



LAPORAN

SURVEI MAHASISWA TERHADAP FASILITAS PENDIDIKAN DAN PENGELOLAAN FAKULTAS

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SAMAWA**

2023/2024

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN FASILITAS PENDIDIKAN DAN PENGELOLAAN FAKULTAS dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan terhadap pengelolaan Fakultas menjadi acuan oleh FKIP Universitas Samawa untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Sumbawa, Februari 2024
Ketua GPMF

Eryuni Ramdhayani, M. Pd

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
I. Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Manfaat.....	2
II. Metode Pengukuran	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Operasionalisasi variabel.....	3
C. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)	3
III. Hasil Kegiatan.....	5
IV. Kesimpulan dan Rekomendasi	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

FKIP Universitas Samawa sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di FKIP Universitas Samawa.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh FKIP Universitas Samawa. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk:
Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh FKIP Universitas Samawa.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh FKIP Universitas Samawa kepada mahasiswa.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

FKIP Universitas Samawa memiliki 5 Program Studi yaitu Pendidikan Fisika, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Ekonomi, Teknologi Pendidikan, dan Pendidikan Biologi. Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester genap TA 2021/2022 adalah 233 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Juni 2022.

B. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Emphaty*: Kesiediaan/kepedulian pengelola fakultas untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa.

C. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata. Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa. Tabel indeks kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.1. Indeks Kepuasan layanan Mahasiswa

3,60 - 4,00	Sangat Baik
3,00 - 3,59	Baik
2,50 - 2,99	Cukup
1,00 - 2,49	Kurang baik

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan civitas akademika dilakukan secara online dilaman https://bit.ly/Survei_Kepuasan_Pengelola_FKIP. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh FKIP Universitas Samawa menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima Aspek yaitu tangible, responsiveness, empathy, reliability dan assurance.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata-rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

a) Reliability

Dimensi reliability terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek reliability terdapat 3 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indikator dan Skor Rata – rata pada aspek Reliability

No	Reliability (Keandalan)	Skor rata - rata
1.	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,50
2	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3,60
3	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,40

Skor rata -rata untuk aspek reliability sudah diatas 3. Skor rata – rata mengenai Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS paling tinggi yaitu 3,60 dan yang paling rendah Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa dengan skor 3.40

Hasil pengukuran IKM pada aspek reliability sebesar 3,50 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek reliability sudah baik.

b) Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 5 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2. Indikator dan Skor rata – rata pada aspek responsiveness

No	Responsivness	Skor Rata - rata
1	Fakultas melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	3,30
2	Fakultas melalui dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir	3,50
3	Pimpinan Fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	3,60
4	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3,65
5	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	3,70

Skor rata – rata untuk aspek reliability sudah diatas 3. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi yaitu 3.70 dan yang paling rendah terkait aspek Fakultas melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu 3,30 Hasil rata-rata artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah baik yaitu 3,55 artinya baik.

c) Assurance

Dimensi Assurance terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 3 indikator, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3 Indikator dan Skor rata – rata aspek Assurance

No	Assurance	Skor Rata - rata
1.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	3,60
2.	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3,20
3.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,60

Skor rata – rata tertinggi pada dimesi Assurance adalah aspek Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan yaitu 3,60. Sedangkan skor rata – rata terendah adalah aspek Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) yaitu 3,20. Hasil rata-rata artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah baik dengan kategori memuaskan baik.

d) Emphaty

Aspek Emphaty terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Pada aspek ini, ada 3 indikator.

No	Emphaty	Skor Rata - rata
1.	Kepedulian FKIP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,55
2.	Memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	3,60
3.	Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM	3,50

Skor rata – rata tertinggi pada dimensi Emphaty yaitu Memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling 3,60 dan paling rendah 3,50 adalah aspek Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM. Hasil rata-rata artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek Emphaty sudah sangat memuaskan.

e) Tangibles

Aspek tangibles mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 8 indikator.

Tabel 1.5. Indikator dan Skor rata – rata aspek Tangibles

No	Tangibles	Skor Rata - rata
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	3,55
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representative	3,35
3	Memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses	3,30
4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Bahasa, dan komputer)	3,55
5	Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan yang mudah di akses.	3,00
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,30
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	3,80
8	Kecepatan jaringan Wifi untuk menunjang perkuliahan	2,90

Skor rata-rata tertinggi pada dimesni tangibles telah adalah aspek Ketersediaan Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa. Sedangkan skor rata – rata terendah terdapat pada aspek Ketersediaan jaringan Wifi untuk menunjang perkuliahan, Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan yang mudah di akses. Hasil pengukutran IKM pada aspek tangibles sebesar 3,34 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangibles sudah baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pengelolaan fakultas sudah berada pada kategori Baik. Pengukuran menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa kelima dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles) telah mencapai standar yang baik Empathy tingkat kepuasan tertinggi dengan kategori Sangat Baik. Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Tangibles: Berada pada kategori Baik

B. Rekomendasi

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata-rata masih rendah. Berikut aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

1. Pengembangan Infrastruktur dan Fasilitas (Aspek Tangibles)
 - Optimasi Jaringan Internet untuk meningkatkan kecepatan dan stabilitas jaringan Wi-Fi untuk menunjang kegiatan perkuliahan.
 - Pembaruan Fasilitas Perpustakaan:
 - Menambah koleksi buku referensi, jurnal ilmiah, dan prosiding serta mempermudah aksesibilitasnya bagi mahasiswa berbasis digital.
 - Meningkatkan kebersihan dan kecukupan jumlah fasilitas kamar kecil (toilet) di lingkungan fakultas.

2. Layanan Kemahasiswaan dan Kesejahteraan

- **Transparansi & Akses Beasiswa:** Mengevaluasi peran dosen PA dalam penyediaan informasi dan distribusi beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu agar lebih merata dan tepat sasaran.
- **Pengembangan Minat dan Bakat:** Mengaktifkan dan mendukung lebih banyak Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) untuk menyalurkan minat serta bakat mahasiswa secara lebih terstruktur.

3. Peningkatan Responsivitas Akademik

- **Penanganan Keluhan:** Meningkatkan efektivitas dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam menangani keluhan atau permasalahan mahasiswa,
- **Tindak Lanjut Kebutuhan:** Fakultas perlu lebih proaktif dalam merespons kebutuhan mendesak mahasiswa

Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi barometer bagi FKIP Universitas Samawa untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.