



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



DOKUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SEMARANG**

TAHUN 2022

Lembaga Penjaminan Mutu - STIE SEMARANG
Jl. Menoreh Utara Raya No. 11
Sampangan, Semarang
Telp. 024-8506802



**DOKUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK
STIE SEMARANG**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SEMARANG
Jl. Menoreh Utara Raya No. 11, Semarang
Tahun 2022

Lembar Pengesahan
Dokumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik & Non Akademik
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang

Dokumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik & Non Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang diselenggarakan untuk meningkatkan efektifitas dan produktifitas pelaksanaan kinerja STIE SEMARANG.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 10 januari 2022
Ketua ,
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SEMARANG

Cahyani Tunggal Sari,SE,MA.MM
NIDN. 0603108402

DAFTAR ISI

DOKUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK STIE SEMARANG	2
Lembar Pengesahan	3
Bab 1. Pendahuluan.....	5
a. Pendahuluan	5
b. Kuesioner Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik & Non Akademik STIE Semarang	5
Bab II. Uji Kualitas Instrumen	6
a. Pernyataan Survei Terhadap Pelayanan Akademik & Non Akademik.....	6
b. Uji Validitas.....	6
c. Uji Reliabilitas.....	7
Bab III. Hasil survei	Error! Bookmark not defined.
1. Pernyataan 1	Error! Bookmark not defined.
2. Pernyataan 2	8
3. Pernyataan 3	9
4. Pernyataan 4	9
5. Pernyataan 5	9
6. Pernyataan 6	10
7. Pernyataan 7	10
8. Pernyataan 8	10
9. Pernyataan 9	11
10. Pernyataan 10	11
11. Pernyataan 11.....	11
Bab IV. KESIMPULAN.....	12

Bab 1. Pendahuluan

a. Pendahuluan

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik STIE Semarang dilakukan setiap tahun sekali. Instrument kepuasan untuk mahasiswa disusun berdasarkan dimensi kepuasan terhadap layanan akademik & non akademik. Metode pengumpulan data menggunakan google form untuk mempermudah pengisian dan analisis hasil kepuasan. Kuesioner dibagikan melalui google form dengan link <https://bit.ly/pelayananakademiknonakademik>.

Metode analisis hasil survey ini menggunakan statistic deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan per dimensi kepuasan. Hasil survey kepuasan terhadap pelayanan mahasiswa menjadi data untuk evaluasi manajemen untuk memperbaiki indikator-indikator yang masih di rasa kurang. Hasil survey kepuasan ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan umpan balik yang ditindaklanjuti manajemen untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem. Hasil Analisa dibuat dalam suatu dokumentasi sebagai bahan perbandingan pada kegiatan serupa di tahun-tahun mendatang untuk bisa disampaikan pada mahasiswa.

b. Kuesioner Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik & Non Akademik STIE Semarang

Evaluasi kuesioner mahasiswa terhadap pelayanan akademik & non akademik STIE Semarang atau pelayanan tendik untuk memastikan bahwa kinerja tendik dalam proses akademik mahasiswa dilaksanakan dengan baik, sesuai tugas pokok dan fungsinya. Evaluasi ini ditujukan untuk mengidentifikasi pelaksanaan proses akademik dan non akademik yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan tendik untuk meningkatkan kualitas kinerja perguruan tinggi. Mengingat pentingnya informasi ini untuk meningkatkan kualitas proses akademik dan non akademik , LPM meminta mahasiswa mengisi kuesioner tersebut jumlah responden yang merespon sebanyak 623 responden. Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel berikut dengan kriteria skor 1 sampai dengan 4 : Skor 1 : kurang / kurang memuaskan, Skor 2 : cukup / cukup memuaskan, Skor 3 : memuaskan, Skor 4 : sangat memuaskan

Bab II. Uji Kualitas Instrumen

a. Pernyataan Survei Pelayanan Akademik & Non Akademik STIE Semarang

1. Kemampuan Staf melayani administrasi kemahasiswaan
2. Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa Kepala dan Staf
3. Staf administrasi sigap melayani kesulitan mahasiswa dalam hal pelayanan akademik & non akademik
4. Staf administrasi memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)
5. Staf berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa
6. Staf administrasi akademik dan non akademik ramah dan santun dalam memenuhi kepentingan mahasiswa
7. Permasalahan / keluhan mahasiswa yang ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) atau dosen wali
8. Tenaga Kependidikan membantu dalam memberikan pelayanan dalam proses akademik dan non akademik
9. Berusaha transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
10. Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan/akademik
11. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

b. Uji Validitas

Responden yang telah mengisi survei 623 mahasiswa. Uji validitas dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (pearson correlation). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 1. Hasil uji Validitas

No	Butir Pernyataan	R hitung	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,80	Valid
2	Pernyataan 2	0,71	Valid
3	Pernyataan 3	0,84	Valid
4	Pernyataan 4	0,86	Valid
5	Pernyataan 5	0,86	Valid
6	Pernyataan 6	0,88	Valid
7	Pernyataan 7	0,86	Valid
8	Pernyataan 8	0,82	Valid
9	Pernyataan 9	0,88	Valid
10	Pernyataan 10	0,83	Valid
11	Pernyataan 11	0,83	Valid

Sumber : olah data 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas dengan responden 623 maka r table 0,08. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing- masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Instrumen yang memiliki nilai cronbach's alpha $< 0,50$ maka reliabilitasnya rendah; nilai cronbach's alpha antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai cronbach's alpha antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai cronbach's alpha $> 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai cronbach's alpha maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 2. Hasil uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,95	Reliabilitas sempurna

Sumber data diolah 2022

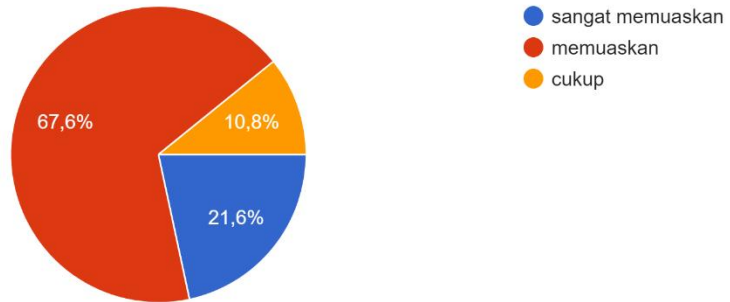
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 623 jawaban reponden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai cronbach's alpha 0,95 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 95 % dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

Bab III. Hasil survei

Responden yang menjawab survey sebanyak 623 mahasiswa.

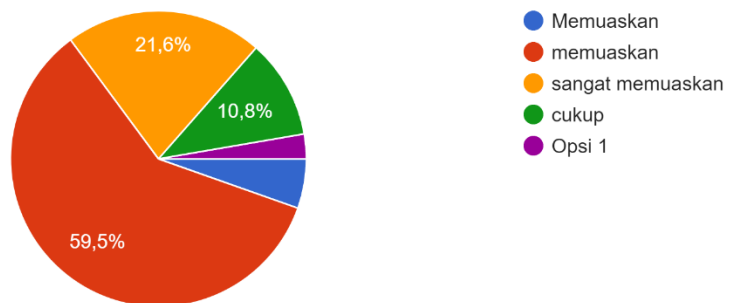
1. Pernyataan 1

Kemampuan Staf melayani administrasi kemahasiswaan



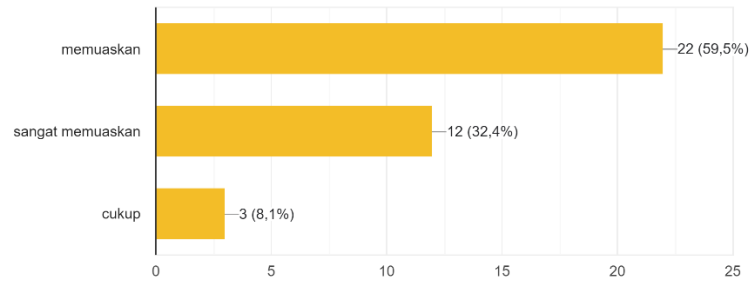
2. Pernyataan 2

Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa



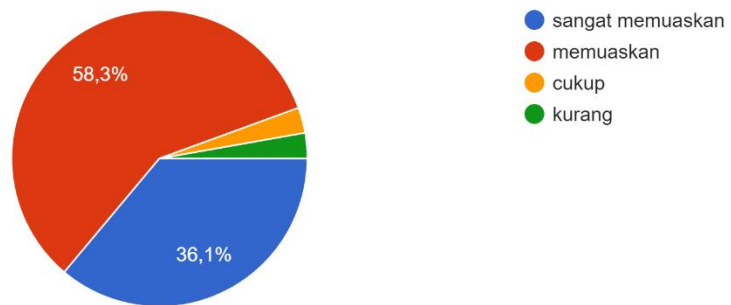
3. Pernyataan 3

Staf administrasi memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)



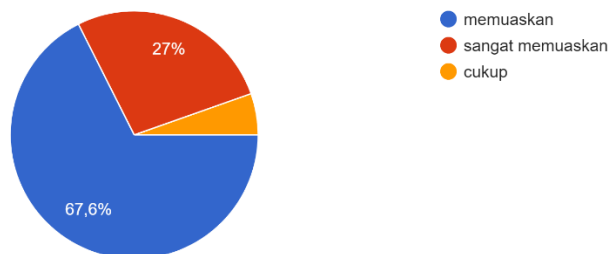
4. Pernyataan 4

Staf berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa



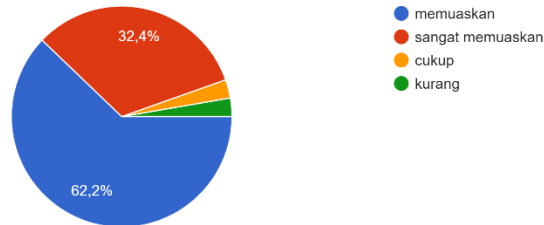
5. Pernyataan 5

Staf administrasi akademik dan non akademik ramah dan santun dalam memenuhi kepentingan mahasiswa



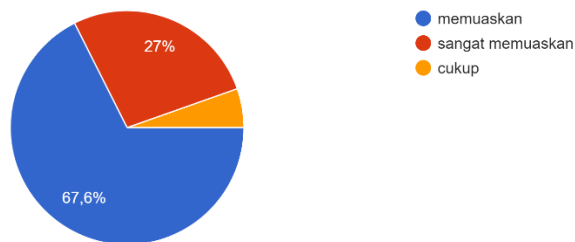
6. Pernyataan 6

Permasalahan / keluhan mahasiswa yang ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) atau dosen wali



7. Pernyataan 7

Tenaga Kependidikan membantu dalam memberikan pelayanan dalam proses akademik dan non akademik



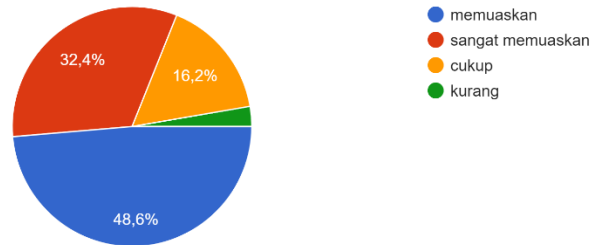
8. Pernyataan 8

Tenaga Kependidikan membantu dalam memberikan pelayanan dalam proses akademik dan non akademik



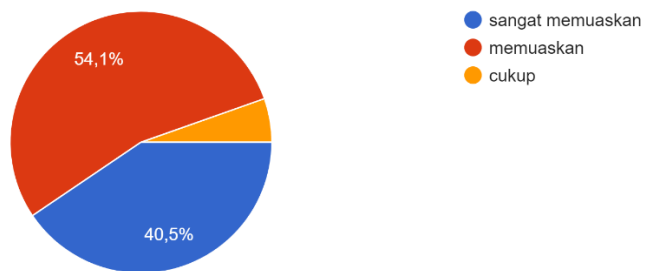
9. Pernyataan 9

Berusaha transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan



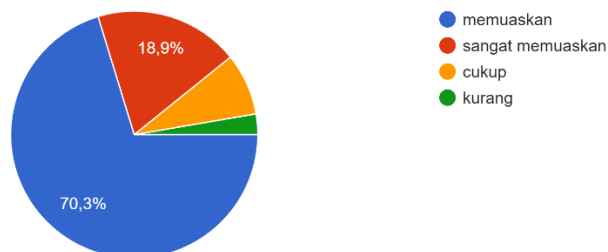
10. Pernyataan 10

Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan/akademik



11. Pernyataan 11

Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.



Bab IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik & non akademik STIE Semarang memuaskan. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kemauan tenaga kependidikan untuk mau mendengarkan saran dan masukan. Perlu dibuat sarana / wadah untuk menampung keluhan, saran & masukan dari mahasiswa untuk dilakukan tindak lanjut yang tepat untuk mencari solusi dan perbaikan mutu STIE Semarang. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada survei ini telah sesuai standar. Dengan demikian, merekomendasikan kepada unit tenaga kependidikan untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada aspek layanan kependidikan & non akademik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIE Semarang.

Lampiran Ringkasan saran dari responden :

Selalu tingkatkan pelayanan dan kualitas untuk menjadikan STiE Semarang sebagai kampus berkualitas.

Bagus

Semoga menjadi lebih baik.

Lebih Ditingkatkan

Sudah baik,namun perlu di tingkatkan.

Sudah baik

Perlu ditingkatkan Kualitas Pelayanan terhadap mahasiswa dan perlu di lengkapi sarana prasarana, seperti Lab, Toilet, keamanan parkir

STIE SEMARANG...Mantap

Ayo terus berprestasi STIE Semarang

Saran : fasilitas pembelajaran supaya ditingkatkan kualitasnya

Pelayanan untuk menunjang peningkatan kinerja dosen masih bisa ditingkatkan lagi untuk ke depannya

Tingkatkan terus kualitas pelayanan STIE Semarang

Sudah cukup baik, perlu ditingkatkan

Perlu dibenahi utk menjadi lebih baik lagi..

Salam kompak selalu, sukses selalu , salam

Lebih meningkatkan kualitas pembelajaran kepada mahasiswa.

Perlu ditingkatkan. Sehingga ke depan bisa lebih baik lagi.

Kecepatan internet ditambah

masih banyak yang perlu untuk di perbaiki/ di evaluasi utk setiap unit.namun tetap semangat

Secara keseluruhan cukup bagus ke depan perlu ditingkatkan lagi

good job

Semua cukup memuaskan bagi dosen, utk ruang kelas yg blm terpasilitas WiFi segera akan dilengkapi utk memedahkan dosen dan mahasiwa mengakses data, trims

Semoga lebih baik