

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS OTTOW GEISSLER PAPUA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**






**PROGRAM STUDI BIOLOGI
FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI
UNIVERSITAS OTTOW GEISSLER PAPUA
JAYAPURA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
PROGRAM STUDI BIOLOGI TAHUN AKADEMIK
2022/2023**

Revisi	0			
Tanggal	09 Desember 2022			
Proses	Penanggung Jawab			Tanda Tangan
	Nama	Jabatan	Tanggal	
Perumusan	Iriani Ira Bukorpioper, M.Si	Ketua Tim	9/12/22	
Dikaji ulang oleh	Theopilus Tipawael, M.Pd	Wakil Dekan I	9/12-22	
Dikendalikan oleh	Ermy Dikta Sumanik, S.Pd.,M.Li	Kepala Gugus Penjaminan Mutu Fakultas	9/12/22	
Dipertimbangkan	Theopilus Tipawael, M.Pd	Senat Fakultas	9/12-22	
Disetujui dan disahkan	Fegie Y. Wattimena ST.,M.Kom	Dekan	9/12/22	

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. TUJUAN.....	1
2. SASARAN	1
3. RUANG LINGKUP	1
4. PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI.....	1
5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN SKORING	2
6. METODE ANALISIS DATA.....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	7
BAB IV KESIMPULAN	10
LAMPIRAN.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Skala Kepuasan di Universitas Ottow Geissler Papua.	Halaman	2
Tabel 2	Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan Program Studi Biologi Tahun Akademik 2022/2023.	Halaman	8

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Layanan Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan) Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 3
Grafik 2	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 4
Grafik 3	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Layanan Penalaran, Minat dan Bakat, Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 5

BAB I

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Penilaian kepuasan merupakan indikator dari penilaian mutu suatu program studi, gugus, ataupun Lembaga. Penilaian survei kepuasan ini dilakukan secara berkala per tahun akademik. Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan ini menilai bagaimana proses pendidikan berlangsung yang dinilai mulai dari dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia.

2. SASARAN

Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan pengelola terdiri dari Aspek Layanan Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan), Aspek Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan dan Aspek Layanan Penalaran, minat dan Bakat.

4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen penilaian
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan penilaian
- 5) Mengolah hasil penilaian
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Teknik penilaian

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei pengisian kuesioner secara daring melalui link : <https://tinyurl.com/layanankemahasiswaanBio2223>

5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang dinilai sehingga akan ada perbedaan total nilai disetiap layanan menyesuaikan jumlah pernyataan, walaupun pada akhirnya hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang penilaian yang ada, artinya responden menilai Kurang Puas (KP)/Kurang (K). Nilai skala 2 artinya responden menilai Cukup Puas (CP)/Cukup (C). Nilai skala 3 artinya responden menilai Puas (P)/Baik (B). Nilai skala 4 adalah nilai tertinggi artinya responden menilai Sangat Puas (SP)/Sangat Baik (SB).

6. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Excel. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana di Universitas Ottow Geissler Papua. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala kepuasan Di Universitas Ottow Geissler Papua

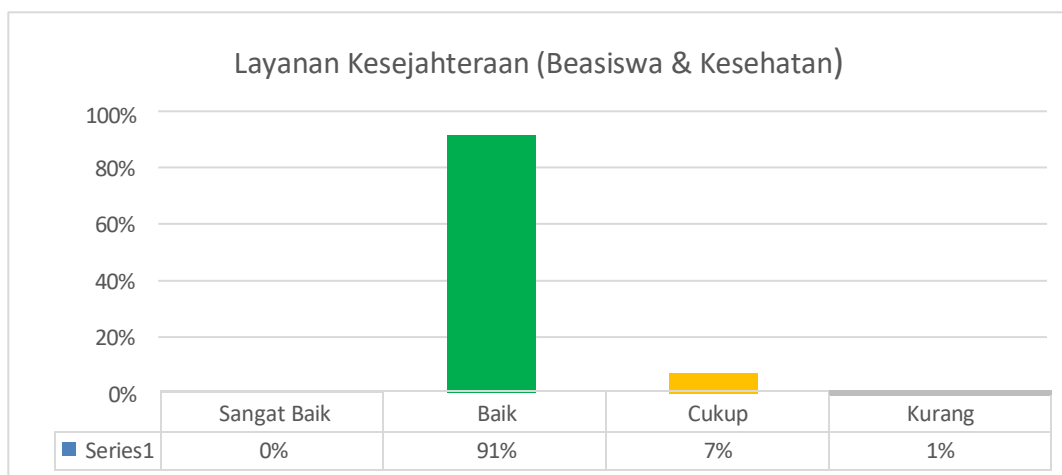
Nilai	Range	Klasifikasi Kepuasan (KK)
1	0 s.d 55	Kurang Puas (KP) / Kurang (K)
2	56 s.d 70	Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
3	71 s.d 85	Puas (P) / Baik (B)
4	86 s.d 100	Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan)

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan) dalam proses pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana informasi beasiswa dan fasilitas kesehatan yang tersedia di institusi yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap tahun, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi terkait bagaimana ketersediaan informasi beasiswa dan fasilitas kesehatan di institusi. Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan dinilai dari 3 aspek penilaian yaitu informasi, aksesibilitas serta kualitas. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan penyediaan informasi beasiswa dan fasilitas kesehatan selama proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian setiap aspek pada item pertanyaan Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan informasi beasiswa dan fasilitas kesehatan dalam proses pendidikan.



Grafik 1

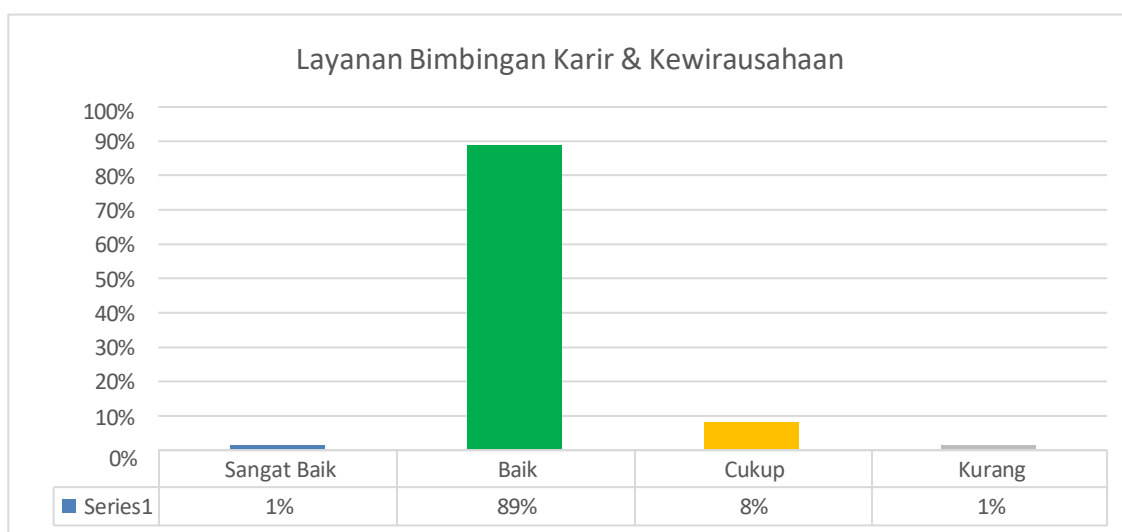
2. Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan) dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek kesejahteraan (beasiswa dan kesehatan) mahasiswa menilai sebesar 0% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 91% dengan kategori baik/puas, 7% dengan kategori cukup/cukup puas dan 1% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan kesejahteraan (beasiswa dan kesehatan) dominan merasa layanan yang diberikan kategori baik/puas dengan nilai 91% kemudian disusul dengan cukup/ cukup puas dengan nilai 7%.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap Tahun Akademik, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang ada. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dosen dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 2

4. Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Terhadap Aspek Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan Tahun Akademik 2022/2023

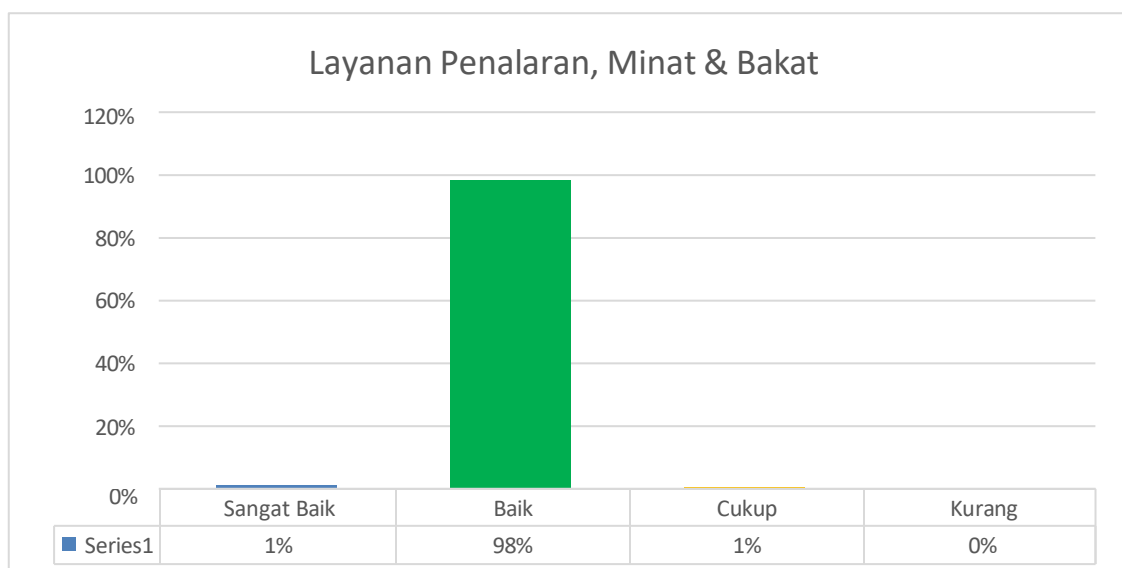
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek layanan bimbingan karir dan kewirausahaan menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 1% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 89% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 1% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap

dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek layanan bimbingan karir dan kewirausahaan mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah kategori baik/puas dengan nilai 89% kemudian disusul dengan sangat cukup/ cukup puas dengan nilai 8%,.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek Layanan Penalaran, Minat dan Bakat dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek layanan penalaran, minat dan bakat dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu memberikan pelayanan terhadap mahasiswa khususnya layanan Pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap Tahun Akademik, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu menilai bagaimana kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan, ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kejelasan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten.



Grafik 3

Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Layanan Penalaran, Minat dan Bakat, Tahun Akademik 2022/2023

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada Layanan Penalaran, Minat dan Bakat mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 1% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 97% dengan kategori baik/puas, 1% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan

kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola terhadap Layanan Penelaran , Minat dan Bakat mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah baik/puas dengan nilai 98%.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan di Program Studi Biologi Universitas Ottow Geissler Papua diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan Program Studi Biologi, Tahun Akademik 2022/2023

No	Aspek	Temuan	Rekomendasi (Rencana Tindak Lanjut)
1.	Layanan kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan)	Kecukupan sarana dan prasana dalam menunjang proses pendidikan perlu ditingkatkan.	<ul style="list-style-type: none">• Mendiskusikan kembali secara bersama-sama UPPS dan PS terhadap sarana dan prasarana yang dirasa kurang dengan mencoba mengusulkan ke rektorat pemenuhan sarana prasarana yang masih dirasa kurang• Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung proses kegiatan pembelajaran
2.	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Dosen, tendik dan pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa• Meminta pembimbing Akademik masing-masing dosen untuk senantiasa melakukan pembinaan dan meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan

3.	Layanan Penalaran , Minat dan Bakat	Perlu adanya peningkatan kemampuan pengelola dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas.	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kemampuan pengelola dalam kemampuan memberikan informasi • Meningkatkan kepuasan mahasiswa lagi dengan meningkatkan kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam baik mengikutsertakan pelatihan, seminar, maupun workshop <p>Hal ini dilakukan mengingat adanya beberapa keluhan mahasiswa yang merasa ketinggalan informasi terhadap kegiatan kemahasiswaan dan hal-hal lainnya dalam kegiatan diluar lingkungan kampus</p>
----	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan konsisten setiap Tahun Akademik. Temuan yang didapatkan akan dikelola sebagai proses perbaikan, baik perbaikan sistem, manajemen, pengelolaan dan lainnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dilakukan secara berkala dengan target sasaran dosen, tendik, pengelola serta bagaimana Layanan Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan) mahasiswa menilai sebesar 0% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 91% dengan kategori baik/puas, 7% dengan kategori cukup/cukup puas dan 1% dengan kategori kurang/kurang puas. Penilaian yang telah dilakukan selalu dievaluasi apa saja yang menjadi kelemahan di setiap aspek, yang sudah dituangkan kedalam temuan dan akan dilakukan pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan kesepakatan dan perencanaan yang telah disusun. Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 1% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 89% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 1% dengan kategori kurang/kurang puas. Layanan Penalaran, Minat dan Bakat mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 1% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 98% dengan kategori baik/puas, 1% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategorikurang/kurang puas.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI BIOLOGI UNIVERSITAS OTOW GEISSLER
PAPUA TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 = Sangat Baik
- 3 = Baik
- 2 = Cukup
- 1 = Kurang

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam proses pendidikan dengan penuh tanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Layanan Kesejahteraan (Beasiswa dan Kesehatan)					
1	Tersedianya informasi penawaran beasiswa				
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
3	Kecukupan lama waktu penerimaan beasiswa				
4	Kelancaran penerimaan uang/ beasiswa				
5	Keramahan staf kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa				
6	Tersedianya fasilitas layanan kesehatan bagi mahasiswa				
NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan					
1	Layanan bimbingan karir oleh dosen pembimbing akademik (Dosen wali)				
2	Layanan pelatihan Kewirausahaan				
3	Tersedianya Unit Kegiatan Kemahasiswaan (UKM Kewirausahaan)				
Layanan Penalaran, Minat dan Bakat					
1	Tersedianya layanan pada mahasiswa untuk mengembangkan penalaran (bidang akademik)				
2	Tersedianya Organisasi Kemahasiswaan (BEM, UKM, HIMA)) untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
3	Tersedianya layanan oleh dosen pembimbing akademik (dosen wali) dalam mengembangkan penalaran, minat dan bakat mahasiswa				
4	Tersedianya fasilitas untuk menunjang layanan penalaran, minat dan bakat				