

**LAPORAN HASIL KUESIONER
PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN UNIVERSITAS GUNADARMA**



**Badan Penjaminan Mutu
Universitas Gunadarma**

Oktober 2016

KUESIONER PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS GUNADARMA

Pendahuluan

Badan Penjaminan Mutu Universitas Gunadarma secara periodik setiap semester melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang disediakan. Instrumen yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa kuesioner yang disebarkan baik secara langsung kepada mahasiswa maupun secara online melalui *website* yang khusus ditujukan untuk survei secara elektronik. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan mencakup semua jenis layanan yang diterima oleh mahasiswa, baik terhadap proses pembelajaran, prasarana dan sarana yang disediakan dan layanan untuk mahasiswa.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa disusun oleh tim Badan Penjaminan Mutu (BAJAMTU), berupa kuesioner yang disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa semua aspek yang harus diukur sudah diperhitungkan. Pernyataan di dalam kuesioner dibuat sederhana, singkat dan jelas sehingga mudah dipahami oleh responden. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan setiap semester pada aspek yang terkait dengan proses pembelajaran, sarana dan prasarana serta layanan yang disediakan untuk mahasiswa. Komponen yang dinilai terkait dengan pelaksanaan belajar-mengajar, antara lain kehadiran dosen, kompetensi dosen, transparansi proses penilaian, kesesuaian materi dsb. Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas/ sarana prasarana yang tersedia antara lain mencakup ruang kuliah, laboratorium, sarana ibadah, toilet, parkir, sarana olahraga, dan perpustakaan. Selain itu, dilakukan pula pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling, pengembangan minat dan bakat, pengembangan *soft skill*, beasiswa, layanan kesehatan dan asuransi mahasiswa.

Penilaian terhadap tingkat kepuasan dibedakan secara gradual sesuai dengan skala Likert mulai dari "tidak memuaskan", "kurang memuaskan", "cukup memuaskan", "memuaskan", dan "sangat memuaskan". Penilaian juga dilakukan terhadap harapan mahasiswa terhadap aspek-aspek penilaian yang sama dengan penilaian terhadap tingkat kepuasan. Rata-rata untuk tiap aspek penilaian tingkat kepuasan dan harapan selanjutnya dibandingkan dan dicari gapnya, untuk kemudian diperoleh nilai akhir prosentase kepuasan.

Formulir Kuesioner Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Universitas Gunadarma



KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UNTUK MAHASISWA

Pengisi Kuesioner:

Mahasiswa Prodi : Fakultas:
 Jenis kelamin : L/P Semester: 1/2/3/4/5/6/7/8.

HARAPAN

Tekan “click” pada simbol “O” sesuai dengan pilihan Saudara.

SP = Sangat Penting, P = Penting, CP = Cukup Penting, KP = Kurang Penting, TP = Tidak Penting

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
PEMBELAJARAN						
1	Kehadiran dosen	O	O	O	O	O
2	Kompetisi dosen	O	O	O	O	O
3	Transparansi Penilaian	O	O	O	O	O
4	Kesesuaian materi	O	O	O	O	O
KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA						
5	Ruang kelas	O	O	O	O	O
6	Laboratorium	O	O	O	O	O
7	Sarana ibadah	O	O	O	O	O
8	Parkir	O	O	O	O	O
9	Toilet	O	O	O	O	O
10	Internet lounge	O	O	O	O	O
11	Sarana olahraga	O	O	O	O	O
12	Perpustakaan	O	O	O	O	O
13	Teknologi informasi	O	O	O	O	O
LAYANAN KEMAHASISWAAN						
14	Bimbingan dan Konseling	O	O	O	O	O
15	Minat dan bakat	O	O	O	O	O
16	Pembinaan softskill	O	O	O	O	O
17	Beasiswa	O	O	O	O	O
18	Kesehatan	O	O	O	O	O

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN

Tekan “click” pada simbol “O” sesuai dengan pilihan Saudara.

SB = Sangat Baik, B = Baik, CB = Cukup Baik, KB = Kurang Baik, TB = Tidak Baik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
PEMBELAJARAN						
1	Kehadiran dosen	O	O	O	O	O
2	Kompetisi dosen	O	O	O	O	O
3	Transparansi Penilaian	O	O	O	O	O
4	Kesesuaian materi	O	O	O	O	O
KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA						
5	Ruang kelas	O	O	O	O	O
6	Laboratorium	O	O	O	O	O
7	Sarana ibadah	O	O	O	O	O
8	Parkir	O	O	O	O	O
9	Toilet	O	O	O	O	O
10	Internet lounge	O	O	O	O	O
11	Sarana olahraga	O	O	O	O	O
12	Perpustakaan	O	O	O	O	O
13	Teknologi informasi	O	O	O	O	O
LAYANAN KEMAHASISWAAN						
14	Bimbingan dan Konseling	O	O	O	O	O
15	Minat dan bakat	O	O	O	O	O
16	Pembinaan softskill	O	O	O	O	O
17	Beasiswa	O	O	O	O	O
18	Kesehatan	O	O	O	O	O

Hasil Olah Data Kuesioner

Aspek Penilaian	Harapan	Persepsi	Gap	Prosentase Kepuasan
PEMBELAJARAN				
Kehadiran dosen	4.62	4.24	-0.38	92%
Kompetensi dosen	4.67	4.43	-0.24	95%
Transparansi penilaian	4.63	4.33	-0.3	94%
Kesesuaian materi	4.58	4.44	-0.14	97%
SARANA DAN PRASARANA				
Ruang kelas	4.52	4.26	-0.26	94%
Laboratorium	4.71	4.25	-0.46	90%
Sarana ibadah	4.49	4.26	-0.23	95%
Parkir	4.53	4.24	-0.29	94%
Toilet	4.46	4.13	-0.33	93%
Internet lounge	4.43	4.21	-0.22	95%
Sarana olahraga	4.47	4.32	-0.15	97%
Perpustakaan	4.65	4.29	-0.36	92%
Teknologi informasi	4.76	4.49	-0.27	94%
LAYANAN MAHASISWA				
Bimbingan dan konseling	4.68	4.36	-0.32	93%
Minat dan bakat	4.66	4.26	-0.4	91%
Pembinaan soft skill	4.51	4.24	-0.27	94%
Beasiswa	4.55	4.15	-0.4	91%
Kesehatan	4.52	4.23	-0.29	94%
Asuransi	4.49	4.12	-0.37	92%

Aspek Penilaian	Harapan	Persepsi	Gap	% Kepuasan
Pembelajaran	4.63	4.36	-0.27	94%
Srana Prasaran	4.56	4.27	-0.29	94%
Layanan Kemahasiswaan	4.57	4.23	-0.34	93%

Tingkat Kepuasan	Prosentase
Sangat Puas	34%
Puas	63%
Cukup	2%
Kurang Puas	1%
Tidak Puas	0,20%

Penutup

Melalui kuesioner penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepuasan layanan institusi, diharapkan ke depannya dapat dilakukan perbaikan terhadap komponen-komponen yang masih kurang agar kepuasan pada akhirnya meningkat.

Depok, Juli 2016

Bajantu Universitas Gunadarma