

LAPORAN HASIL SURVEY



INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

**UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

**Oleh :
Tim Survey
Universitas Dian Nuswantoro**

**KANTOR PENJAMINAN MUTU (KPM)
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO SEMARANG
FEBRUARI, 2016**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu aktivitas yang dilaksanakan dalam rangka penjaminan mutu dan akuntabilitas pengelolaan perguruan tinggi sebagaimana yang telah digariskan oleh Dirjen Dikti (SK No. 184/U/2001). Sebagai salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, indeks kepuasan mahasiswa (IKM) merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian kualitas penyelenggaraan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa dalam posisinya sebagai peserta didik, dapat dibagi menjadi beberapa aspek, meliputi: kepuasan dalam mengikuti proses belajar mengajar, kepuasan dalam menerima pelayanan (administrasi akademik dan kemahasiswaan), serta kepuasan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar dapat dicerminkan melalui: ketersediaan kurikulum dan proses pembelajaran, dosen yang kualitas dan kualifikasi dosen, suasana perkuliahan dan praktikum, materi perkuliahan dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi kuliah, serta pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh setelah mengikuti perkuliahan. Untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar di Universitas Dian Nuswantoro maka dipandang perlu untuk menggali tingkat kepuasan mahasiswa dalam kegiatan proses belajar mengajar, sehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi peningkatan kualitas proses belajar mengajar maupun untuk penyusunan kebijakan akademis bagi pengelola.

Selain sebagai peserta didik yang berhak memperoleh layanan proses belajar mengajar, mahasiswa dalam aktivitasnya di kampus juga berhak memperoleh layanan administrasi sebagai bagian dari sistem akademik dan kemahasiswaan. Pelayanan administrasi secara umum diberikan oleh bagian administrasi akademik dan biro kemahasiswaan. Layanan administrasi yang baik merupakan bagian yang tidak terpisahkan pada kualitas penyelenggaraan program studi, dan salah satunya dicerminkan oleh adanya kepuasan bagi penerima layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka diperlukan adanya umpan balik dari para mahasiswa sebagai pengguna layanan, guna meningkatkan kualitas layanan maupun dalam rangka penyusunan kebijakan-kebijakan yang terkait dengan layanan administrasi.

Pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana, secara rutin dievaluasi melalui umpan balik dari mahasiswa sebagai pengguna. Umpan balik ketersediaan sarana dan prasarana difokuskan pada aspek-aspek seperti: (1) kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang kuliah, ruang laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, tempat parkir, ruang ibadah, ruang tunggu, ruang unit kegiatan mahasiswa, green area, dan fasilitas umum (2) relevansi, akurasi dan tepat waktu SiAdin (sistem informasi akademik), (3) ketersediaan bandwidth hot spot (4) kelengkapan dan keamanan alat transportasi umum (bus kampus).

Melalui survei kepuasan mahasiswa pada aspek proses belajar mengajar, layanan administrasi dan ketersediaan sarana dan prasana ini diharapkan dapat memberikan berbagai masukan bagi pihak pengelola dalam mengambil kebijakan pada aspek-aspek yang terkait dengan peningkatan mutu penyelenggaraan perguruan tinggi.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan survey kepuasan mahasiswa ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap penyelenggaraan proses belajar mengajar di Universitas Dian Nuswantoro.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di bidang administrasi (Biro Keuangan, Biro Umum Akademik dan Biro Kemahasiswaan).
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di Universitas Dian Nuswantoro.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa ini, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan di Universitas Dian Nuswantoro sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan akademik dan kemahasiswaan, administrasi, dan peningkatan sarana prasarana.
2. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.

BAB 2

METODOLOGI

2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa dilakukan terhadap mahasiswa dari 5 (lima) fakultas, yaitu fakultas: Ilmu Komputer, Ekonomi Bisnis, Ilmu Budaya, Kesehatan dan Teknik. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung pada Semester Ganjil 2015/2016. Untuk efektifitas kegiatan survey, responden dalam kegiatan ini adalah mahasiswa tingkat akhir yang akan melakukan wisuda. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Saturation Sampling*, dimana seluruh anggota populasi (peserta wisuda) diwajibkan untuk memberikan tanggapan melalui kuesioner pada saat pendaftaran wisuda. Banyaknya responden dalam survey ini sebanyak 626 mahasiswa peserta wisuda periode 52 (November 2015) pada semester ganjil 2015/2016 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Fakultas	Jumlah
1.	Ilmu Komputer	393
2.	Ekonomi Bisnis	86
3.	Ilmu Budaya	35
4.	Kesehatan	78
5.	Teknik	34
Total		623

2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Survey dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden sebagai instrumen pengambilan data. Metode pengisian kuesioner menggunakan media online (website) dimana mahasiswa sebelum mengisi formulir pendaftaran diwajibkan untuk mengisi kuesioner melalui akun SiAdin masing-masing. Kuesioner terdiri atas 25 (dua puluh lima) item pertanyaan yang terbagi menjadi 3 (tiga) aspek sebagai berikut:

1. Proses Belajar Mengajar
 - a. Kurikulum dan Proses Pembelajaran
 - b. Kualitas dan Kualifikasi Dosen
 - c. Suasana Perkuliahan dan Praktikum
 - d. Materi yang disampaikan dosen
 - e. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang diperoleh setelah kuliah

2. Pelayanan Biro Keuangan, Biro Umum Akademik dan Biro Kemahasiswaan
 - a. Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan
 - b. Penampilan dan Kerapian Berpakaian
 - c. Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan
 - d. Inisiatif dalam pelayanan
 - e. Penguasaan Terhadap Bidang Pekerjaan
 - f. Kualitas Layanan Secara Keseluruhan Dalam Menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan
3. Sarana Prasarana
 - a. Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah
 - b. Kelengkapan, Kenyaman, Kebersihan Laboratorium Komputer
 - c. Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium Bahasa/Akuntansi & Manajemen/ Teknik/Kesehatan & Rekam Medik
 - d. Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan
 - e. Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu SIADIN (Sistem Informasi Akademik)
 - f. Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Olah Raga
 - g. Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Tempat Parkir
 - h. Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa
 - i. Ketersediaan Bandwidth Hot Spot
 - j. Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah (Masjid)
 - k. Kenyamanan, Kelengkapan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Tunggu Waktu Jeda Kuliah
 - l. Ketersediaan Green Area
 - m. Kenyamanan, Kelengkapan dan Keamanan Alat Transportasi Umum (Bus Kampus)
 - n. Kenyamanan, Kelengkapan dan Kebersihan Ruang Toilet/WC

2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

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

Tanggapan	Predikat
Baik Sekali	4
Baik	3
Kurang	2
Kurang Sekali	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan mahasiswa (IKM) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKM = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

Dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, n = Predikat item; dan N =Jumlah responden

IKM	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.75 – 3.24	Baik (Puas)
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Rendah (Tidak Puas)
≤ 1.75	Rendah Sekali (Sangat Tidak Puas)

BAB 3

HASIL DAN PEMBAHASAN

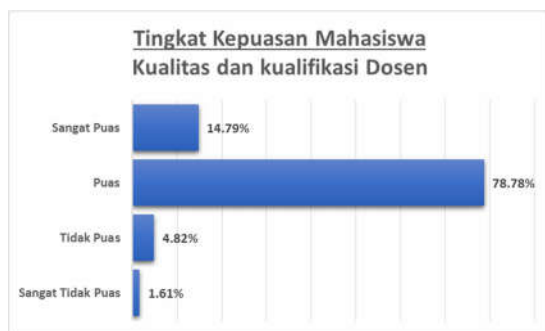
3.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Proses Belajar Mengajar

a. Kurikulum dan Proses Pembelajaran



Pada komponen kurikulum dan proses pembelajaran, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2.25% (14 orang), tidak puas sebanyak 5.47% (34 orang), puas sebanyak 79.74% (496 orang) dan sangat puas sebanyak 12.54% (78 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.03 (Puas).

b. Kualitas dan Kualifikasi Dosen



Pada komponen kualitas dan kualifikasi dosen, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.61% (10 orang), tidak puas sebanyak 4.82% (30 orang), puas sebanyak 78.78% (490 orang) dan sangat puas sebanyak 14.79% (92 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.07 (Puas).

c. Suasana Perkuliahan dan Praktikum



Pada komponen Suasana Perkuliahan dan Praktikum, berdasarkan tanggapan dari 623 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0.96% (6 orang), tidak puas sebanyak 6.90% (43 orang), puas sebanyak 78.65% (490 orang) dan sangat puas sebanyak 13.48% (84 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.05 (Puas).



sebanyak 82.18% (512 orang) dan sangat puas sebanyak 10.43% (65 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.02 (Puas).



sebanyak 74.28% (462 orang) dan sangat puas sebanyak 15.92% (99 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.05 (Puas).

3.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Pelayanan Administrasi



orang), puas sebanyak 72.23% (450 orang) dan sangat puas sebanyak 13.80% (86 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.97 (Puas).

d. Materi yang disampaikan dosen

Pada komponen materi yang disampaikan dosen, berdasarkan tanggapan dari 623 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.12% (7 orang), tidak puas sebanyak 6.26% (39 orang), puas

e. Pengetahuan dan Ketrampilan yang diperoleh setelah kuliah

Pada komponen Pengetahuan dan Ketrampilan yang diperoleh setelah kuliah, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.61% (10 orang), tidak puas sebanyak 8.20% (51 orang), puas

a. Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan

Pada komponen Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan, berdasarkan tanggapan dari 623 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3.05% (19 orang), tidak puas sebanyak 10.91% (68



sebanyak 81.22% (506 orang) dan sangat puas sebanyak 12.84% (80 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.05 (Puas).



puas sebanyak 70.79% (441 orang) dan sangat puas sebanyak 12.36% (77 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.92 (Puas).



11.24% (70 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.92 (Puas).

b. Penampilan dan Kerapian Berpakaian

Pada komponen Penampilan dan Kerapian Berpakaian, berdasarkan tanggapan dari 623 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.44% (9 orang), tidak puas sebanyak 4.49% (28 orang), puas

c. Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan

Pada komponen Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan, berdasarkan tanggapan dari 623 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3.69% (23 orang), tidak puas sebanyak 13.16% (82 orang),

d. Inisiatif dalam pelayanan

Pada komponen Inisiatif dalam pelayanan, berdasarkan tanggapan dari 623 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3.69% (23 orang), tidak puas sebanyak 11.88% (74 orang), puas sebanyak 73.19% (456 orang) dan sangat puas sebanyak



sebanyak 79.71% (495 orang) dan sangat puas sebanyak 11.27% (70 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.01 (Puas).

f. Penguasaan Terhadap Kualitas Layanan Secara Keseluruhan dalam Menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan



tidak puas sebanyak 10.13% (63 orang), puas sebanyak 75.88% (472 orang) dan sangat puas sebanyak 11.41% (71 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.96 (Puas).

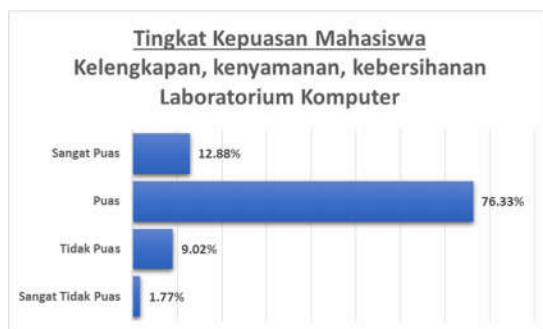
3.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Sarana Prasarana

a. Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah



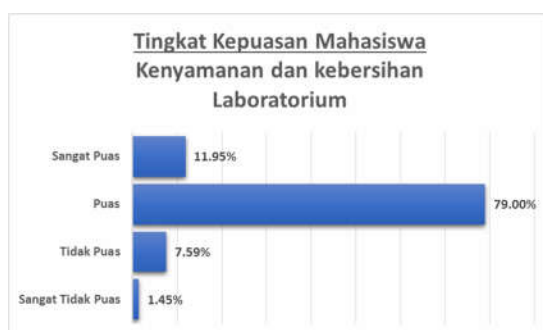
Pada komponen Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.29% (8 orang), tidak puas sebanyak 11.09% (69 orang), puas sebanyak 72.99% (454 orang) dan sangat puas sebanyak 14.63% (91 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.01 (Puas).

Pada komponen Penguasaan Terhadap Kualitas Layanan Secara Keseluruhan dalam Menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2.57% (16 orang), tidak puas sebanyak 10.13% (63 orang), puas sebanyak 75.88% (472 orang) dan sangat puas sebanyak 11.41% (71 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.96 (Puas).



pada komponen Kelengkapan, Kenyamanan, Kebersihan Laboratorium Komputer, berdasarkan tanggapan dari 621 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.77% (11 orang), tidak puas sebanyak 9.02% (56 orang), puas sebanyak 76.33% (474 orang) dan sangat puas sebanyak 12.88% (80 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.00 (Puas).

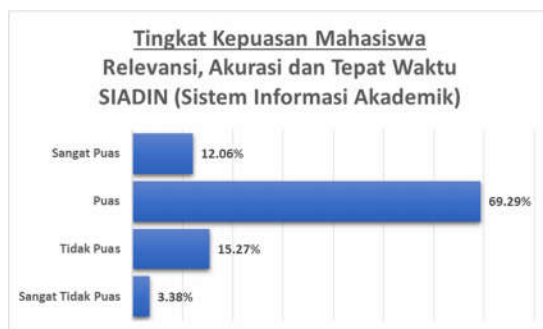
c. Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium Bahasa/Akuntansi & Manajemen/Teknik/Kesehatan & Rekam Medik



Pada komponen Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium, berdasarkan tanggapan dari 619 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.45% (9 orang), tidak puas sebanyak 7.59% (47 orang), puas sebanyak 79.00% (489 orang) dan sangat puas sebanyak 11.95% (74 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.01 (Puas).



d. Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan
Pada komponen Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.45% (9 orang), tidak puas sebanyak 9.32% (58 orang), puas sebanyak 77.49% (482 orang) dan sangat puas sebanyak 11.74% (73 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.00 (Puas).



tidak puas sebanyak 15.27% (95 orang), puas sebanyak 69.29% (431 orang) dan sangat puas sebanyak 12.06% (75 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.90 (Puas).



orang), puas sebanyak 73.11% (454 orang) dan sangat puas sebanyak 8.05% (50 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.86 (Puas).



puas sebanyak 73.27% (455 orang) dan sangat puas sebanyak 9.82% (61 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.90 (Puas).

e. Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu SIADIN (Sistem Informasi Akademik)

Pada komponen Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu SIADIN (Sistem Informasi Akademik), berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3.38% (21 orang),

f. Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Olah Raga

Pada komponen Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Olah Raga, berdasarkan tanggapan dari 621 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2.74% (17 orang), tidak puas sebanyak 16.10% (100

g. Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Tempat Parkir

Pada komponen Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Tempat Parkir, berdasarkan tanggapan dari 621 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3.38% (21 orang), tidak puas sebanyak 13.53% (84 orang),

h. Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa



Pada komponen Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa, berdasarkan tanggapan dari 617 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.78% (11 orang), tidak puas sebanyak 14.10% (87 orang), puas sebanyak 75.53% (466 orang) dan sangat puas sebanyak 8.59% (53 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.91 (Puas).

i. Ketersediaan Bandwidth Hot Spot



Pada komponen Ketersediaan Bandwidth Hot Spot, berdasarkan tanggapan dari 620 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 12.10% (75 orang), tidak puas sebanyak 25.16% (156 orang), puas sebanyak 53.06% (329 orang) dan sangat puas sebanyak 9.68% (60 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.60 (Cukup).

j. Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah (Masjid)



Pada komponen Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah (Masjid), berdasarkan tanggapan dari 621 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1.45% (9 orang), tidak puas sebanyak 3.22% (20 orang), puas sebanyak 74.88% (465 orang) dan sangat puas sebanyak 20.45% (127 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.14 (Puas).

k. Kenyamanan, Kelengkapan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Tunggu Waktu Jeda Kuliah



Pada komponen Kenyamanan, Kelengkapan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Tunggu Waktu Jeda Kuliah, berdasarkan tanggapan dari 621 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2.25% (14 orang), tidak puas sebanyak 16.59% (103 orang), puas sebanyak 70.53% (438 orang) dan sangat puas sebanyak 10.63% (66 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.90 (Puas).

Pada komponen Kenyamanan, Kelengkapan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Tunggu Waktu Jeda Kuliah, berdasarkan tanggapan dari 621 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2.25% (14 orang), tidak puas sebanyak 16.59% (103 orang), puas sebanyak 70.53% (438 orang) dan sangat puas sebanyak 10.63% (66 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.90 (Puas).

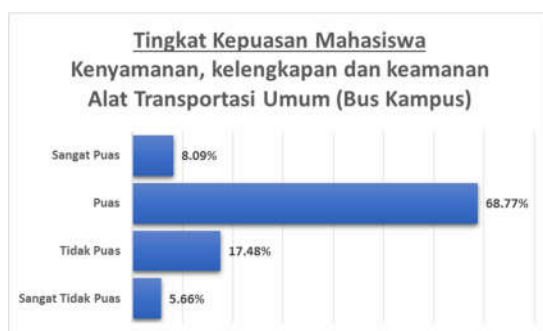


Pada komponen Ketersediaan Green Area, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 6.75% (42 orang), tidak puas sebanyak 22.19% (138 orang), puas sebanyak 63.67% (396 orang) dan sangat puas sebanyak 7.40% (46 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.72 (Puas).

l. Ketersediaan Green Area

Pada komponen Ketersediaan Green Area, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 6.75% (42 orang), tidak puas sebanyak 22.19% (138 orang), puas sebanyak 63.67% (396 orang) dan sangat puas sebanyak 7.40% (46 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.72 (Puas).

m. Kenyamanan, Kelengkapan dan Keamanan Alat Transportasi Umum (Bus Kampus)



Pada komponen Kenyamanan, Kelengkapan dan Keamanan Alat Transportasi Umum (Bus Kampus), berdasarkan tanggapan dari 618 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 5.66% (35 orang), tidak puas sebanyak 17.48% (108 orang), puas sebanyak 68.77% (618 orang) dan sangat puas sebanyak 8.09% (50 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.79 (Puas).

Pada komponen Kenyamanan, Kelengkapan dan Keamanan Alat Transportasi Umum (Bus Kampus), berdasarkan tanggapan dari 618 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 5.66% (35 orang), tidak puas sebanyak 17.48% (108 orang), puas sebanyak 68.77% (618 orang) dan sangat puas sebanyak 8.09% (50 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.79 (Puas).



orang), puas sebanyak 67.52% (420 orang) dan sangat puas sebanyak 10.77% (67 orang), dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.85 (Puas).

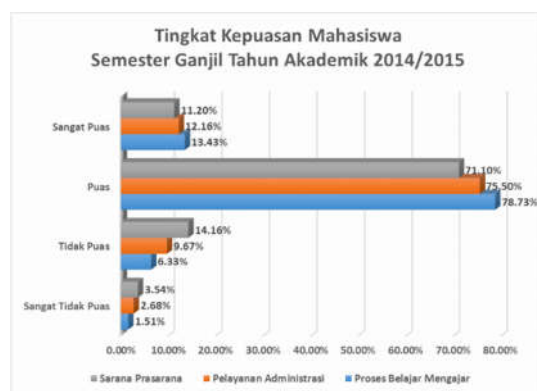
n. Kenyamanan, Kelengkapan dan Kebersihan Ruang Toilet/WC

Pada komponen Kenyamanan, Kelengkapan dan Kebersihan Ruang Toilet/WC, berdasarkan tanggapan dari 622 responden menyatakan sangat tidak puas sebanyak 4.18% (26 orang), tidak puas sebanyak 17.52% (109

3.4 Indeks Kepuasan Mahasiswa secara Keseluruhan

Berdasarkan data hasil rekapitulasi kuesioner, dapat disimpulkan indeks kepuasan mahasiswa pada masing-masing aspek sebagai berikut:

- Aspek Proses Belajar Mengajar; 1.51% responden menyatakan sangat tidak puas, 6.33% menyatakan tidak puas, 78.73% menyatakan puas dan 13.43% menyatakan sangat puas, dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 3.04 (baik atau puas).
- Aspek Pelayanan Administrasi; 2.68% menyatakan sangat tidak puas, 9.67% menyatakan tidak puas, 75.50% menyatakan puas dan 12.16% menyatakan sangat puas, dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.97 (baik atau puas).
- Aspek Ketersediaan Sarana Prasarana; 3.54% menyatakan sangat tidak puas, 14.16% menyatakan tidak puas, 71.10% menyatakan puas dan 11.20% menyatakan sangat tidak puas, dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 2.90 (baik atau puas).
- Berdasarkan IKM pada masing-masing aspek tersebut di atas, diperoleh rata-rata IKM secara keseluruhan sebesar 2.97 (baik atau puas).



BAB 4

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa) dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan mahasiswa (IKM) terhadap Proses Belajar Mengajar di Universitas Dian Nuswantoro pada semester ganjil tahun akademik 2015/2016 secara umum memiliki rerata sebesar 3.04. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap penyelenggaraan proses belajar mengajar berada pada kategori “Puas” atau “Baik”.
2. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Biro Keuangan, Biro Umum Akademik dan Biro Kemahasiswaan Universitas Dian Nuswantoro pada semester ganjil tahun akademik 2015/2016 memiliki rerata sebesar 2.97. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang administrasi berada pada kategori “Puas” atau “Baik”.
3. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan Sarana Prasarana di Universitas Dian Nuswantoro pada semester ganjil tahun akademik 2015/2016 memiliki rerata sebesar 2.90. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana berada pada kategori “Puas” atau “Baik”.
4. Indeks kepuasan mahasiswa secara umum terhadap penyelenggara pendidikan di Universitas Dian Nuswantoro pada semester ganjil tahun akademik 2015/2016 memiliki rerata sebesar 2.97. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap penyelenggara pendidikan di Universitas Dian Nuswantoro berada pada kategori “Puas” atau “Baik”.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO

Dalam rangka untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di Universitas Dian Nuswantoro Semarang, kami bermaksud menggali umpan balik dari mahasiswa melalui pengisian kuesioner. Kami mohon para mahasiswa dapat melakukan pengisian kuesioner dengan benar sehingga dapat bermanfaat dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di Universitas Dian Nuswantoro.

PETUNJUK:

1. Anda wajib diminta untuk mengisi kuesioner berikut dengan benar.
2. Kuesioner ini bersifat anonim, sehingga Anda tidak perlu menuliskan identitas nama.
3. Beri tanda ceklis (√) pada kolom yang menurut Anda paling sesuai.

Program Studi : Fakultas :

Semester : Ganjil / Genap Tahun Akademik : /

A. Aspek Proses Belajar Mengajar

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
a.	Kurikulum dan Proses Pembelajaran				
b.	Kualitas dan Kualifikasi Dosen				
c.	Suasana Perkuliahan dan Praktikum				
d.	Materi yang disampaikan dosen				
e.	Pengetahuan dan Ketrampilan Yang diperoleh setelah kuliah				

B. Aspek Pelayanan Administrasi

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
a.	Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan				
b.	Penampilan dan Kerapian Berpakaian				
c.	Respon dan Kecepatan dalam				

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
	Pelayanan				
d.	Inisiatif dalam pelayanan				
e.	Penguasaan Terhadap Bidang Pekerjaan				
f.	Kualitas Layanan Secara Keseluruhan Dalam Menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan				

C. Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
a.	Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah				
b.	Kelengkapan, Kenyamanan, Kebersihan Laboratorium Komputer				
c.	Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium Bahasa/Akuntansi & Manajemen/ Teknik/Kesehatan & Rekam Medik				
d.	Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan				
e.	Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu SIADIN (Sistem Informasi Akademik)				
f.	Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Olah Raga				
g.	Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Tempat Parkir				
h.	Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa				
i.	Ketersediaan Bandwidth Hot Spot				
j.	Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah (Masjid)				
k.	Kenyamanan, Kelengkapan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Tunggu Waktu Jeda Kuliah				
l.	Ketersediaan Green Area				
m.	Kenyamanan, Kelengkapan dan Keamanan Alat Transportasi Umum (Bus Kampus)				
n.	Kenyamanan, Kelengkapan dan Kebersihan Ruang Toilet/WC				

Lampiran 2: Hasil Tabulasi Pengisian Kuesioner

Aspek	Komponen	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Proses Belajar Mengajar	Kurikulum dan Proses Pembelajaran	14	34	496	78	622
	Kualitas dan kualifikasi Dosen	10	30	490	92	622
	Suasana Perkuliahan dan Praktikum	6	43	490	84	623
	Materi yang disampaikan dosen	7	39	512	65	623
	Pengetahuan dan ketrampilan yang saya peroleh setelah kuliah	10	51	462	99	622
Pelayanan Administrasi	Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam pelayanan	19	68	450	86	623
	Penampilan dan Kerapian berpakaian	9	28	506	80	623
	Respon dan kecepatan dalam pelayanan	23	82	441	77	623
	Inisiatif dalam Pelayanan	23	74	456	70	623
	Pengusaan terhadap bidang pekerjaan	10	46	495	70	621
	Kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas perkuliahan	16	63	472	71	622
Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan Ruang Kuliah	8	69	454	91	622
	Kelengkapan, kenyamanan, kebersihan Laboratorium Komputer	11	56	474	80	621
	Kenyamanan dan kebersihan Laboratorium	9	47	489	74	619
	Kelengkapan, kenyamanan dan kebersihan Perpustakaan	9	58	482	73	622
	Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu SIADIN (Sistem Informasi Akademik)	21	95	431	75	622
	Kelengkapan, kenyamanan dan kebersihan Sarana Olah Raga	17	100	454	50	621
	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan Tempat Parkir	21	84	455	61	621
	Kenyamanan, kebersihan, kelengkapan dan keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa	11	87	466	53	617
	Ketersedian Bandwidth Hot Spot	75	156	329	60	620

Aspek	Komponen	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan Ruang Ibadah (Masjid)	9	20	465	127	621
	Kenyamanan, kelengkapan, kebersihan dan keamanan Ruang Tunggu Waktu Jeda Kuliah	14	103	438	66	621
	Ketersediaan Green Area	42	138	396	46	622
	Kenyamanan, kelengkapan dan keamanan Alat Transportasi Umum (BUS Kampus)	35	108	425	50	618
	Kenyamanan, kelengkapan dan kebersihan Ruang Toilet-WC	26	109	420	67	622
	Total	455	1788	11448	1845	

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Bab 1 : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
Bab 2 : Metodologi	3
2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel	3
2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data	3
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	5
Bab 3 : Hasil dan Pembahasan	6
3.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Proses Belajar Mengajar	6
3.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Pelayanan Administrasi	7
3.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Sarana Prasarana	9
3.4 Indeks Kepuasan pada Tingkat Universitas	14
Bab 4 : Kesimpulan	15
Lampiran	16
Lampiran 1: Kuesioner	16
Lampiran 2: Hasil Tabulasi Pengisian Kuesioner	18

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan hasil survey yang berjudul “Indeks Kepuasan Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Semester Ganjil Tahun Akademik 2015/2016”.

Kegiatan survey indeks kepuasan mahasiswa ini difokuskan pada 3 (tiga) aspek yaitu penyelenggaraan proses belajar mengajar, pelayanan administrasi, dan ketersediaan sarana prasarana bagi mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Pihak Rektorat Universitas Dian Nuswantoro,
2. Para Pimpinan Fakultas di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro,
3. Tim Dosen turut membantu pelaksanaan survey,
4. Para Mahasiswa yang terpilih sebagai responden survei/penelitian,
5. 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 evaluasi proses belajar mengajar, pelayanan administrasi dan peningkatan sarana prasarana di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro.

Semarang, Februari 2016

Ketua Pelaksana



Nova Rijati, S.Si., M.Kom.

NPP.0686.11.1996.093