



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA



**DOKUMEN KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP TATA  
PAMONG & TATA KELOLA  
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 TATA PAMONG & TATA KELOLA STIE SEMARANG**

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

**Lembar Pengesahan**  
**Dokumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong & Tata Kelola**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang**

Dokumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong & Tata Kelola Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang diselenggarakan untuk meningkatkan efektifitas dan produktifitas pelaksanaan Catur Darma Perguruan Tinggi.

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal 10 Januari 2022  
Ketua STIE SEMARANG

Cahyani Tunggal Sari, S.E., M.A., M.M.  
NIDN. 0603108402

## DAFTAR ISI

<b>DOKUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TATA PAMONG &amp; TATA KELOLA STIE SEMARANG .....</b>	<b>2</b>
<b>Lembar Pengesahan .....</b>	<b>3</b>
Bab 1. Pendahuluan.....	5
a. Pendahuluan .....	5
b. Kuesioner Dosen Terhadap Layanan STIE Semarang .....	5
Bab II. Uji Kualitas Instrumen .....	6
a. Pernyataan Survei Tata Pamong & Tata Kelola STIE Semarang.....	6
b. Uji Validitas.....	6
c. Uji Reliabilitas.....	7
Bab III. Hasil survei .....	7
1. Pernyataan 1 .....	8
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
Bab IV. KESIMPULAN .....	12

## **Bab I. Pendahuluan**

### **a. Pendahuluan**

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

Metode analisis hasil survey ini menggunakan statistik 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 Tata Pamong & Tata Kelola STIE Semarang**

Evaluasi kuesioner mahasiswa terhadap tata pamong dan tata kelola STIE Semarang untuk memastikan bahwa tata pamong dan tata kelola telah terpenuhi dengan baik sesuai kebutuhan. Evaluasi ini ditujukan untuk mengidentifikasi tata pamong dan tata kelola yang ada dalam rangka 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 632 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 Tata Pamong & Tata Kelola STIE Semarang

1. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bekerja dengan handal dan mudah diakses
2. Kepala dan Staf bagian administrasi sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
3. Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa
4. Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa
5. Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah di mengerti
6. Staf administrasi akademik ramah dan santun dalam memenuhi kepentingan mahasiswa
7. Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan/akademik
8. Pemimpin STIE Semarang memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami
9. Pemimpin STIE Semarang selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa
10. Pemimpin STIE Semarang menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka

### 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	0,84	Valid
2	Pernyataan 2	0,91	Valid
3	Pernyataan 3	0,93	Valid
4	Pernyataan 4	0,96	Valid
5	Pernyataan 5	0,96	Valid
6	Pernyataan 6	0,88	Valid
7	Pernyataan 7	0,95	Valid
8	Pernyataan 8	0,96	Valid
9	Pernyataan 9	0,93	Valid
10	Pernyataan 10	0,92	Valid

Sumber: olah data 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas dengan responden 632 maka  $r$  table 0,080. 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
0,98	Reliabilitas sempurna

Sumber data diolah 2022

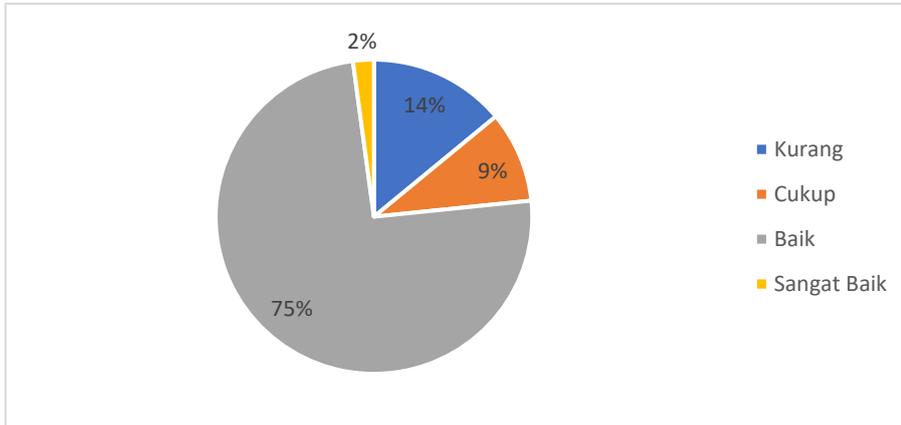
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 632 jawaban reponden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai cronbach's alpha 0,98 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 98 % dapat dipercaya. 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 632 mahasiswa

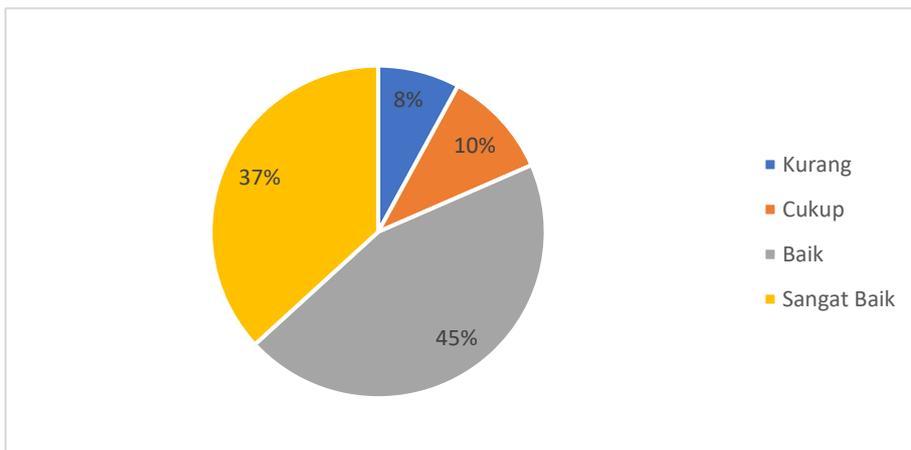
#### 1. Pernyataan 1

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bekerja dengan handal dan mudah diakses



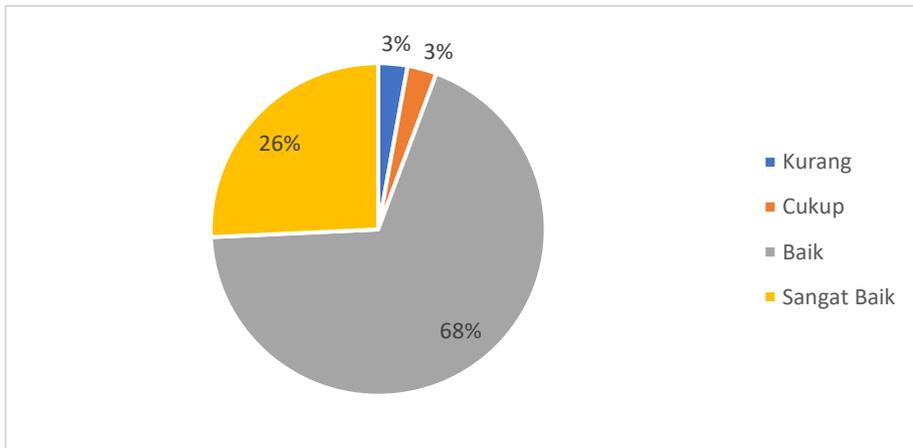
#### 2. Pernyataan 2

Kepala dan staf bagian administrasi sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa



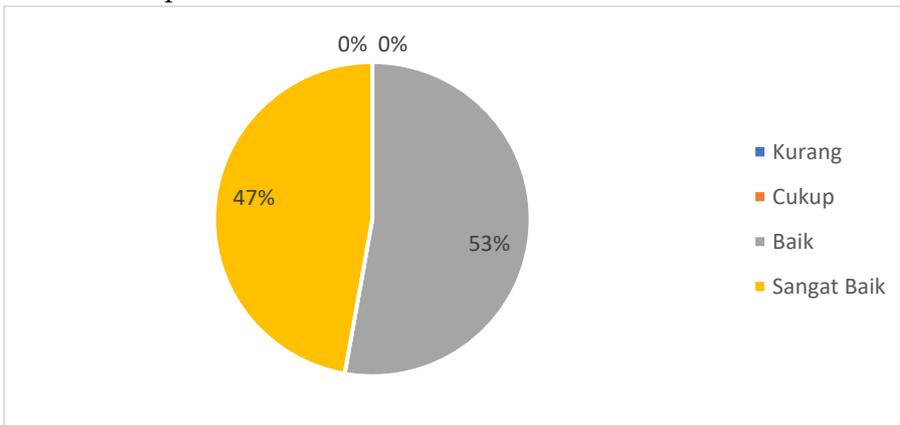
### 3. Pernyataan 3

Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa



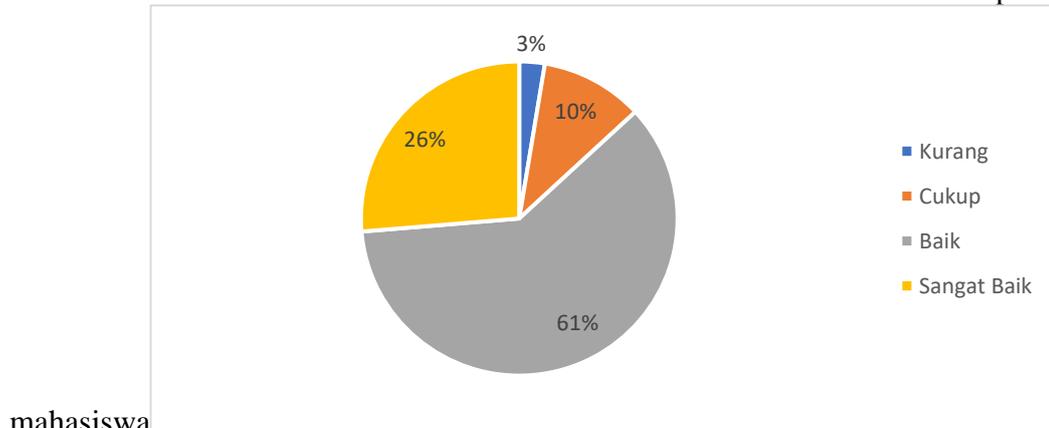
### 4. Pernyataan 4

Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa



### 5. Pernyataan 5

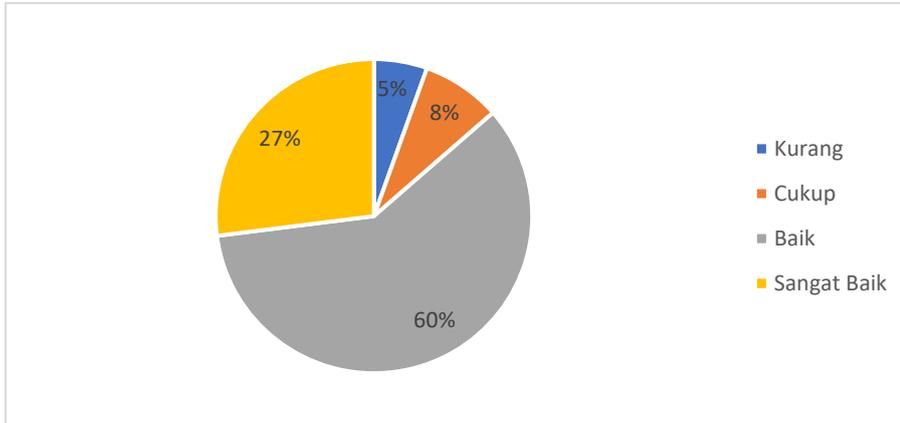
Staf administrasi akademik ramah dan santun dalam memenuhi kepentingan



mahasiswa

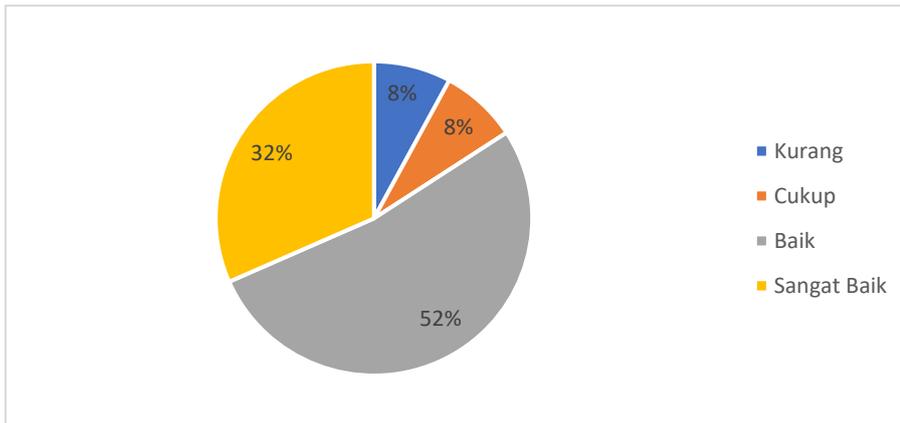
### 6. Pernyataan 6

Kemampuan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam proses pendidikan/ akademik



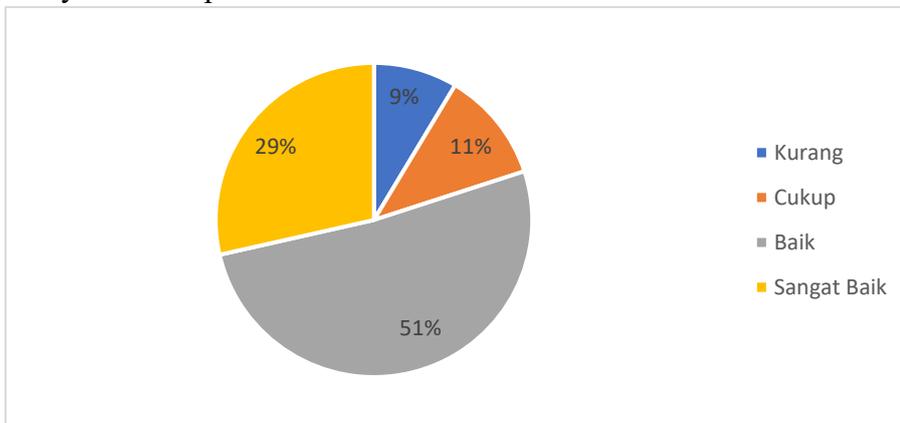
### 7. Pernyataan 7 pemimpin

STIE Semarang memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami



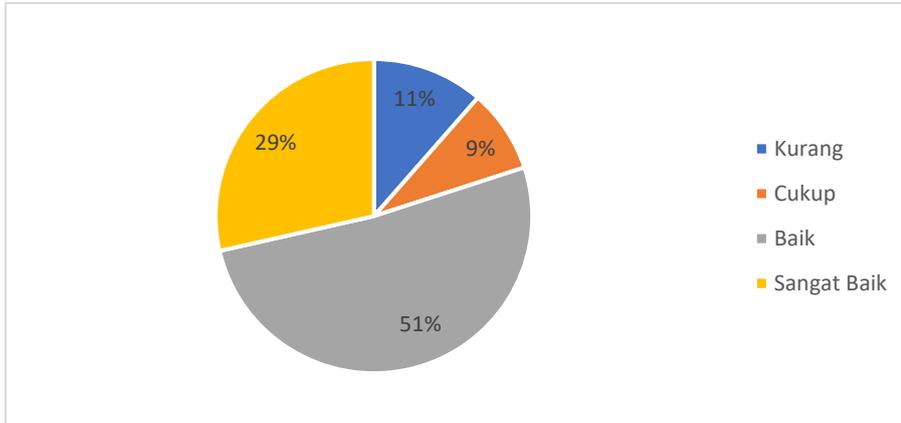
### 8. Pernyataan 8

Pemimpin STIE Semarang selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa



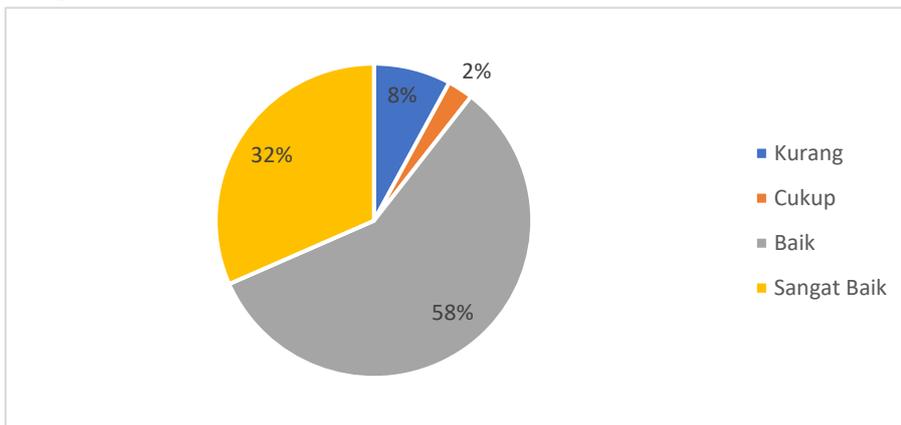
### 9. Pernyataan 9

Pemimpin STIE Semarang selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa



### 10. Pernyataan 10

Pemimpin STIE Semarang menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka



## Bab IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata kelola 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 pejabat structural 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 survey ini telah sesuai standar. Dengan demikian, merekomendasikan kepada unit tata kelola & tata pamong untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada aspek layanan tata pamong & tata kelola kepuasan mahasiswa terhadap manajemen tersebut.

Lampiran:

Ringkasan komentar yang diberikan 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

Ringkasan saran yang diberikan responden:

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