

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN  
UNIVERSITAS PAMULANG**

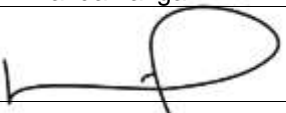


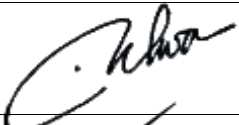

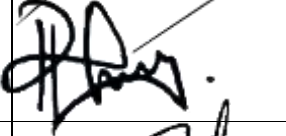
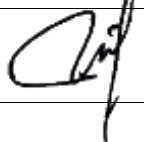


**TIM PENYUSUN**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN KUALITAS  
UNIVERSITAS PAMULANG  
2017**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN UNIVERSITAS PAMULANG**

Disahkan di : Pamulang  
Pada : 22 April 2017

No	Nama	Posisi	Tanda Tangan
1	Dayat Hidayat, M.M.	Pengarah	
2	Subarto, M.Pd.	Penanggung Jawab	
3	Muhammad Wildan, S.S., M.A.	Ketua LPMK	
4	Ichwani S. Utami, M.H.	Anggota	
5	Kasmad, S.E., M.M.	Anggota	
6	Rini Alfatiyah, S.T, M.T.	Anggota	
7	Misbah Priagung Nursalim, M.Pd.	Anggota	

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang.

Kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Universitas Pamulang dilakukan melalui metode penyebaran kuisiner, ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan terhadap layanan kemahasiswaan. Survei dilaksanakan sepanjang tahun akademik dan direkap di bulan November.

Dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Universitas Pamulang dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami tim penyusun mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian laporan kuisisioner pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Universitas Pamulang, semoga bermanfaat untuk sivitas akademika Universitas Pamulang.

Pamulang, 22 April 2017

Penyusun

## Daftar isi

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
<b>A. Pendahuluan</b>	1
<b>B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian</b>	1
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	1
2. Objek yang Diteliti	1
3. Populasi dan Sampel Objek	1
4. Kriteria Penilaian	1
<b>C. Hasil Kuesioner</b>	
1. Kuesioner	2
<b>D. Kesimpulan</b>	3
<b>LAMPIRAN</b>	4

## **A. Pendahuluan**

Meningkatnya jumlah pendaftar Universitas Pamulang selama 8 tahun terakhir membuat Universitas perlu melihat kualitas layanan kepada mahasiswa. Hal itu karena kualitas merupakan syarat mutlak bagi setiap perguruan tinggi. Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum, dsb.

Unpam melalui LPMK mencoba menakar seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk itu, LPMK mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Universitas menyadari, kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur karena nantinya akan menjadi promosi perguruan tinggi kepada masyarakat. Idealnya, mahasiswa yang puas oleh pelayanan akan mengajak rekannya, atau orang di sekitarnya untuk kuliah. Itu sebabnya mengapa kualitas dan kuantitas harus berjalan beriringan

## **B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian**

### **1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan setiap minggu ketiga semester pertama. Waktu tersebut dipilih karena mahasiswa sudah menjalani perkuliahan selama 2 minggu. Jadi mahasiswa dirasa sudah merasakan hasil perbaikan pelayanan. Tempat pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh mahasiswa di kelas melibatkan dosen pembimbing akademik.

### **2. Objek yang Diteliti**

Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu: mahasiswa Universitas Pamulang, yaitu dari semester 2 hingga semester 8 yang dipilih secara acak.

### **3. Populasi dan Sampel Objek**

Populasi yang digunakan dalam mengisi kuisisioner Kepuasan Mahasiswa adalah para mahasiswa yang mengisi kuisisioner. Pihak Universitas Pamulang melakukan survei ke populasi tersebut dengan menyebarkan kuisisioner Kepuasan Mahasiswa untuk diisi oleh populasi tersebut.

### **4. Kriteria Penilaian**

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang memiliki 28 pertanyaan dengan kriteria penilaian sebagai berikut.

1. Komponen A berupa aspek *Tangibles* meliputi sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana.
2. Komponen B berupa aspek *Reliability* meliputi kejandalan dosen dan staf akademik.
3. Komponen C berupa aspek *Responsiveness* meliputi sikap tanggap.
4. Komponen D berupa aspek *Assurance* berupa perlakuan kepada mahasiswa.
5. Komponen E berupa aspek *Empathy* berupa pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.
6. Komponen F berupa aspek *Informasi System* berupa pelayanan dan kemudahan informasi akademik terpadu/SIA Online.

### **C. Hasil Kuesioner**

Kuesioner dilakukan dengan menghimbau para mahasiswa mengisi kuisisioner secara manual. Tim membagikan kuisisioner kepada masing-masing responden untuk diisi dan dikerjakan sesuai dengan kondisi responden. Hasil dari sampel dalam mengisi kuisisioner diuraikan sebagai berikut.

1. Komponen A yang berupa aspek *Tangibles* meliputi sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana. Sebanyak 2,5% mahasiswa merasa kurang puas, 43,24% mahasiswa merasa cukup puas, dan 54,26% mahasiswa merasa puas.
2. Komponen B yang berupa aspek *Reliability* meliputi kejandalan dosen dan staf akademik. Sebanyak 0,81% mahasiswa merasa kurang puas, 36,29% mahasiswa merasa cukup puas, dan 62,90% mahasiswa merasa puas.
3. Komponen C yang berupa aspek *Responsiveness* meliputi sikap tanggap. Sebanyak 4,99% mahasiswa merasa sangat tidak puas, 20,92% mahasiswa merasa kurang puas, dan 51,18% mahasiswa merasa cukup puas, dan 68,91% mahasiswa merasa puas.
4. Komponen D yang berupa aspek *Assurance* berupa perlakuan kepada mahasiswa. Sebanyak 0,45% mahasiswa merasa kurang puas, 32,35% mahasiswa merasa cukup puas, dan 67,19% mahasiswa merasa puas.
5. Komponen E yang berupa aspek *Empathy* berupa pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Sebanyak 21,87% mahasiswa merasa kurang puas, 42,27% mahasiswa merasa cukup puas, dan 35,87% mahasiswa merasa puas.

6. Komponen F yang berupa aspek *Informasi System* berupa pelayanan dan kemudahan informasi akademik terpadu/SIA Online. Sebanyak 0,88% mahasiswa merasa kurang puas, 28,82% mahasiswa merasa cukup puas, dan 70,29% mahasiswa merasa puas.

### **C. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Sebanyak 8,20% mahasiswa belum merasa puas dengan pelayanan Universitas yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Sebanyak 30,50% mahasiswa belum merasa puas dengan pelayanan Universitas yang diberikan kepada mahasiswa.
3. Sebanyak 61,30% mahasiswa belum merasa puas dengan pelayanan Universitas yang diberikan kepada mahasiswa.
4. Universitas perlu meningkatkan pelayanan dan melakukan perbaikan terhadap layanan yang dirasa masih perlu diperbaiki.