

KEPUTUSAN

REKTOR UNIVERSITAS INFORMATIKA DAN BISNIS INDONESIA
NOMOR: 038/REKTOR/KPT/PP/VI/2021

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS INFORMATIKA DAN BISNIS INDONESIA

REKTOR UNIVERSITAS INFORMATIKA DAN BISNIS INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam mengembangkan kualitas kampus, dipandang perlu melakukan evaluasi khususnya berdasarkan dari survei kepuasan mahasiswa;
- b. bahwa dalam menguji validitas dan reliabilitas hasil survei kepuasan mahasiswa, perlu adanya instrumen sebagai alat ukur;
- c. bahwa berdasarkan huruf (a) dan (b), perlu ditetapkan Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi;
4. Statuta Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS INFORMATIKA DAN BISNIS INDONESIA.
- Pertama : Memberikan tanggung jawab kepada Bagian Akademik dan Pusat Penjaminan Mutu dalam melaksanakan survei kepuasan mahasiswa.

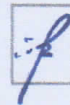


- Kedua : Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa UNIBI dengan ketentuan pelaksanaan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) semester.
- Ketiga : Hasil survei wajib dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta dilaporkan kepada pimpinan (Rektor melalui Wakil Rektor bidang Akademik) dan diberitahukan kepada pemangku kepentingan.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 16 Juni 2021



Dr. Ir. Bob Foster, M.M
NIK. 5007.99.001



Tembusan :

1. Ketua Yayasan Ganesha Nusantara; (sebagai Laporan)
2. Para Wakil Rektor;
3. Kepala Pusat Penjaminan Mutu;
4. Para Dekan;
5. Kepala Bagian Akademik.

Lampiran

Keputusan Rektor Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Nomor : 038/REKTOR/KPT/PP/VI/2021

Tentang : Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.

**Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia (UNIBI).**

I. Pengertian

1. Mahasiswa adalah peserta didik yang aktif dan mengikuti perkuliahan di Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.
2. Survei kepuasan mahasiswa adalah penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen, tenaga pendidik, dan fasilitas di Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.
3. Instrumen kepuasan mahasiswa berupa kuisioner atau sekumpulan pertanyaan yang dijawab mahasiswa pada link yang dibagikan.

II. Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa adalah:

1. Memberikan gambaran implementasi dari pelayanan yang diberikan oleh UNIBI
2. Mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing jenis layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di UNIBI
3. Mengetahui hasil dari standar mutu yang di terapkan dari aspek mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik dan non akademik.
4. Sumber informasi guna rencana tindak lanjut perbaikan layanan kemahasiswaan

III. Manfaat Survei

1. Mendorong mahasiswa di Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia turut serta memberi masukan dalam menilai layanan akademik, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di UNIBI.
2. Memberi dorongan kepada setiap unit kerja untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dari hasil survei.
3. Memberi dorongan kepada setiap unit kerja untuk melakukan inovasi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

IV. Prosedur Pelaksanaan

1. Membuat kuisioner Survei Kepuasan Mahasiswa pada link *google form*
2. Mahasiswa mengisi kuisioner survei kepuasan mahasiswa melalui link yang dibagikan oleh Bagian Akademik;



3. Bagian Akademik mengolah data dan membuat laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa kepada Wakil Rektor bidang Akademik untuk dilaporkan kepada Rektor.

V. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terdiri atas kategori ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), terjamah (*tangible*), perhatian (*empathy*), dan keandalan (*reliability*), dan integritas semua aspek. Semua kategori tersebut diterjemahkan ke dalam 41 butir pernyataan dan 1 (satu) masukan serta saran. Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan skala likert (*likert scale*): (1) kurang puas, (2) cukup puas, (3) puas, dan (4) sangat puas.

VI. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili seluruh populasi nya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Rumus yang digunakan adalah Rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

VII. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kriteria yang digunakan untuk menentukan validitas instrumen Kepuasan Mahasiswa adalah koefisien korelasi *product moment* yang dikembangkan oleh Karl Pearson. Perhitungan koefisien korelasi (r_{hitung}) dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{hitung}) yang diperoleh dibandingkan dengan nilai kritis r_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Setiap item pernyataan dikatakan valid apabila memenuhi $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Reliabilitas instrumen diukur dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Perhitungan koefisien alpha menggunakan SPSS.

Berdasarkan Perhitungan koefisien korelasi (r_{hitung}) dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 22. Hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{hitung}) yang diperoleh dibandingkan dengan nilai kritis $r_{tabel} =$



0.160 pada $\alpha = 0,05$ dengan $N = 150$). Setiap item pernyataan dikatakan valid apabila memenuhi $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Hasil uji validitas kuesioner disajikan pada Tabel.1. Dengan memperhatikan Tabel.1, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan item pernyataan instrumen survei Kepuasan valid.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Instrumen	r hitung	Keterangan
1.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap penyampaian dosen tentang Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan kontrak kuliah di awal semester	0.698	Valid
2.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesesuaian materi perkuliahan dengan metode pembelajaran yang digunakan dosen, seperti: diskusi kelompok, simulasi, studi kasus, pembelajaran berbasis proyek, pembelajaran berbasis masalah, atau metode lain untuk mencapai tujuan pembelajaran	0.688	Valid
3.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap objektivitas dosen dalam menilai tugas dan hasil ujian mahasiswa	0.579	Valid
4.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap arahan dosen pembimbing akademik terhadap perkembangan studi Anda	0.708	Valid
5.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan atau kecakapan staf perpustakaan dalam menjalankan tugasnya	0.607	Valid
6.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan atau kecakapan staf akademik dalam menjalankan tugasnya	0.719	Valid
7.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan atau kecakapan staf keuangan dalam menjalankan tugasnya	0.635	Valid
8.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan atau kecakapan admin fakultas dalam menjalankan tugasnya	0.724	Valid
9.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan dosen dalam membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa dalam perkuliahan	0.720	Valid



10.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan dosen pembimbing akademik dalam membantu menyelesaikan masalah mahasiswa	0.737	Valid
11.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan dosen dalam berdiskusi dengan mahasiswa	0.716	Valid
12.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan staf perpustakaan dalam membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	0.617	Valid
13.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan staf akademik dalam membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	0.708	Valid
14.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan staf keuangan dalam membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	0.714	Valid
15.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesediaan admin fakultas dalam membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa	0.705	Valid
16.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap saran atau masukan dari dosen dalam penyelesaian masalah mahasiswa	0.774	Valid
17.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap prosedur bimbingan yang diberikan dosen pembimbing akademik	0.757	Valid
18.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap prosedur layanan yang diberikan staf perpustakaan terhadap mahasiswa	0.715	Valid
19.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap prosedur layanan yang diberikan staf akademik terhadap mahasiswa	0.859	Valid
20.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap prosedur layanan yang diberikan staf keuangan terhadap mahasiswa	0.792	Valid
21.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap prosedur layanan yang diberikan admin fakultas terhadap mahasiswa	0.731	Valid
22.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kepedulian dosen pembimbing akademik terhadap perkembangan dan proses studi Anda	0.746	Valid

23.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap sikap dosen dalam menerima kritik, pendapat, atau usulan mahasiswa	0.712	Valid
24.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kepedulian staf perpustakaan dalam memahami kebutuhan mahasiswa	0.704	Valid
25.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kepedulian staf akademik dalam memahami kebutuhan mahasiswa	0.779	Valid
26.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kepedulian staf akademik.	0.801	Valid
27.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap keramahan dan kesopanan staf keuangan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.771	Valid
28.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap siap dan tanggap staf keuangan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.833	Valid
29.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kepedulian admin fakultas dalam memahami kebutuhan mahasiswa	0.783	Valid
30.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap keramahan dan kesopanan admin fakultas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.766	Valid
31.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan sesuai dengan perkembangan teknologi	0.737	Valid
32.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan sesuai dengan kebutuhan proses perkuliahan	0.717	Valid
33.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemudahan penggunaan fasilitas yang tersedia	0.775	Valid
34.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemudahan akses website, SIAKAD, E-Learning Unibi, website perpustakaan	0.606	Valid
35.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap tampilan layanan informasi visual seperti pamflet, flyer, rambu-rambu dan mading	0.710	Valid
36.	Bagaimana tanggapan Anda terhadap kenyamanan ruang/gedung perkuliahan	0.640	Valid
37.	Saya akan merekomendasikan UNIBI kepada keluarga atau teman apabila ada yang ingin kuliah	0.640	Valid

38.	Saya sangat puas terhadap organisasi kemahasiswaan di UNIBI	0.772	Valid
39.	Saya puas dengan program studi saya	0.566	Valid
40.	Secara keseluruhan, saya sangat puas kuliah di UNIBI	0.713	Valid
41.	Saya bangga sebagai mahasiswa UNIBI	0.669	Valid

Hasil uji reliabilitas instrumen pada Tabel 2 diketahui bahwa koefisien reliabilitas sebesar 0.976. Bila koefisien tersebut dibandingkan dengan klasifikasi koefisien reliabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitas instrumen survei Kepuasan Mahasiswa ini tergolong dalam klasifikasi Sangat Tinggi.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	41



Dr. Ir. Bob Foster, M.M
NIK. 5007.99.001

