sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka evaluasi perbaikan layanan Universitas Borobudur, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas Borobudur. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah melalui survei kepuasan mahasiswa sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Universitas Borobudur.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara berkala oleh Universitas Borobudur di setiap semesternya, serta dilakukan setiap setahun sekali oleh Lembaga Jaminan Mutu (LJM) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran.

C. SASARAN

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa aktif di lingkungan Universitas Borobudur dengan melibatkan mahasiswa di Universitas Borobudur sebanyak 79 orang mahasiswa.

D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

1. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Kesahihan (validitas) instrumen diuji cobakan pada setiap semester kepada 79 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing angkatan di Universitas Borobudur.

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu :

1. Sangat Baik

2. Baik
3. Cukup
4. Kurang

Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang di survei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pertanyaan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

E. METODE ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk :

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Sistem Jaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam rapat bidang kemahasiswaan dan merupakan materi umpan balik pada kampus Universitas Borobudur.

F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan administrasi, layanan pembelajaran, dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan.

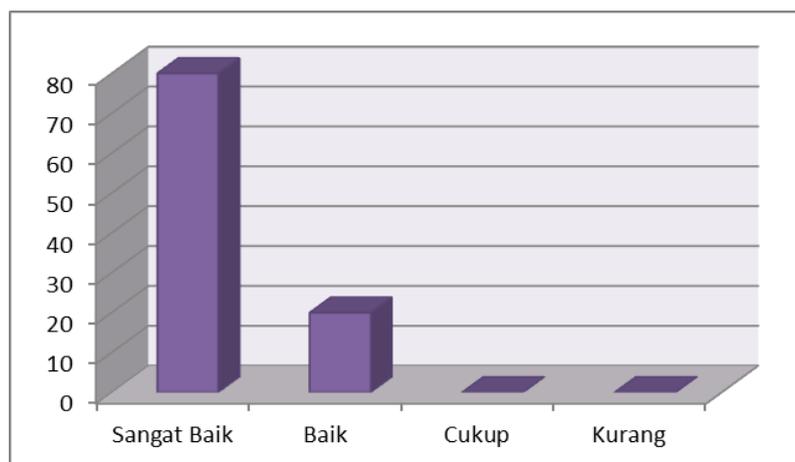
1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan dosen Universitas Borobudur. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di universitas Borobudur.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen Universitas Borobudur untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja Dosen

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	89	11	0	0
2.	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	78	22	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan dosensesuai dengan ketentuan	68	32	0	0
4.	Kepedulian dosen dalam memberiperhatian kepada mahasiswa	85	15	0	0
Total Persentase		80	20	0	0



Gambar 1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah sebagai berikut:

sebanyak 80% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap dosen Universitas Borobudur sangat baik, dan 20% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap dosen Universitas Borobudur baik.

G. RENCANA TINDAK LANJUT

1. Universitas Borobudur perlu meningkatkan kecukupan, aksesibilitas dan fungsi sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang di berikan kampus, terutama teknologi baik di ruang kelas maupun laboratorium.
2. Universitas Borobudur perlu meningkatkan peran tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan layanan atau tanggapan kepada mahasiswa dalam urusan pembelajaran.
3. Memberikan reward kepada seluruh pengelola, baik dosen maupun tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa.
4. Lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan mahasiswa dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan kampus.