

# **LAPORAN**

## **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**



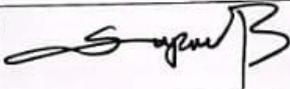
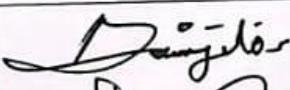
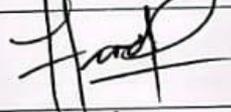
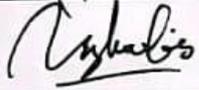
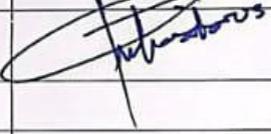
---

**UNPAB**

Alamat : Jl. Gatot Subroto, Km. 4,5  
Medan  
Email : [unpab@pancabudi.ac.id](mailto:unpab@pancabudi.ac.id)  
Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id)

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN FAKULTAS  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

No. Dok. : FM-DPMI-01-03  
Revisi : 00  
Tgl. Eff : 15 Jan 2021

	Nama	Jabatan	T. Tangan
Disiapkan Oleh	Ir. Ramayana, M.Si	Ketua UJMF	
	Supina Batubara, S.Kom., M.Kom	Sekretaris	
	Dian Yulis Wulandari, S.Pd., M.Si	Anggota	
	Hardiansyah Putra, ST., M.Kom	Anggota	
	Najla Lubis, ST., MT	Anggota	
	Dr. Rahmaniar, MT	Anggota	
	Dr. Julham Sitorus, S.Kom., M.Kom	Anggota	
Diperiksa Oleh	Nama	Jabatan	
	Anggi Pratama Nasution, SE., M.Si	Ka. Pusat Penjaminan Mutu Universitas	
Disahkan Oleh	Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE.,MM	Rektor	



**PUSAT PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**



## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan”. Survey dilaksanakan selama satu bulan pada tahun 2023”. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Para Pimpinan Fakultas Pascasarjana Universitas Pembangunan Panca Budi
2. Para Mahasiswa Fakultas Pascasarjana UNPAB yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
3. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan di lingkungan Fakultas Pascasarjana UNPAB.

Medan, Januari 2023

TIM Pelaksana Survey

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

1.3 Manfaat

Bab II : Metodologi

2.1 Waktu dan Tempat

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Bab III : Hasil Survey

Bab IV : Kesimpulan

Daftar Pustaka

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas  
Pascasarjana UNPAB

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan , antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh Fakultas Pascasarjana , dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi item Layanan dan non- pendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa. Survey ini juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas dasar item- item layanan yang dianggap signifikan.

### **1.2. Tujuan Kegiatan**

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan ini adalah:



1. Untuk mengetahui Layanan yang telah dilaksanakan Fakultas Pascasarjana UNPAB telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan yang telah dilaksanakan Fakultas Pascasarjana UNPAB.

### **1.3. Manfaat Keluaran**

Dokumen hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pascasarjana tahun 2023, bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam Layanan Fakultas Pascasarjana UNPAB khususnya .

## **BAB II METODOLOGI**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilaksanakan pada bulan Februari 2023

### **2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel**

Responden dalam survey ini adalah Mahasiswa Fakultas Pascasarjana UNPAB. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sampling* jenuh atau cacah. Responden yang melaksanakan survey kepuasan terhadap layanan sebanyak 65 orang.

### **2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Jumlah sampel yang ada pada survey ini adalah sebanyak 100 responden. Kuesioner ditujukan kepada Mahasiswa Fakultas Pascasarjana. Distribusi kuesioner dilakukan cara membagi atau menyerahkan langsung *form* kuesioner pada responden dan menunggu hasil penilaiannya dengan cara melakukan pengisian langsung pada *form* yang disediakan.

### **2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data Uji Validitas**

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Syarat minimum untuk dianggap suatu

butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Tidak Baik	1

### INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN

No.	Unsur Penilaian	Kriteria Penilaian				
		Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Kualitas Input Mahasiswa					
2	Daya Tarik Program Studi					
3	Layanan Kemahasiswaan					
4	Layanan Beasiswa					
<b>Kesimpulan Rata-rata</b>						



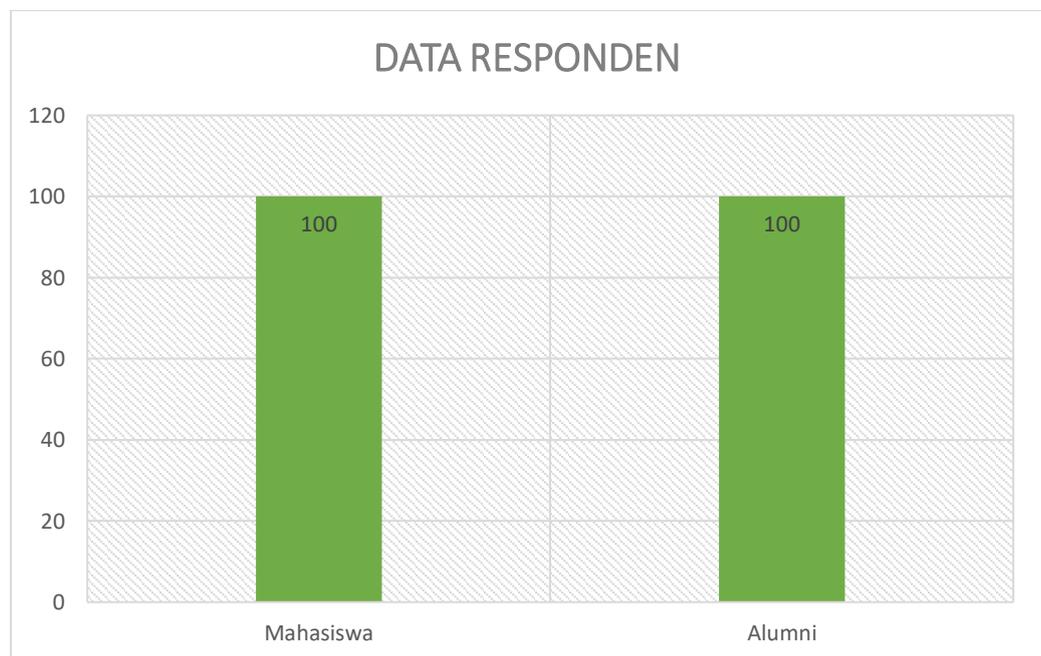
## BAB III

### HASIL SURVEY

#### 3.1 Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pascasarjana UNPAB dihasilkan data sebagai berikut:

- **Persentase Responden**



Setelah dilakukan pengumpulan data maka didapatkan jumlah responden dalam memilih jawaban pada masing-masing indikator, dimana mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan memilih jawaban sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah responden yang memilih jawaban pada masing-masing indikator**

No.	Unsur Penilaian	Kriteria Penilaian				
		Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Tidak Baik

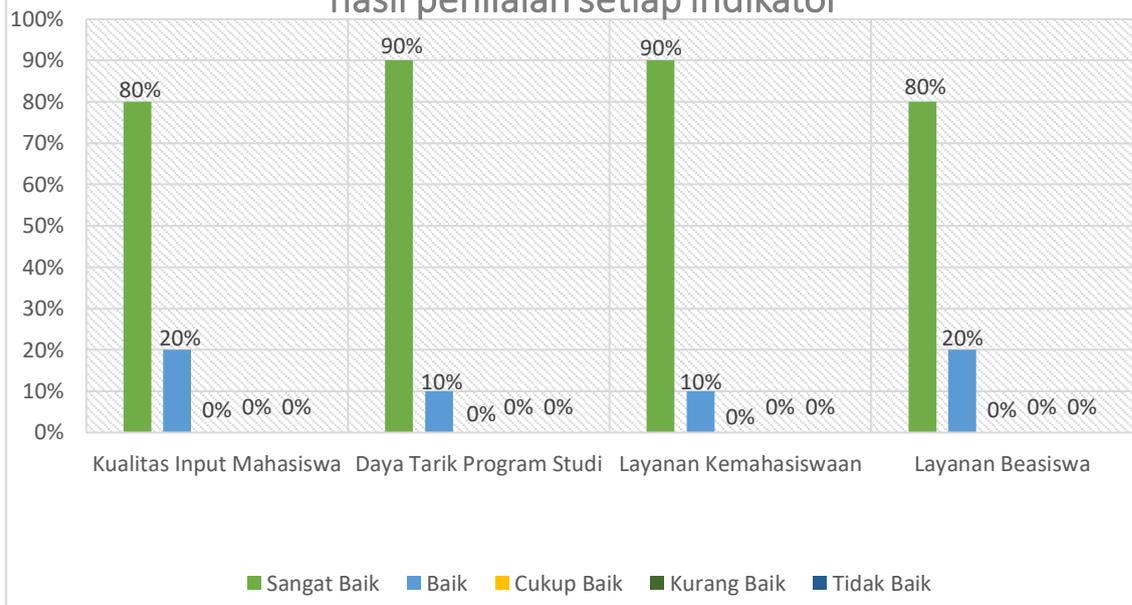
1	Kualitas Input Mahasiswa	160	40	0	0	0
2	Daya Tarik Program Studi	180	20	0	0	0
3	Layanan Kemahasiswaan	180	20	0	0	0
4	Layanan Beasiswa	160	40	0	0	0

**Tabel 2. Hasil Penilaian pada Setiap Indikator**

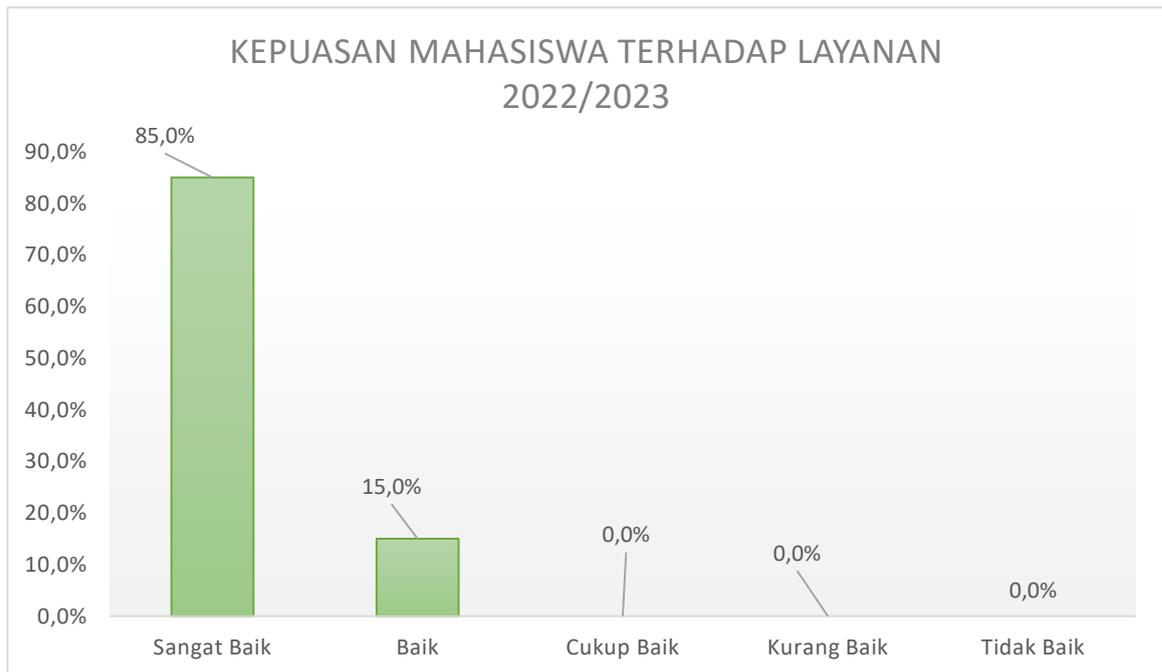
No.	Unsur Penilaian	Kriteria Penilaian				
		Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Kualitas Input Mahasiswa	80%	20%	0%	0%	0%
2	Daya Tarik Program Studi	90%	10%	0%	0%	0%
3	Layanan Kemahasiswaan	90%	10%	0%	0%	0%
4	Layanan Beasiswa	80%	20%	0%	0%	0%
<b>Kesimpulan Rata-rata</b>		<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Dapat dilihat pada diagram berikut :

### hasil penilaian setiap indikator



## BAB IV KESIMPULAN



Temuan survey menggambarkan bahwa proses tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola yang diselenggarakan di Fakultas Pascasarjana Universitas Pembangunan Panca Budi termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi 200 responden. Hasil survey ini menunjukkan bahwa proses Layanan Fakultas Pascasarjana UNPAB sangat bagus dengan demikian, menjadi pendorong bagi Fakultas Pascasarjana UNPAB untuk terus memberikan yang lebih baik lagi di kemudian hari.

Dari hasil tersebut Selanjutnya dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Hasil penilaian kepuasan pengguna yang disediakan oleh Pusat Penjaminan Mutu Universitas (PPMU) diberikan kepada Unit Pengelola Program Pascasarjana sebagai dasar untuk melakukan tindakan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam program studi.
2. PPMU memastikan bahwa Unit Pengelola Program Studi (UPPS) melakukan peninjauan kepuasan pengguna terkait dengan keuangan, fasilitas, dan infrastruktur sebagai dasar untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan perbaikan layanan kepada mahasiswa.

3. UPPS mengumumkan hasil peninjauan kepuasan Kemahasiswaan, fasilitas, dan infrastruktur kepada dosen dan mahasiswa melalui situs web Program Pascasarjana, pertemuan berkala dosen, dan pertemuan rutin antara unsur pimpinan program studi dan staf administratif.

Berdasarkan dari hasil evaluasi diatas, maka dapat disimpulkan ketercapaian yang dihasilkan sudah sangat baik dan berdasarkan hasil tersebut untuk tindak lanjut yang dikembangkan oleh UPPS yakni penguatan sasaran program sebelumnya pada program studi magister hukum kesehatan yaitu:

1. Membuat suatu kebijakan oleh UPPS dalam melakukan promosi terhadap peningkatan calon pendaftar dan penerimaan mahasiswa.
2. Membuat program pembinaan akademik untuk membantu mahasiswa UPPS meningkatkan prestasi.
3. Membuat pemberitahuan diawal semester dan diakhir semester melalui pesan pribadi kepada setiap mahasiswa dan dosen apabila mengupdate data terbaru.
4. Memberikan sosialisasi mengenai jenis beasiswa yang tersedia, persyaratan, tenggat waktu dan hasil penerima beasiswa.
5. Membuat sosialisasi kepada mahasiswa mengenai program dan promosi Kesehatan agar meningkatkan layanan Kesehatan yang diberikan.
6. Melakukan pendampingan kepada mahasiswa yang dapat membantu mahasiswa dalam merencanakan karir sesuai dengan potensi atau profesi yang dijalani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- BAN PT. 2019. *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri, Akreditasi Program Studi*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.
- Sugiharto dan Sitinjak. 2006. *LISREL: Linear Structural Relationships*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Walizer, Michael H. 1987. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*. Erlangga. Jakarta.