LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
DALAM PROSES PEMBALAJARAN
SEMETER GANJIL 2021-2022

BADAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

JUDUL KEGIATAN

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

DALAM PROSES PEMBALAJARAN

SEMETER GANJIL 2021-2022

A. Rasional

Akreditasi Perguruan tinggi (APT) dan APS adalah kegiatan penilaian untuk menentukan kelayakan Program Studi dan Perguruan Tinggi. Akreditasi dilakukan dengan tujuan untuk: 1) menentukan kelayakan Program Studi dan Perguruan Tinggi berdasarkan kriteria yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 2) menjamin mutu Program Studi dan Perguruan Tinggi secara eksternal baik di bidang akademik maupun non-akademik untuk melindungi kepentingan mahasiswa dan masyarakat.

Salah satu indicator pengukuran dalam akreditasi adalah survey hasil kepuasan mahasiswa. Hasil survey kepuasan mahasiswa ini disusun guna memenuhi tuntutan peraturan perundangan terkini, dan sekaligus sebagai upaya untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menyesuaikan dengan praktek baik penjaminan mutu eksternal yang umum berlaku.

B. Tujuan Kegiatan

1. Menghasilkan gambaran tingkat puasan mahasiswa baik dari segi pelayanan, sarana prasarana sampai pada proses pembelajaran.
2. Hasil survey tersebut dijadikan dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan serta sebagai acuan pemunuhan dan pelampauan standar SPMI

C. Mekanisme dan Rancangan

1. Penyempuranaan instrument kepuasan mahasiswa oleh tim BPM.

2. Validasi instrument kepuasan mahasiswa, instrument kepuasan tenaga kependidikan, dan instrument kepuasan dosen oleh 2 orang pakar
3. Mempersiapkan anggaran kegiatan sesuai dana APB Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2021/2022.
4. Pembuatan instrument kepuasan mahasiswa, instrument kepuasan tenaga kependidikan, dan instrument kepuasan dosen yang dapat digunakan secara online.
5. Melakukan survey
6. Survey dilakukan secara online dengan menghubungan link instrument kepuasan mahasiswa dengan link pengurusan KRS, sehingga mahasiswa tdak dapat melakukan pengirian KRS sebelum mengisi survey kepuasan
7. Menyusun laporan hasil survey
8. Rapat tinjauan manajemen

D. Jadwal Pelaksanaan

Suravey kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran dilaksanakan pada bulan Januari-Februari Tahun 2022

E. Target luaran kegiatan yang akan dicapai

1. Indikator kinerja utama
   a) Tersedianya hasil survey kepuasan mahasiswa dapal proses pembelajaran pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2021-2022
   b) Tersedianya hasil RTM
2. Indikator kinerja tambahan

   Terdokumentasinya kegiatan-kegiatan penjaminan mutu yang berkaitan pengukuran tingkat kepuasan kepuasan mahasiswa,

F. Unit Kerja terkait

Unit kerja pelaksana kegiatan adalah Badan Penjaminan Mutu Unismuh Makassar

G. Penanggungjawab Kegiatan

Penanggungjawab kegiatan adalah Ketua Badan Penjaminan Mutu Unismuh dan Wakil Rektor 1 Unismuh Makassar

HASIL SURVEY

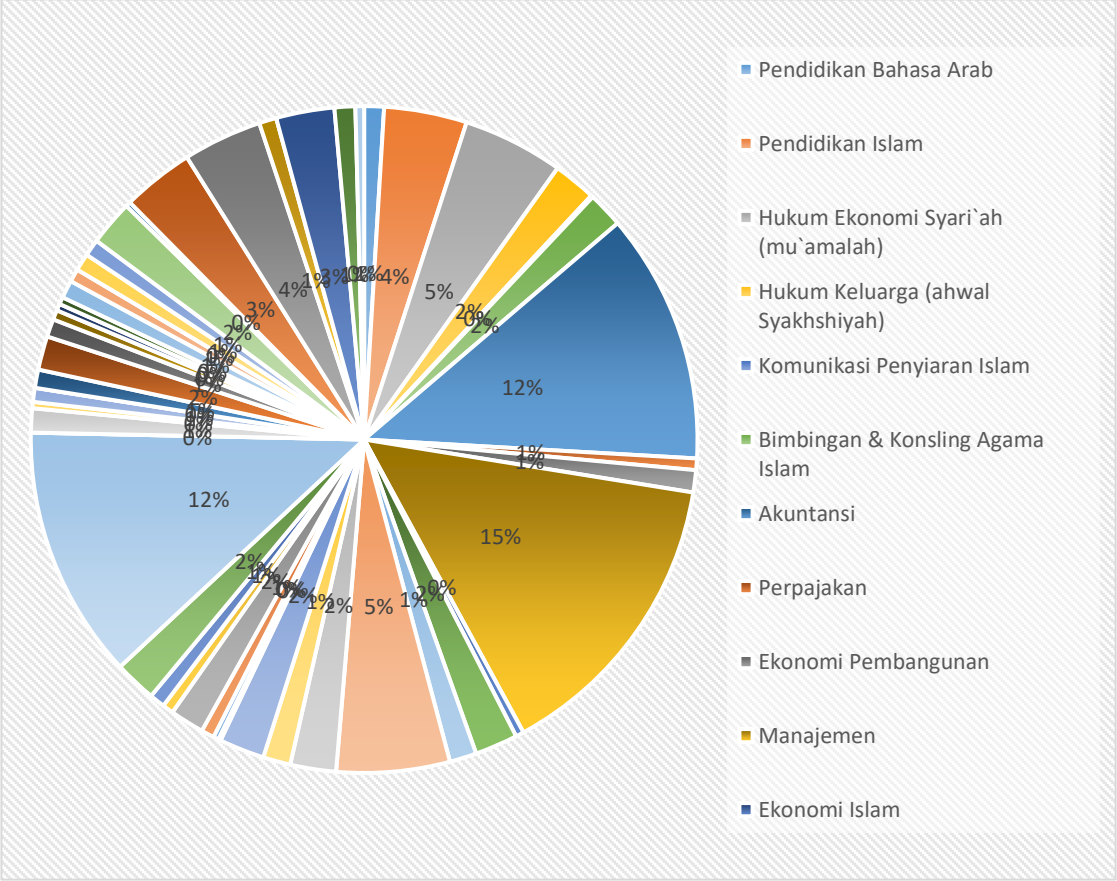
A. Kerakteristik Responden

1) Program Studi

Tabel 1. Program Studi

NO	FAKULTAS	PRODI	JEN	Responden	%
1	FAI	Pendidikan Bahasa Arab	S1	41	0,96
2	FAI	Pendidikan Islam	S1	172	4,02
3	FAI	Hukum Ekonomi Syari`ah (mu`amalah)	S1	209	4,88
4	FAI	Hukum Keluarga (ahwal Syakhshiyah)	S1	89	2,08
5	FAI	Komunikasi Penyiaran Islam	S1	4	0,09
6	FAI	Bimbingan & Konsling Agama Islam	S1	74	1,73
7	FEBIS	Akuntansi	S1	520	12,15
8	FEBIS	Perpajakan	D-III	24	0,56
9	FEBIS	Ekonomi Pembangunan	S1	46	1,07
10	FEBIS	Manajemen	S1	622	14,53
11	FEBIS	Ekonomi Islam	S1	17	0,40
12	FISIPOL	Ilmu Pemerintahan	S1	89	2,08
13	FISIPOL	Ilmu Komunikasi	S1	56	1,31
14	FISIPOL	Ilmu Administrasi Negara	S1	235	5,49
15	FKIP	Pendidikan Matematika	S1	95	2,22
16	FKIP	Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia	S1	57	1,33
17	FKIP	Pendidikan Bahasa Inggris	S1	94	2,20
18	FKIP	Pendidikan Seni Rupa	S1	5	0,12
19	FKIP	Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan	S1	11	0,26
20	FKIP	Pendidikan Fisika	S1	27	0,63
21	FKIP	Pendidikan Biologi	S1	71	1,66
22	FKIP	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	S1	23	0,54
23	FKIP	Pendidikan Sosiologi	S1	32	0,75

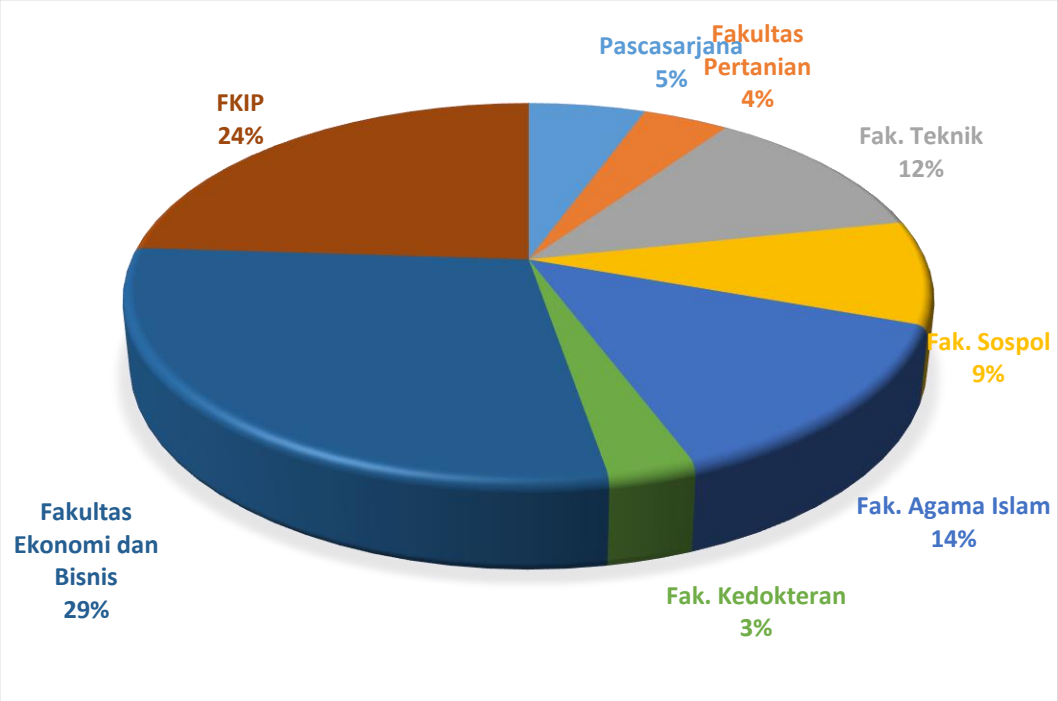
NO	FAKULTAS	PRODI	JEN	Responden	%
24	FKIP	Teknologi Pendidikan	S1	87	2,03
25	FKIP	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	S1	525	12,26
26	FKIP	PPG	Profesi	0	-
27	KEDOKTERAN & IK	Kebidanan	D-III	50	1,17
28	KEDOKTERAN & IK	Keperawatan	D-III	13	0,30
29	KEDOKTERAN & IK	Kedokteran	S1	29	0,68
30	KEDOKTERAN & IK	Dokter	Profesi	0	-
31	KEDOKTERAN & IK	Farmasi	S1	38	0,89
32	PASCASARJANA	Manajemen	S2	70	1,64
33	PASCASARJANA	Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia	S2	37	0,86
34	PASCASARJANA	Ilmu Administrasi Publik	S2	20	0,47
35	PASCASARJANA	Pendidikan Islam	S2	14	0,33
36	PASCASARJANA	Agribisnis	S2	15	0,35
37	PASCASARJANA	Pendidikan Dasar	S2	37	0,86
38	PASCASARJANA	Pendidikan Bahasa Inggris	S2	27	0,63
39	PASCASARJANA	Pendidikan Agama Islam s3	S3	0	-
40	PERTANIAN	Budidaya Perairan	S1	36	0,84
41	PERTANIAN	Kehutanan	S1	35	0,82
42	PERTANIAN	Agribisnis	S1	94	2,20
43	PERTANIAN	Agroteknologi	S1	10	0,23
44	TEKNIK	Teknik Elektro	S1	149	3,48
45	TEKNIK	Teknik Sipil/Pengairan	S1	164	3,83
46	TEKNIK	Arsitektur	S1	36	0,84
47	TEKNIK	Informatika	S1	121	2,83
48	TEKNIK	PWK	S1	43	1,00
49	PASCASARJANA	SOSIOLOGI	S2	18	
50	**JUMLAH**			**4281**	**100,00**



2) Fakultas

Tabel 2. Fakultas

No	Fakultas	Jumlah	Persentase (5)
1	Pascasarjana	6	0,83
2	Fakultas Pertanian	51	7,02
3	Fak. Teknik	81	11,16
4	Fak. Sospol	85	11,71
5	Fak. Agama Islam	96	13,22
6	Fak. Kedokteran	107	14,74
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	136	18,73
8	FKIP	164	22,59
9	Jumlah	726	100,00



B. Hasil Survey Tiap Komponen

Hasil survey tiap komponen dianalisis dengan statistic deskriptif kemudian dimasukkan dalam kategori sesuai tabel 3 berikut

Tabel 3 Rentang Skor Indeks Kepuasan

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1	1,00 - 1,80	Tidak Memuaskan
2	1,81 - 2,60	Kurang Memuaskan
3	2,61 – 3,40	Cukup
4	3,41 – 4,20	Memuaskan
5	4,21 – 5,00	Sangat Memuaskan

Sumber: Steven, Jr (2004)

Adapun uraikan masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut:

1. **Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan (reliability): kemampuan dosen memberikan pelayanan**

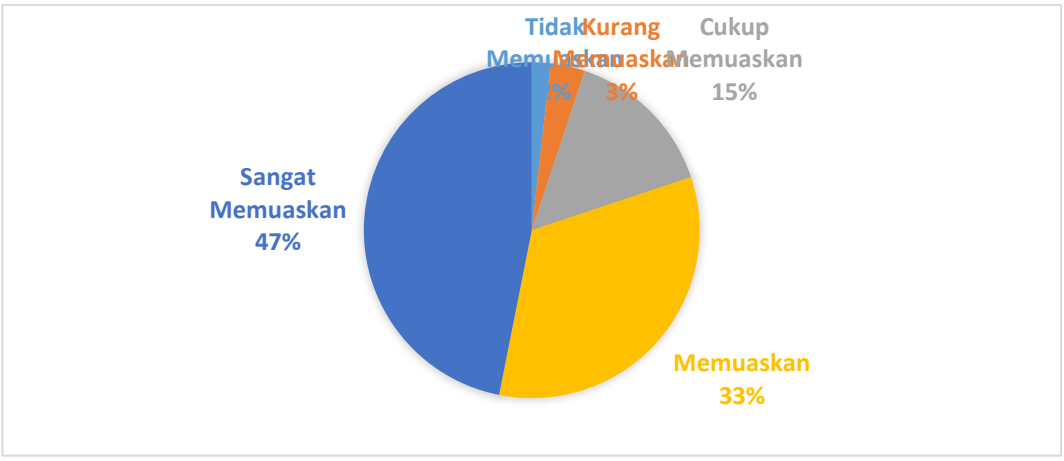
Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan (reliability): kemampuan dosen memberikan pelayanan berada pada kategori **SANGAT MEMUASKAN** dengan nilai mena 4,24. Adapun sebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Nilai Aspek Keandalan (*Reliability*): Kemampuan Dosen Memberikan Pelayanan

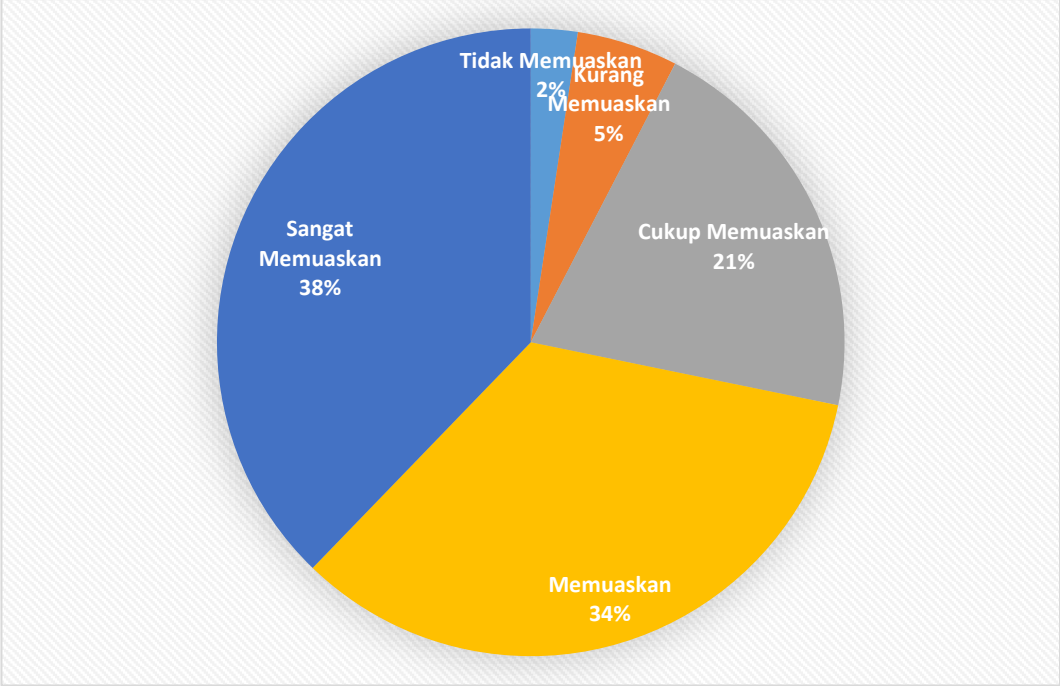
No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	4,20	Memuaskan
2	Ketepatan Waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	4,22	Sangat Memuaskan
3	Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi pperkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)	4,29	Sangat Memuaskan
4	**Rata-Rata**	**4,24**	**Sangat Memuaskan**

Adapun penjelasan dalam bentuk perentase masing-masing item diuraikan sebagai berikut:

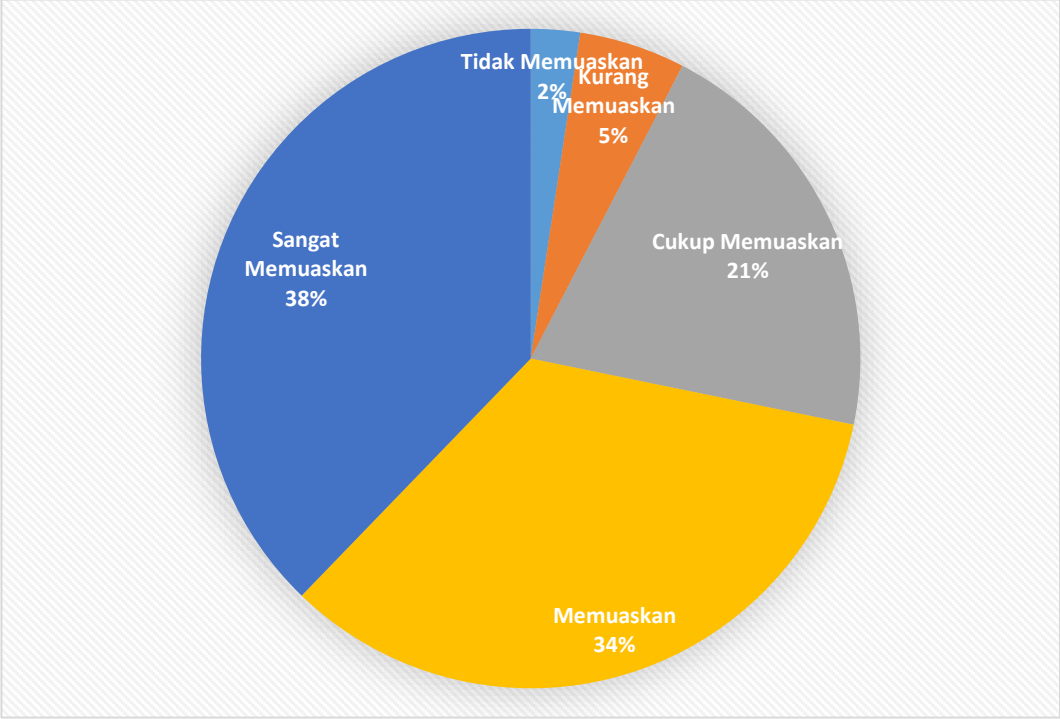
a) Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



b) Ketepatan Waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



c) Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi pperkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)



2. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kemauan dari Dosen Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat

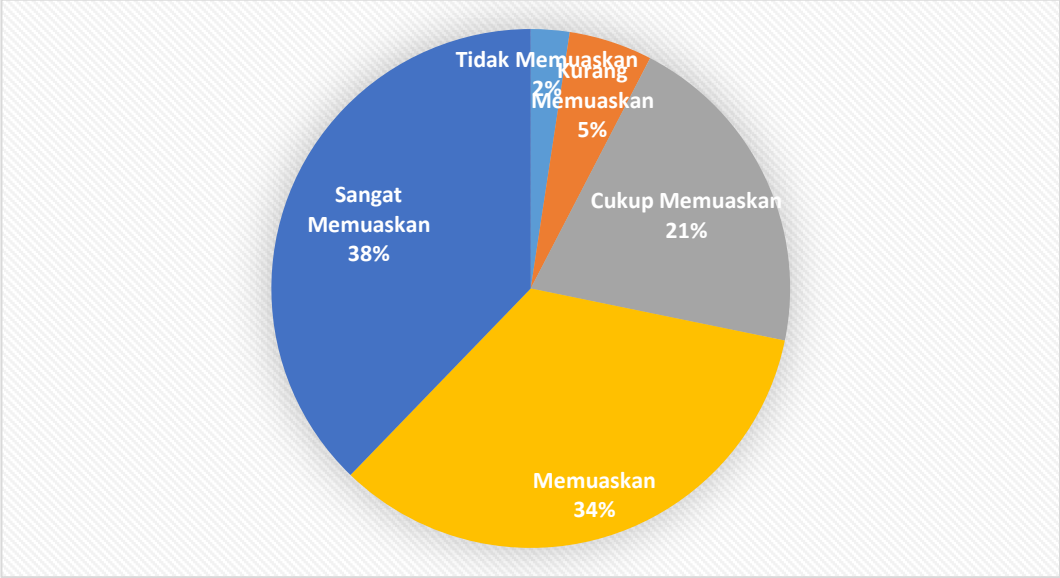
Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kemauan dari Dosen Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat berada pada kategori **SANGAT MEMUASKAN** dengan nilai mena 425. Adapun sebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Nilai Aspek Kepastian (*Assurance*)

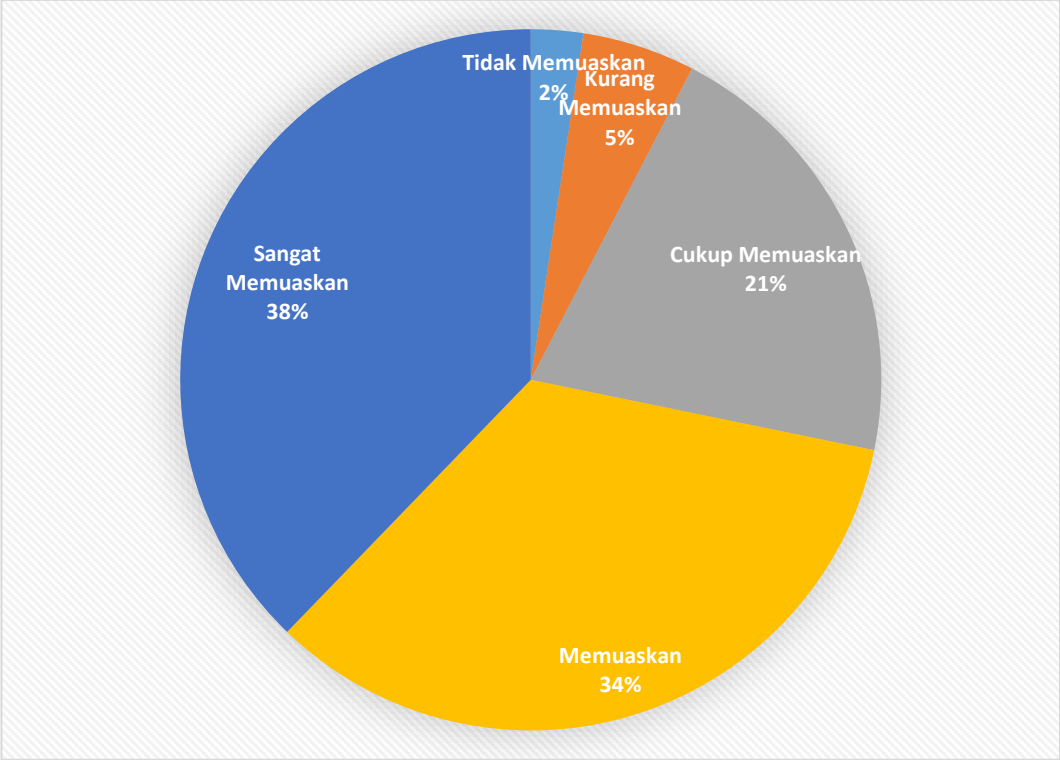
No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Kemudahan Dosen, untuk dihubungi/berkomunikasi baik secara langsung/wa/email terkait proses pembelajaran	4,23	Memuaskan
2	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	4,28	Memuaskan
3	Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan/keluhan mahasiswa	4,26	Memuaskan
4	**Rata-Rata**	**4,25**	**Memuaskan**

Adapun penjelasan dalam bentuk perentase masing-masing item diuraikan sebagai berikut:

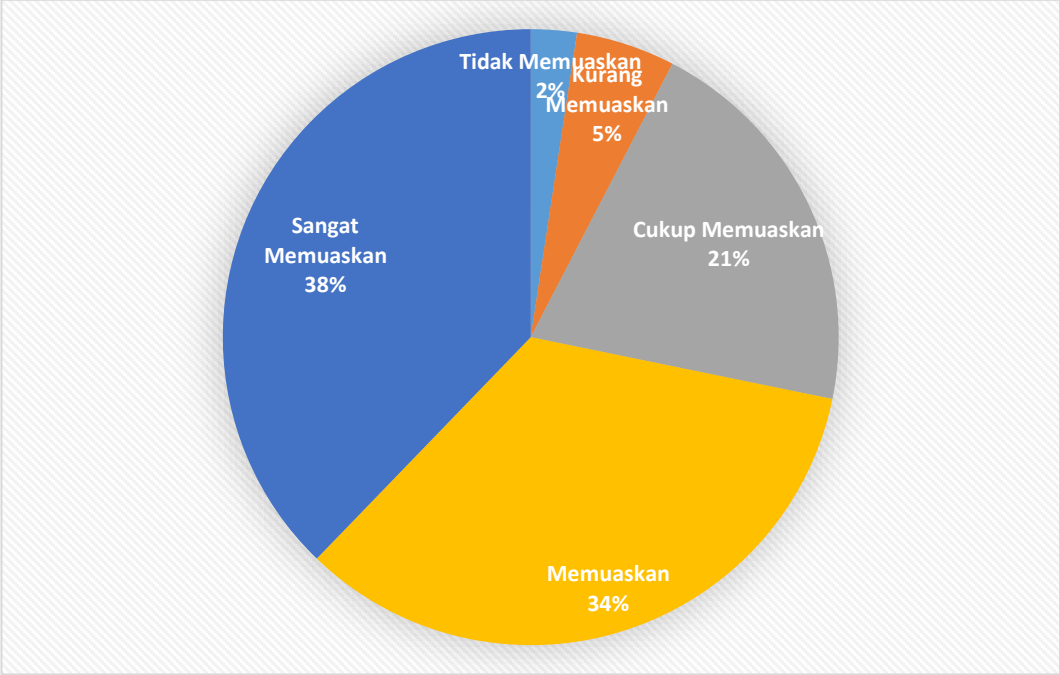
a) Kemudahan Dosen, untuk dihubungi/berkomunikasi baik secara langsung/wa/email terkait proses pembelajaran



b) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



c) Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan/keluhan mahasiswa



3. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian (Assurance): Kemampuan Dosen Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan.

Aspek Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian (Assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan berada pada kategori **SANGAT MEMUASKAN** dengan nilai mena 4,24. Adapun sebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam Tabel 6.

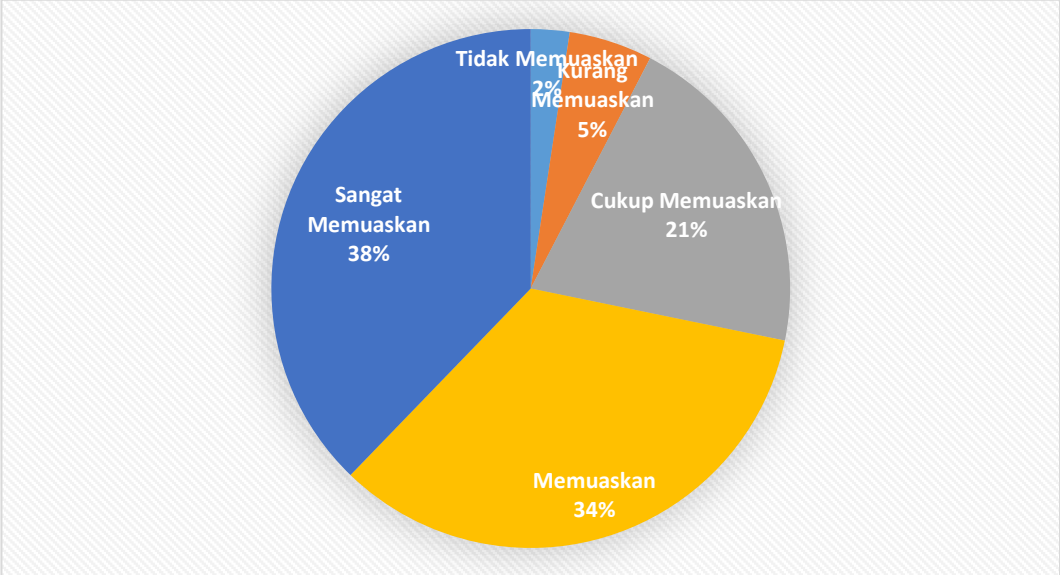
Tabel 6. Distribusi Nilai Aspek Kepastian (*Assurance*)

No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Tersedinya Kontrak Perkuliahan (RPS) yang disampaikan dosen pada awal pertemuan	4,37	Sangat Memuaskan
2	Dosen memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	4,31	Memuaskan
3	Dosen kompeten dengan matakuliah yang diampunya	4,27	Memuaskan
4	Dosen Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami	4,20	Memuaskan
5	Terciptanya suasana pembelajaran yang menyenangkan	4,15	Memuaskan
6	Kesiapan dosen dalam berdiskusi dengan mahasiswa	4,24	Memuaskan
7	Dosen memberikan umpan balik terhadap hasil belajar	4,21	Sangat Memuaskan
8	Dosen memberikan kisi-kisi ujian dan rincian tugas yang sesuai dengan RPS, dan materi ajar	4,18	Memuaskan
9	Materi yang disampaikan dosen terupdate dan sesuai dengan tuntutan keadan zaman	4,24	Sangat Memuaskan
10	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	4,27	Sangat Memuaskan
11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran yang bervariasi	4,15	Memuaskan
12	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	4,23	Sangat Memuaskan
13	Pembelajaran dilaksanakan secara konsisten berdasarkan kontrak perkuliahan (RPS)	4,24	Sangat Memuaskan
14	Dosen toleran terhadap perbedaan pendapat	4,28	Sangat Memuaskan

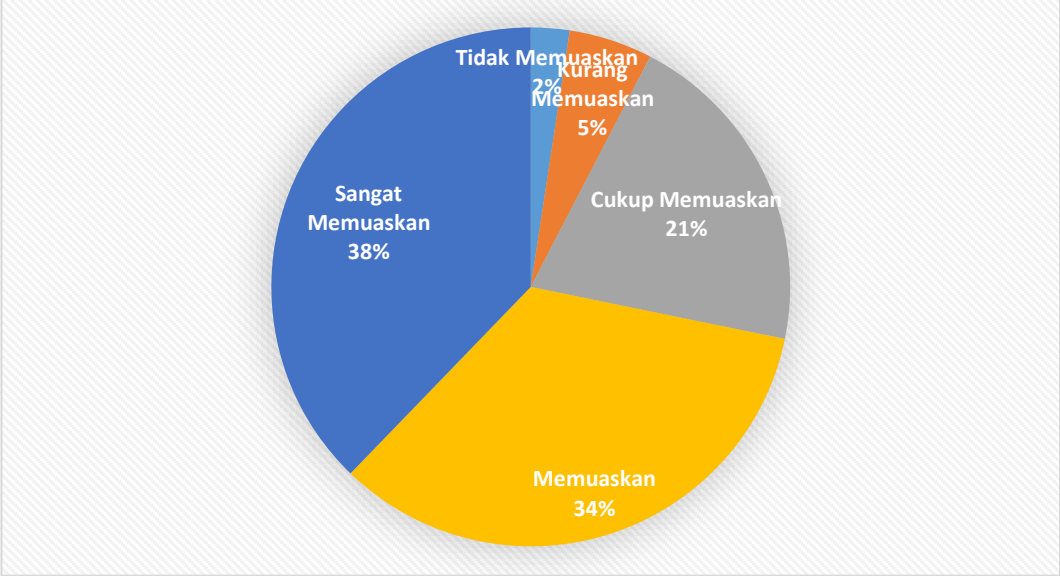
15	**Rata-Rata**	**4,24**	**Sangat Memuaskan**

Adapun penjelasan dalam bentuk perentase masing-masing item diuraikan sebagai berikut:

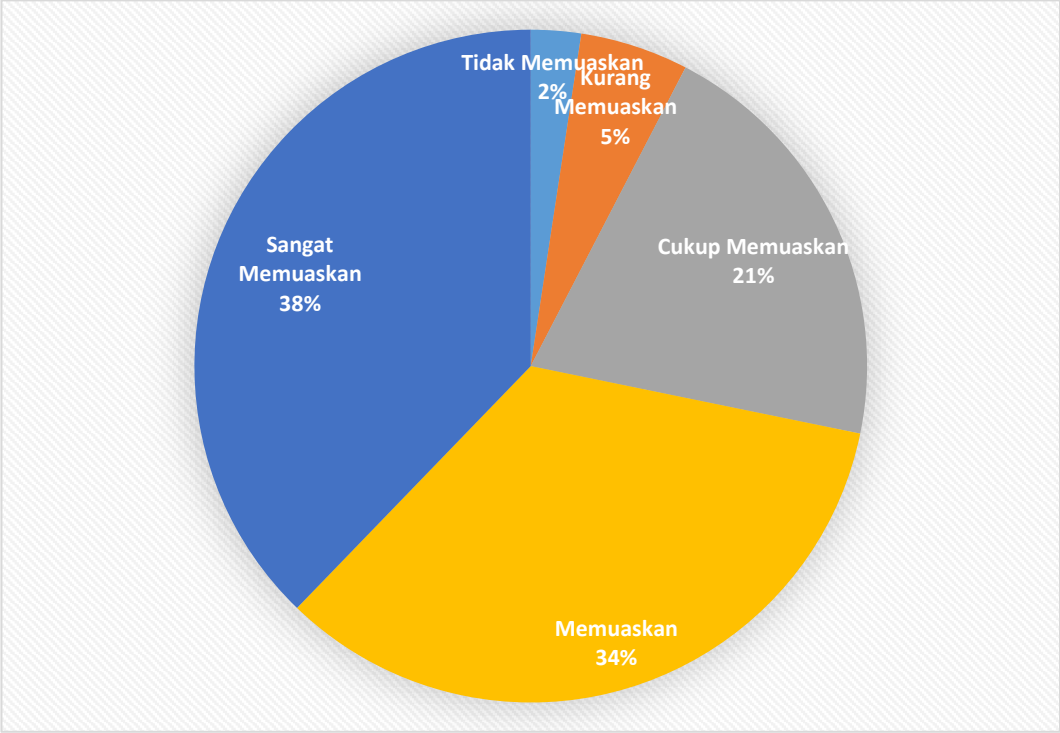
a) Tersedinya Kontrak Perkuliahan (RPS) yang disampaikan dosen pada awal pertemuan



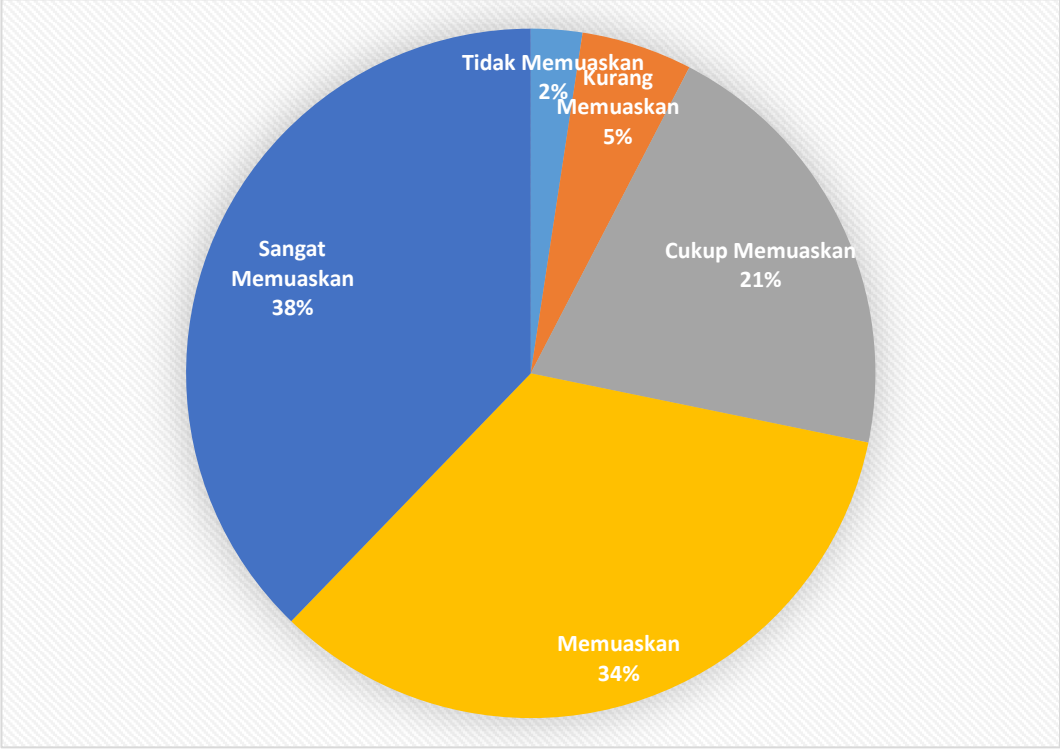
b) Dosen memiliki wawasan keilmuan yang mendalam



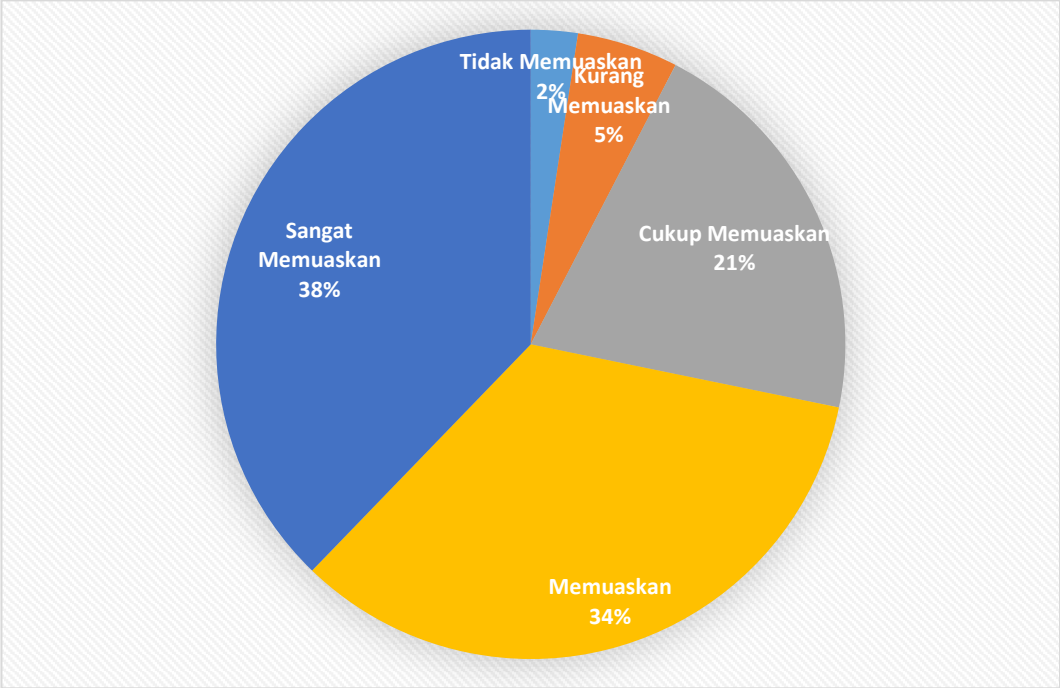
c) Dosen kompeten dengan matakuliah yang diampunya



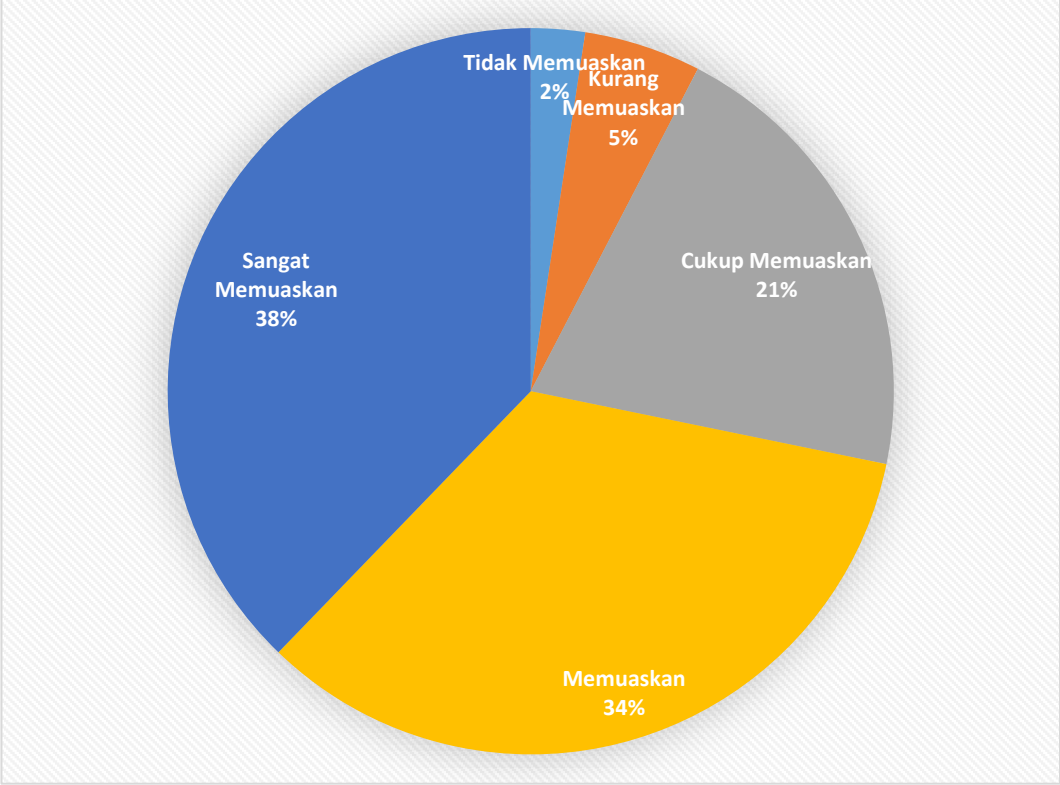
d) Dosen Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami



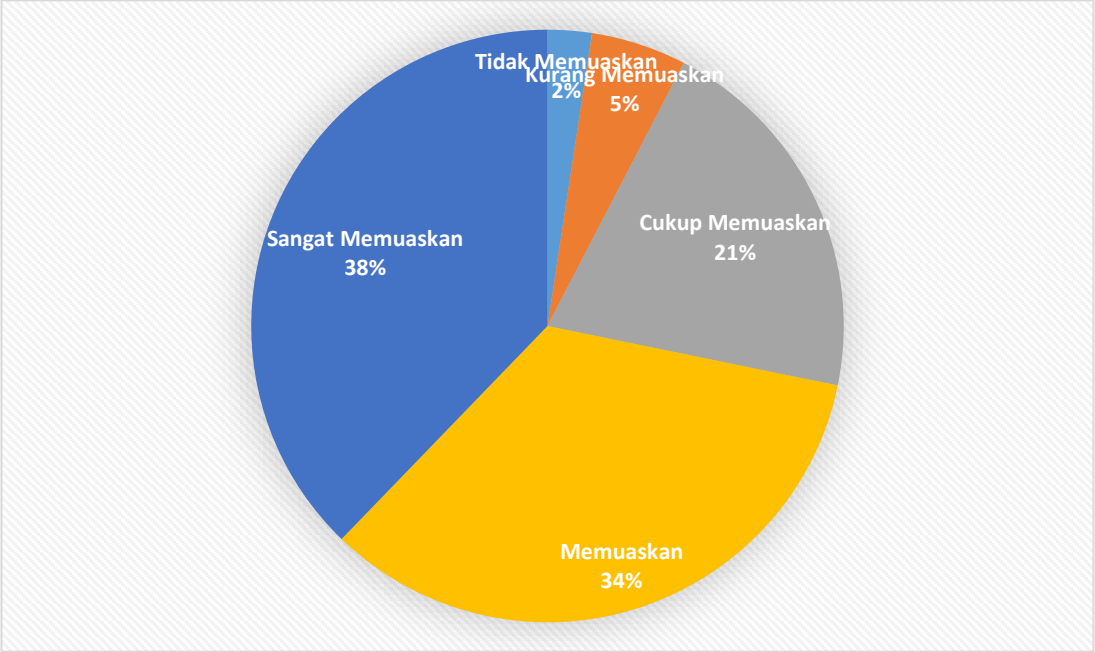
e) Terciptanya suasana pembelajaran yang menyenangkan



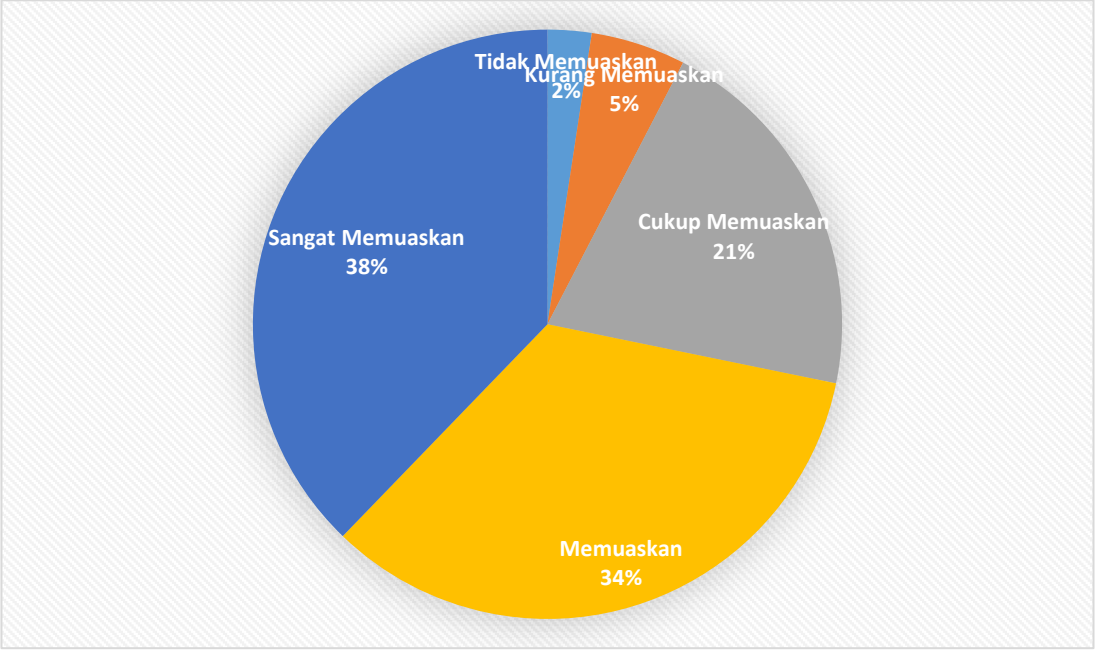
f) Kesiapan dosen dalam berdiskusi dengan mahasiswa



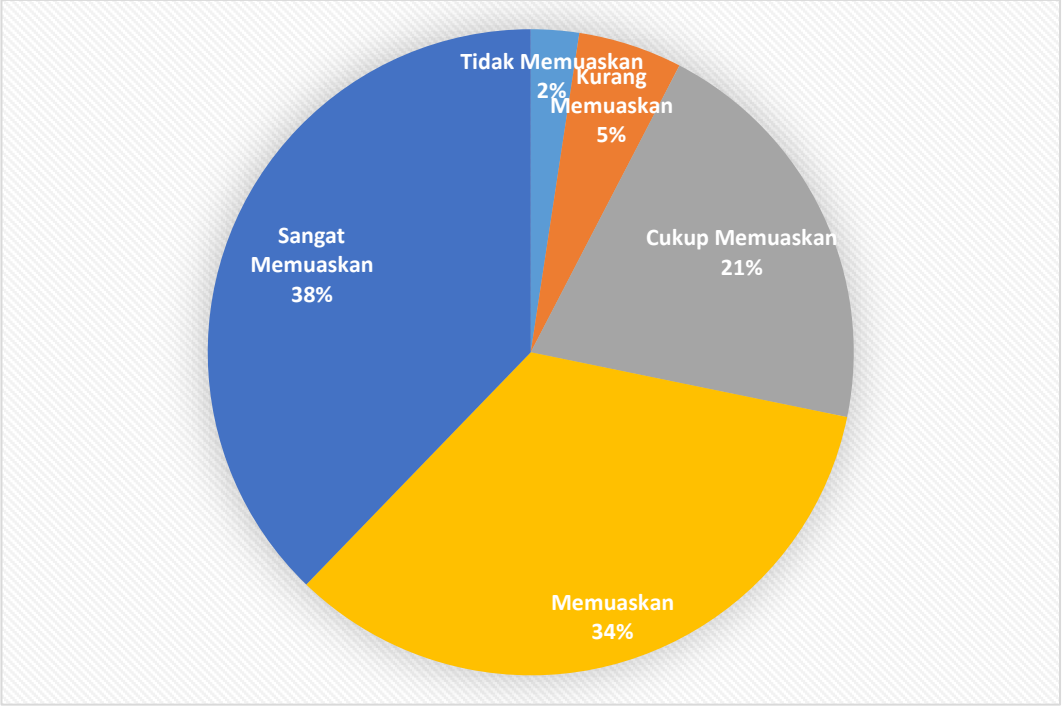
g) Dosen memberikan umpan balik terhadap hasil belajar



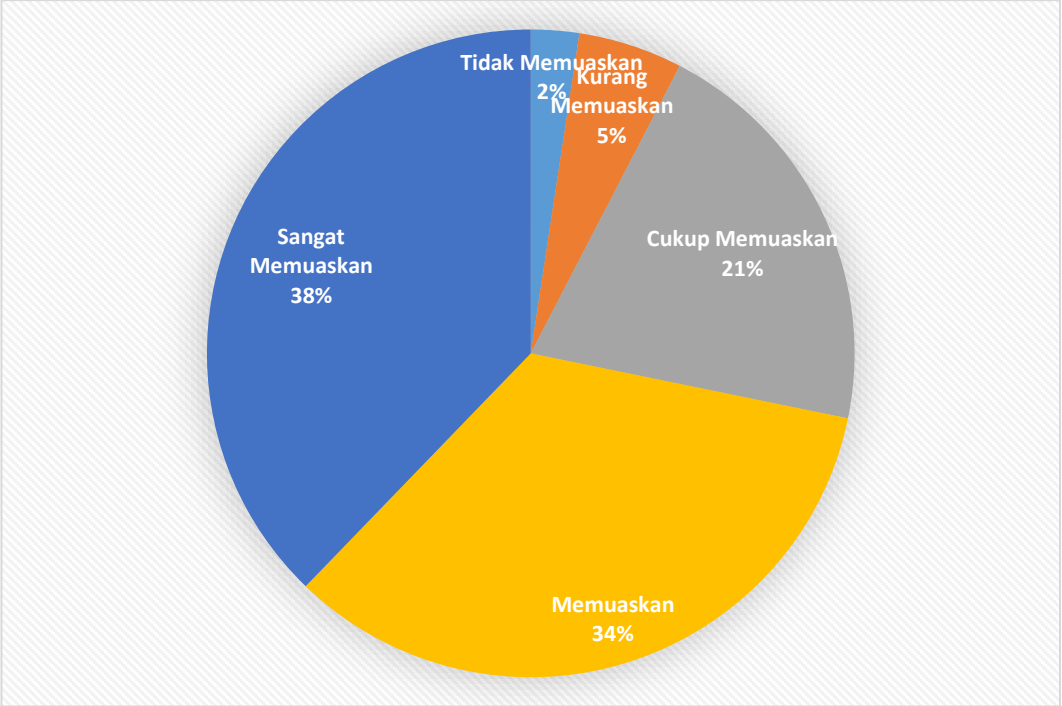
h) Dosen memberikan kisi-kisi ujian dan rincian tugas yang sesuai dengan RPS, dan materi ajar



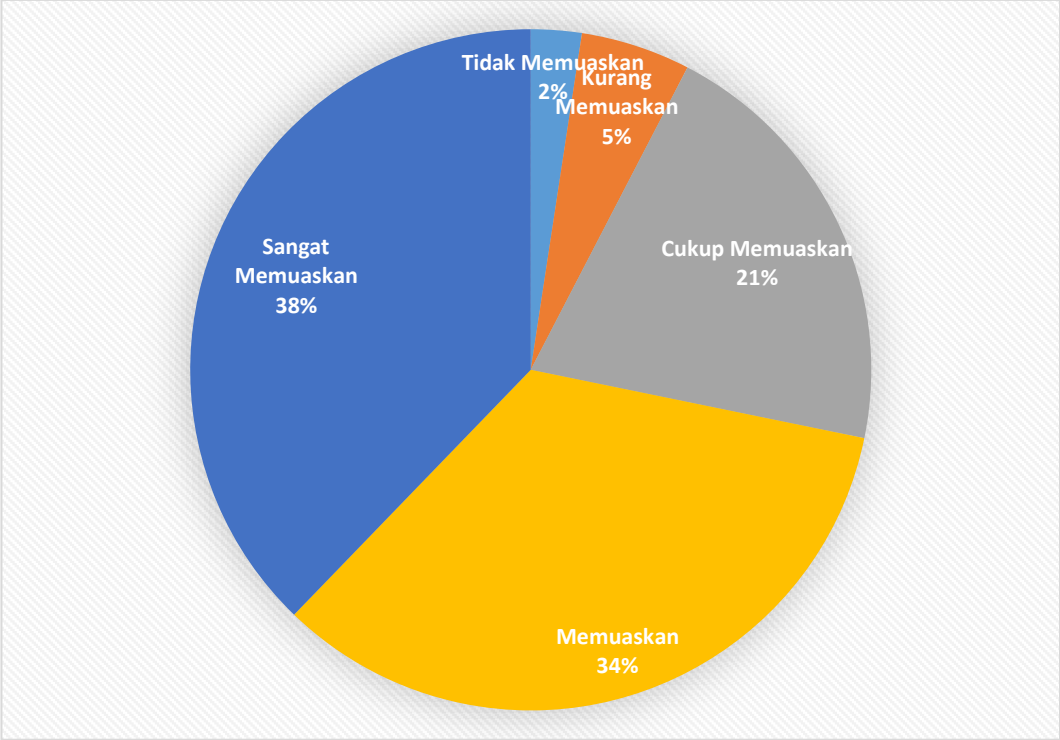
i) Materi yang disampaikan dosen terupdate dan sesuai dengan tuntutan keadan zaman



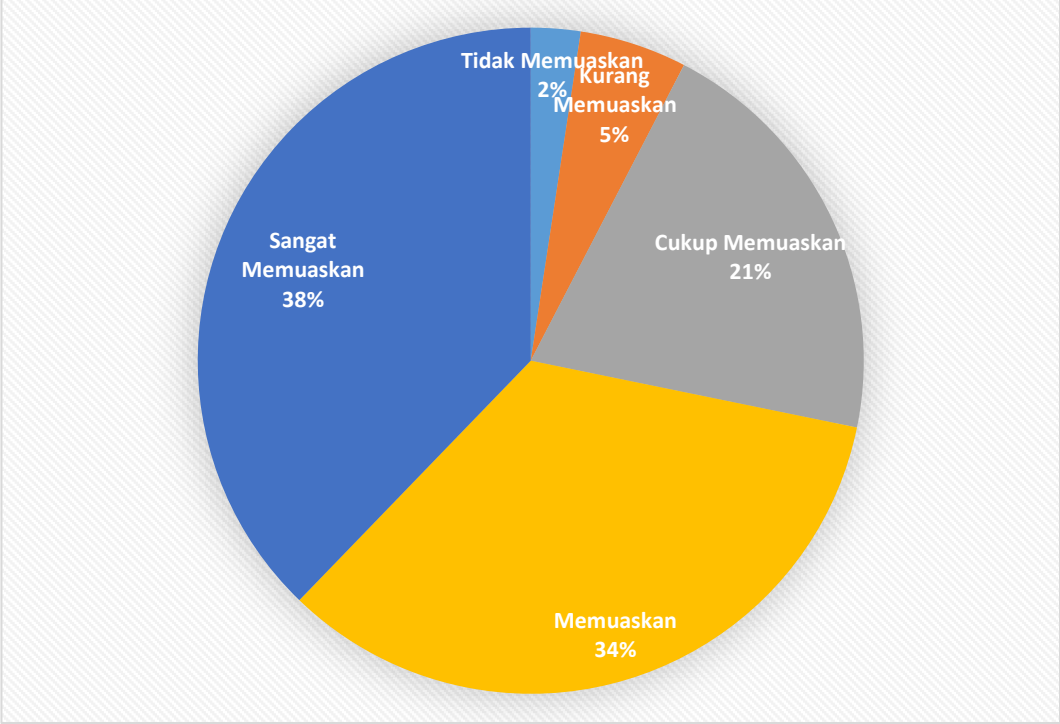
j) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan



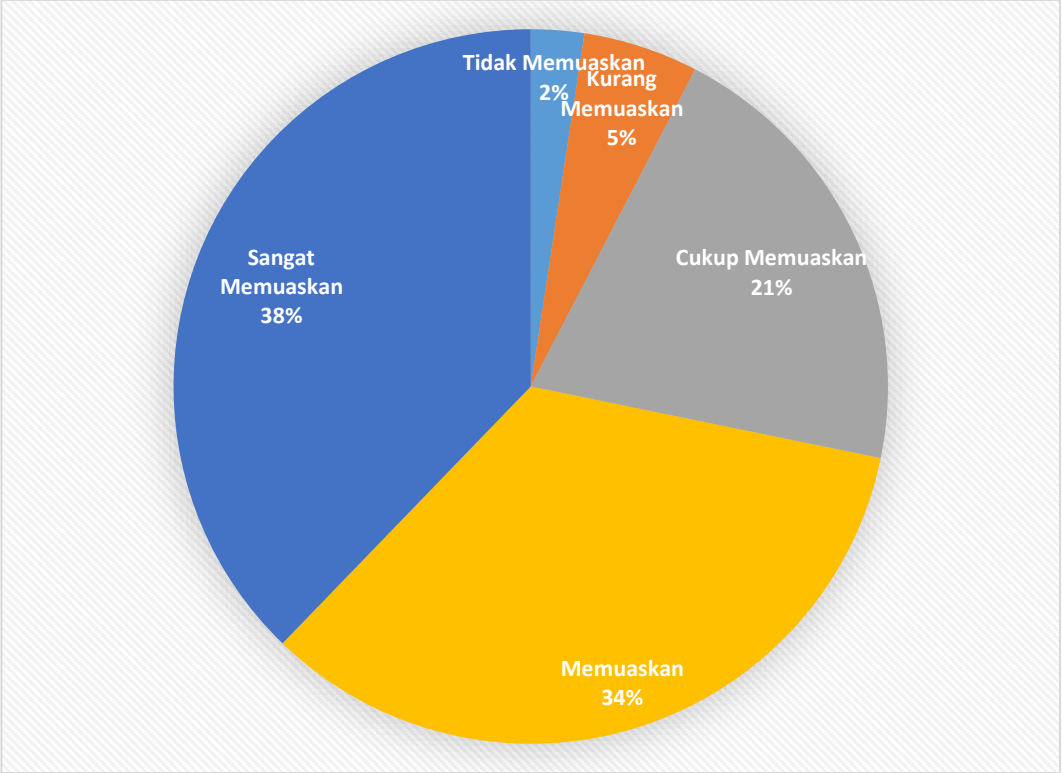
k) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran yang bervariasi



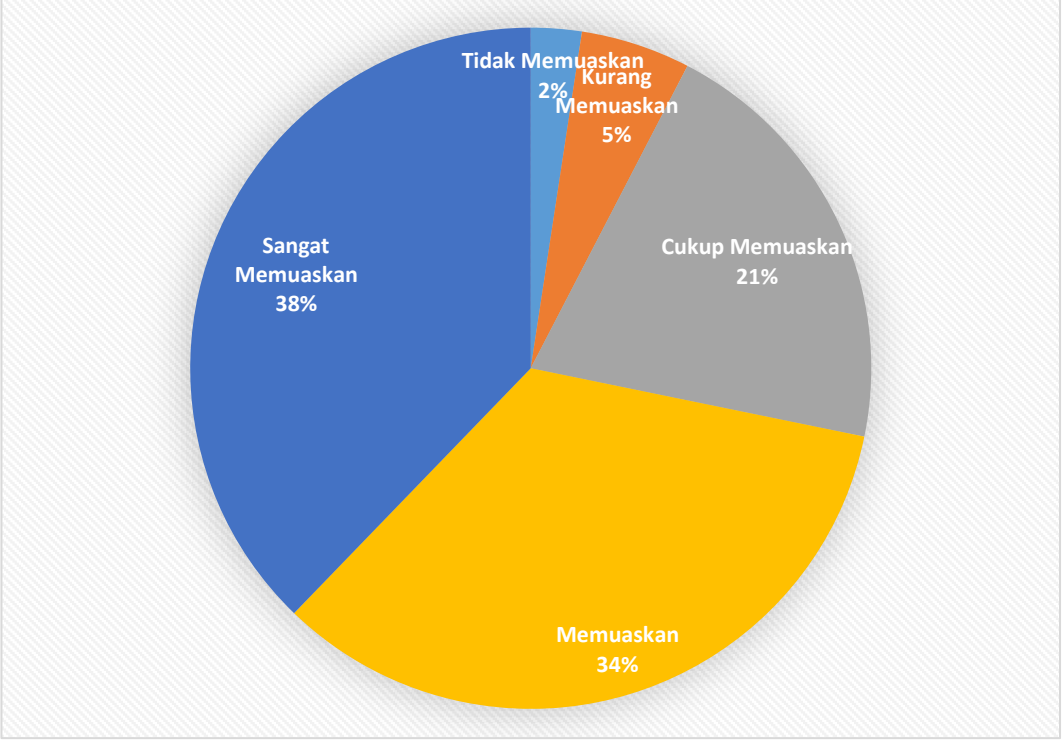
l) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran



m) Pembelajaran dilaksanakan secara konsisten berdasarkan kontrak perkuliahan (RPS)



n) Dosen toleran terhadap perbedaan pendapat



4. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati (*Empathy*): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

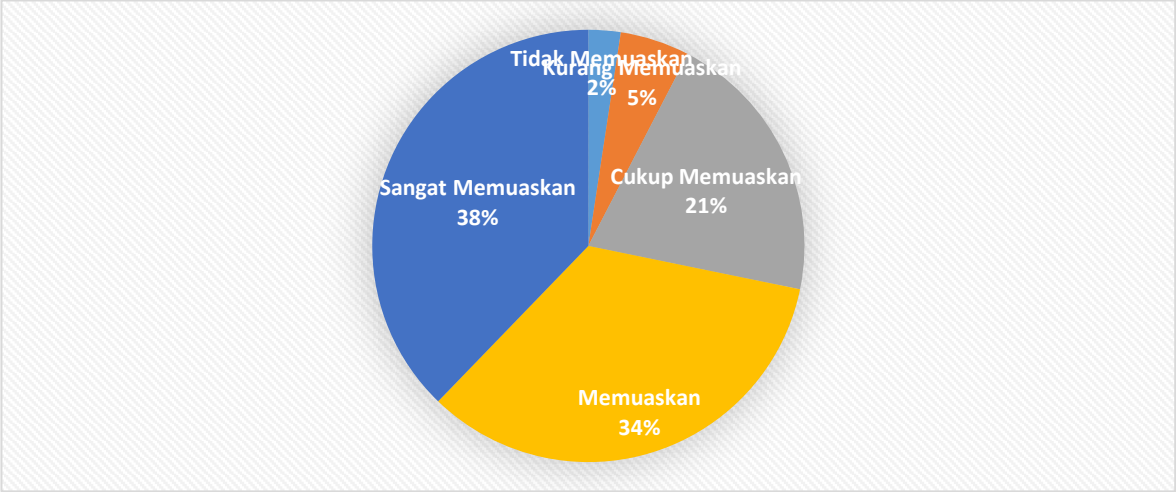
Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa berada pada kategori **SANGAT MEMUASKAN** dengan nilai mena 4,21. Adapun sebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Nilai Aspek Empati (Empathy)

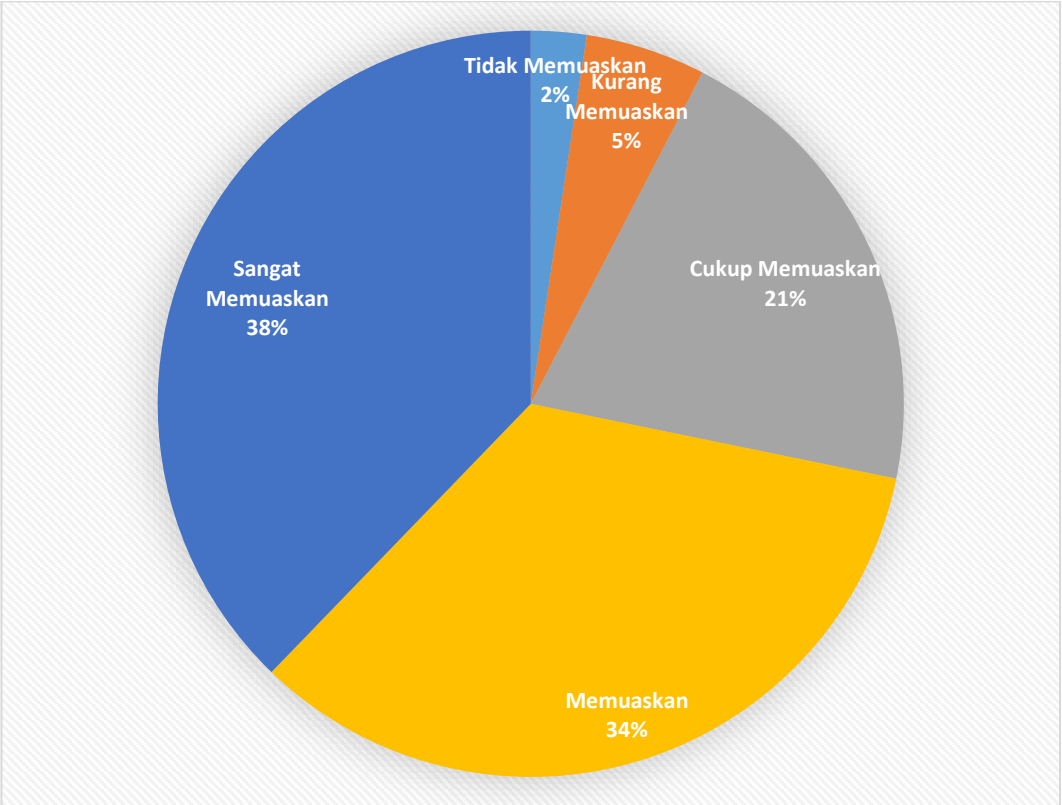
No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah dalam proses pemebalajaran dan di bidang akademik	4,19	Memuaskan
2	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	4,18	Memuaskan
3	Dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkulihan	4,27	Sangat Memuaskan
4	**Rata-Rata**	**4,21**	**Sangat Memuaskan**

Adapun penjelasan dalam bentuk perentase masing-masing item diuraikan sebagai berikut:

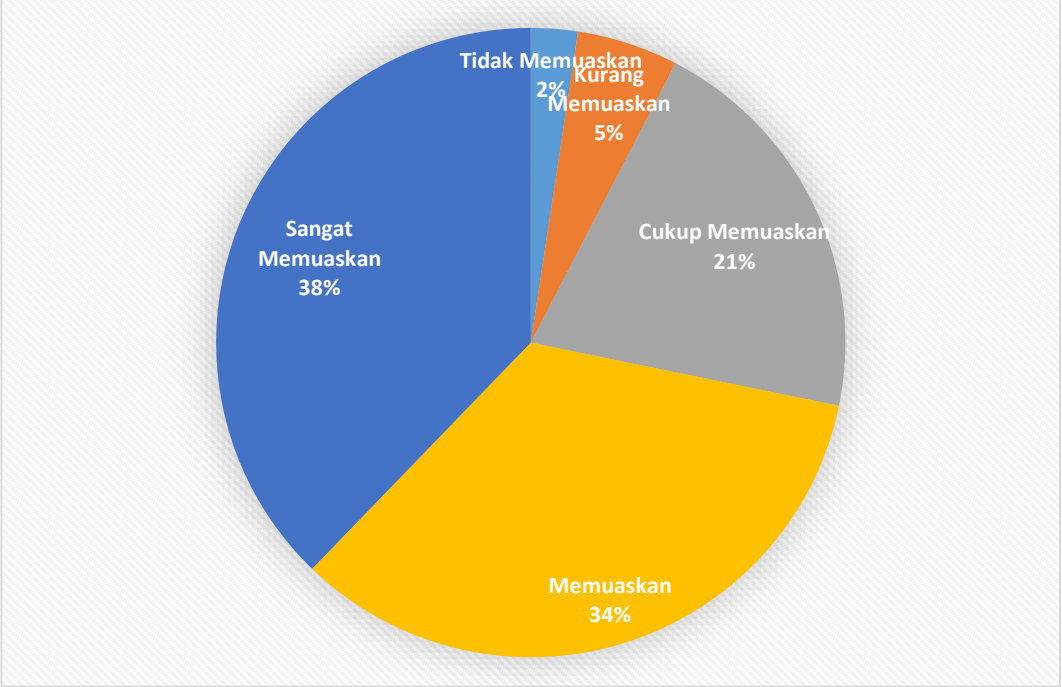
a) Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah dalam proses pemebalajaran dan di bidang akademik



b) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



c) Dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkulihan



5. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap terhadap Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana

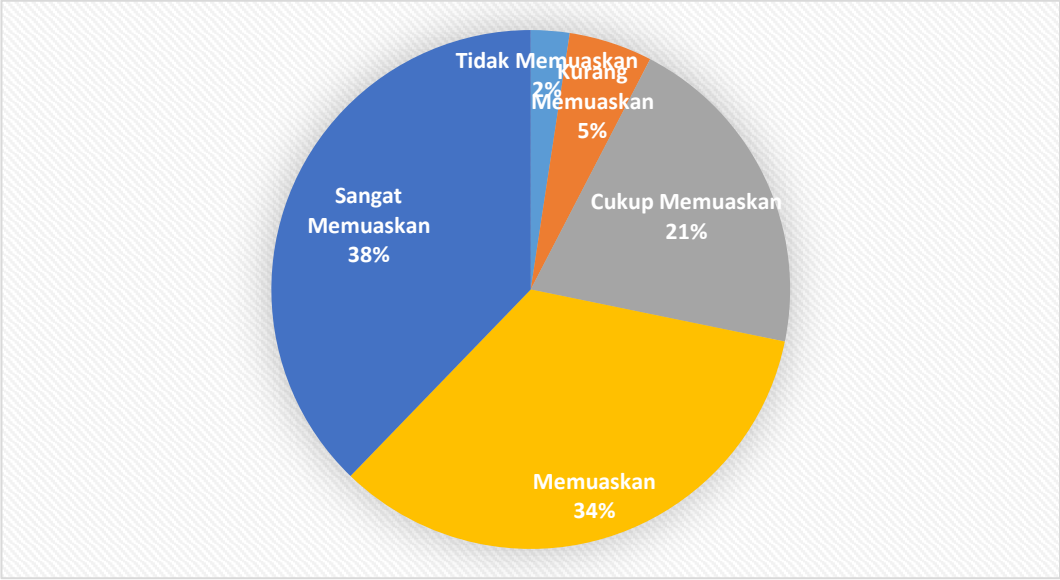
Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Kepuasan Mahasiswa terhadap Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasaran berada pada kategori **MEMUASKAN** dengan nilai mena 3,98. Adapun sebaran nilai masing-masing item diuraikan dalam tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Nilai Aspek Tangible

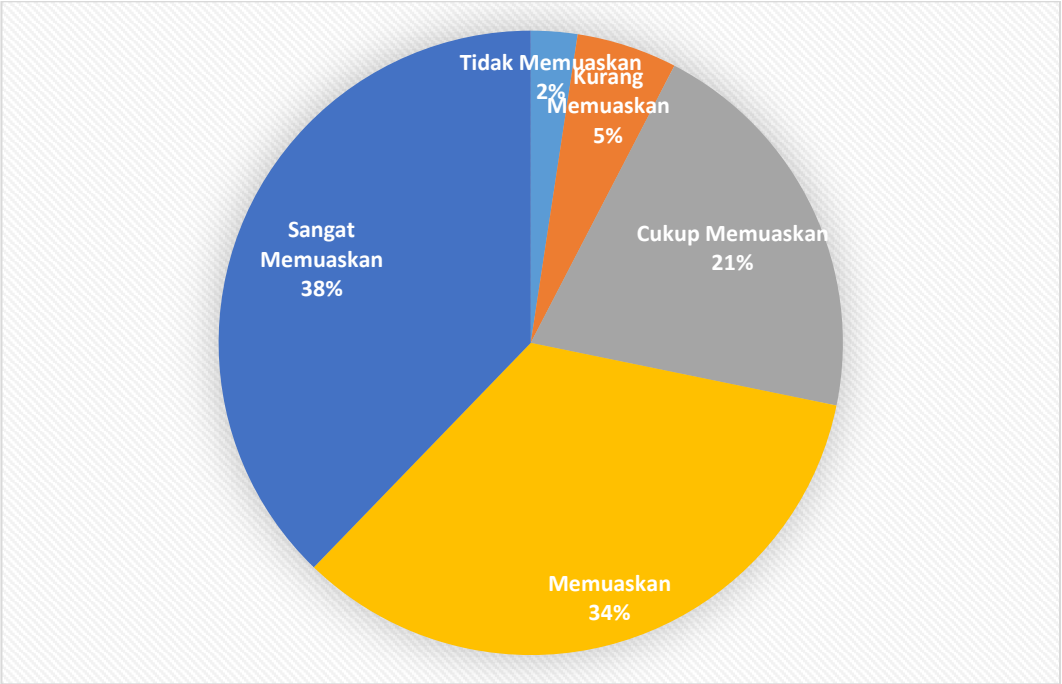
No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori
1	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan yang mendukung materi perkulihan	3,95	Memuaskan
2	Kesterdesiaan sarana pendukung pembelajaran	3,98	Memuaskan
3	Ketersedian sarana pembelajaran yang memadai	4,00	Memuaskan
4	**Rata-Rata**	**3,98**	**Memuaskan**

Adapun penjelasan dalam bentuk perentase masing-masing item diuraikan sebagai berikut.

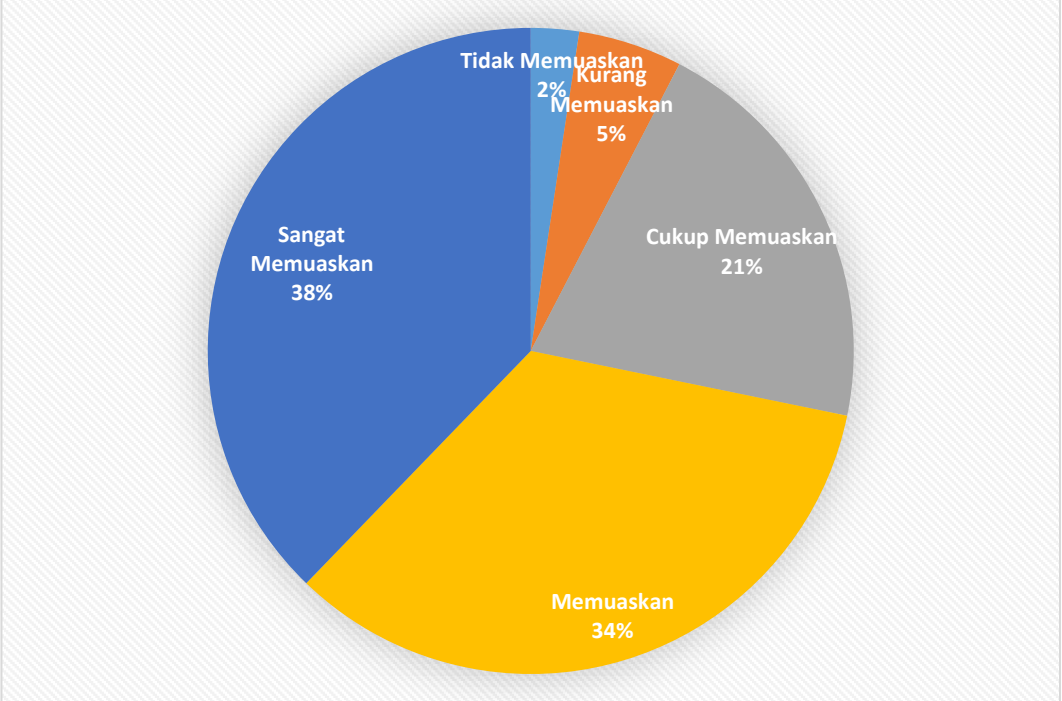
a) Ketersediaan buku referensi di perpustakaan yang mendukung materi perkulihan



b) Kesterdesiaan sarana pendukung pembelajaran



c) Ketersedian sarana pembelajaran yang memadai



C. Rekapan dan Tindak Lanjut

Rekapan hasil survey dan rencana tindak lanjut masing-masing indikator diuraikan sebagai berikut:

Tabel 9. Rekapan dan Analisis Tindak Lanjut

No	Aspek/Indikator	Mean	Kategori	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Rencana Tindak Lanjut
1	Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan (reliability): kemampuan dosen memberikan pelayanan	4,22	Sangat Memuaskan	• Komitmen Pimpinan yang Kuat dalam Memberi Pelayanan Prima terhadap Mahasiswa. • Kualifikasi Akademik Dosen yang Mumpumi	• Belum semua dosen, memiliki komitmen untuk memberi pelayanan prima terhadap mahasiswa. • Belum semua dosen telah mengikuti PEKERTI sehingga komunikasi dan pelayanan terhadap mahasiswa masih rendah. • Belum semua dosen memiliki etika yang baik	• Sosialisasi kepada dosen tentang pentingnya pelayanan perima. • Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Dosen • Pelatihan PEKERTI Bagi Dosen. • Survey Kepuasan Mahasiswa Secara Berkelanjutan • Tindaklanjut dan perbaikan berdasarkan saran dari mahasiswa. • Pelaksanaan PPEPP, Monev, dan Audit secara berkesinambungan

					dalam pelayanan	
2	Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap (Responsiveness): Kemauan dari Dosen Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat	4,25	Sangat Memuaskan	• Komitmen Pimpinan yang Kuat dalam Memberi Pelayanan Prima terhadap Mahasiswa. • Kualifikasi Akademik Dosen yang Mumpumi	• Belum semua dosen, memiliki komitmen untuk memberi pelayanan prima terhadap mahasiswa. • Belum semua dosen telah mengikuti PEKERTI sehingga komunikasi dan pelayanan terhadap mahasiswa masih rendah. • Belum semua dosen memiliki etika yang baik dalam pelayanan	• Sosialisasi kepada dosen tentang pentingnya pelayanan perima. • Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Dosen • Pelatihan PEKERTI Bagi Dosen. • Survey Kepuasan Mahasiswa Secara Berkelanjutan • Tindaklanjut dan perbaikan berdasarkan saran dari mahasiswa. • Pelaksanaan PPEPP, Monev, dan Audit secara berkesinambungan
3	Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian	4,24	Sangat Memuaskan	• Komitmen Pimpinan yang Kuat	• Belum semua dosen, memiliki komitmen	• Sosialisasi kepada dosen tentang

	(Assurance): Kemampuan Dosen Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan			dalam Memberi Pelayanan Prima terhadap Mahasiswa. • Kualifikasi Akademik Dosen yang Mumpumi	untuk memberi pelayanan prima terhadap mahasiswa. • Belum semua dosen telah mengikuti PEKERTI sehingga komunikasi dan pelayanan terhadap mahasiswa masih rendah. • Belum semua dosen memiliki etika yang baik dalam pelayanan	pentingnya pelayanan perima. • Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Dosen • Pelatihan PEKERTI Bagi Dosen. • Survey Kepuasan Mahasiswa Secara Berkelanjutan • Tindaklanjut dan perbaikan berdasarkan saran dari mahasiswa. • Pelaksanaan PPEPP, Monev, dan Audit secara berkesinambungan
4	Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati (Empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	4,24	Sangat Memuaskan	• Komitmen Pimpinan yang Kuat dalam Memberi Pelayanan Prima	• Belum semua dosen, memiliki komitmen untuk memberi pelayanan prima terhadap mahasiswa.	• Sosialisasi kepada dosen tentang pentingnya pelayanan perima. • Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Dosen • Pelatihan PEKERTI Bagi Dosen.

				terhadap Mahasiswa. • Kualifikasi Akademik Dosen yang Mumpumi	• Belum semua dosen telah mengikuti PEKERTI sehingga komunikasi dan pelayanan terhadap mahasiswa masih rendah. • Belum semua dosen memiliki etika yang baik dalam pelayanan	• Survey Kepuasan Mahasiswa Secara Berkelanjutan • Tindaklanjut dan perbaikan berdasarkan saran dari mahasiswa. • Pelaksanaan PPEPP, Monev, dan Audit secara berkesinambungan
5	Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap terhadap Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana	3,98	Memuaskan	• Komitmen Pimpinan yang Kuat dalam Memberi Pelayanan Prima terhadap Mahasiswa. • Sarana & Prasarana	• Belum semua dosen, memiliki komitmen untuk memberi pelayanan prima terhadap mahasiswa. • Fasilitas sarana dan prasarana masih terbatas	• Pembuatan panduan pengelolaan sarana dan prasarana • Pembuatan kebijakan pengelolaan sarana dan prasarana • Penambahan biaya pengadaan sarana dan prasarana. • Pelaksanaan PPEPP, Monev, dan Audit

				Pembelajaran yang tersedia	• Pembiayaan dan anggaran masih terbatas	secara berkesinambungan
6	**Rata-Rata**	**4,18**	**Memuaskan**			