



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA FST UMKT

2021-2022

LAPORAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI MAHASISWA

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2021/2022

Ditetapkan di : Samarinda

Tanggal : 13 Oktober 2022 M
17 Rabi'ul Awal 1444 H

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi,



Prof. Ir. Sarjito, M.T., Ph.D., IPM

NIDN. 0610116204

KATA PENGANTAR

dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Fakultas Sains dan Teknologi menyusun laporan survei kepuasan alumni ini sebagai bentuk komitmen kami terhadap peningkatan mutu pendidikan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan alumni terhadap layanan dan pendidikan yang telah mereka terima, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Penyusunan laporan ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan partisipasi para alumni yang dengan sukarela meluangkan waktu untuk memberikan masukan yang berharga. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini, baik dari segi teknis maupun administratif.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pengembangan dan peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Semoga dengan adanya survei ini, kita dapat terus berbenah dan memberikan yang terbaik bagi mahasiswa, alumni, dan masyarakat luas.

Akhir kata, kami berharap agar laporan ini dapat diterima dengan baik dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan institusi.

DAFTAR ISI

LAPORAN PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA.....	4
A. Pendahuluan	4
B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	4
C. Responden.....	4
D. Aspek dan Komponen Pengukuran Survei Kepuasan Mahasiswa	4
E. Instumen Pengukuran dan Penilaian.....	5
F. Metode dan Analisis Data	5
G. Temuan dan Analisa Hasil Survey	6
I. Rekomendasi.....	11
J. Penutup.....	11

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

A. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap layanan mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan 1 tahun sekali tiap akhir semester genap. Laporan ini merupakan hasil dari survei kepuasan mahasiswa untuk Tahun Akademik 2021/2022.

C. Responden

Responden yang mengisi kuisioner kepuasan ini adalah adalah 897 mahasiswa. Survey dilakukan terhadap alumni menggunakan akun sistem akademik mahasiswa masing-masing melalui portal mahasiswa di survey.umkt.ac.id.

D. Aspek dan Komponen Pengukuran Survei Kepuasan Mahasiswa

Adapun instrument survei meliputi:

1. **Sistem Pembelajaran**, meliputi Kurikulum yang diberikan telah sesuai dengan kompetensi, kebutuhan, dan perkembangan zaman, Proses belajar mengajar telah terselenggara dengan baik, Sistem Evaluasi hasil belajar (UTS dan UAS) telah terselenggara dengan baik dan Proses pembimbingan akademik telah terselenggara secara efektif.
2. **Fasilitas Layanan Pendidikan**, meliputi Fasilitas ruang kuliah telah lengkap dan sesuai dengan standar, Sarana pembelajaran (LCD, Whiteboard, kursi, dan AC) telah lengkap dan berfungsi dengan baik, Fasilitas laboratorium telah lengkap dan sesuai dengan standar dan Perpustakaan lengkap dan nyaman.

3. **Fasilitas Layanan Akademik** meliputi pelayanan akademik ditangani dengan cakap, cepat dan ramah (universitas, fakultas dan program studi) dan ketersediaan informasi akademik (jadwal, kalender akademik, dll).
4. **Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan Sosial** meliputi Lingkungan kampus bersih dan nyaman, Musholla rapi, bersih, dan nyaman, Kebersihan toilet gedung perkuliahan dan perkantoran, Lingkungan kampus aman, Fasilitas layanan kesehatan (poliklinik) telah memadai, Website kampus mudah diakses dan Fasilitas internet dan hotspot kampus telah baik.
5. **Fasilitas Layanan Kemahasiswaan** meliputi Unit kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu, Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi program pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan, Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM), Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang seni, olahraga, sosial, dan kerohanian, Unit kemahasiswaan telah menyediakan informasi magang dan lowongan pekerjaan dan Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa mengikuti kompetisi, baik non akademik maupun non akademik.
6. **Layanan Keuangan** meliputi Pelayanan unit keuangan telah baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

E. Instrumen Pengukuran dan Penilaian

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa memiliki 24 butir pertanyaan yang dikelompokkan menjadi 6 indikator, yaitu (1) Sistem Pembelajaran (2) Fasilitas Layanan Pendidikan (3) Fasilitas Layanan Akademik (4) Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan Sosial (5) Fasilitas Layanan Kemahasiswaan (6) Layanan Keuangan. **Angket yang** disusun dengan menggunakan skala Likert 1-4 (4 = Sangat Puas; 3 = Puas; 2 = Cukup Puas; 1 = Tidak Puas).

F. Metode dan Analisis Data

Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik sederhana, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang

divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1-4 dari mulai tidak puas hingga sangat puas. Nilai rata-rata kepuasan dosen diperoleh dari klasifikasi kinerja berdasarkan rentang berikut ini:

Skor tertinggi = 4 (sangat puas)
 Skor terendah = 1 (tidak puas)
 Jumlah kelas = 4 (tidak puas sampai puas)
 Jarak interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kelas interval}}$
 = $\frac{4 - 1}{4}$
 = 0,75

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disusun tabel kalsifikasi skala kepuasan dosen dari tiap indikator yang dinilai sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Kepuasan Dosen

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan Mahasiswa	Klasifikasi Kepuasan
1	1,00-1,75	Tidak Puas
2	1,76-2,50	Kurang Puas
3	2,51-3,25	Puas
4	3,26-4,00	Sangat Puas

G. Temuan dan Analisa Hasil Survey

1. Fasilitas Sistem Pembelajaran

UMKT sebagai amal usaha Muhammadiyah yang bergerak di bidang pendidikan, maka penekanan utama dalam mendukung proses pembelajaran adalah meliputi Kurikulum, Sistem evaluasi hasil belajar dan Proses pembimbingan akademik. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pembelajaran di UMKT disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Kepuasan Sistem Pembelajaran

No.	Fasilitas Layanan Pendidikan	Rerata	Kinerja
1	Kurikulum yang diberikan telah sesuai dengan kompetensi, kebutuhan, dan perkembangan zaman	3,31	Sangat Puas
2	Proses belajar mengajar telah terselenggara dengan baik	3,27	Sangat Puas
3	Sistem Evaluasi hasil belajar (UTS dan UAS) telah terselenggara dengan baik	3,20	Puas
4	Proses pembimbingan akademik telah terselenggara secara efektif	3,29	Sangat Puas
Total		3,24	Puas

Berdasarkan tabel di atas, terkait dengan kepuasan sistem pembelajaran menunjukkan mahasiswa **Puas** terhadap Sistem Pembelajaran di UMKT.

2. Fasilitas Layanan Pendidikan

Dalam mendukung proses pembelajaran fasilitas layanan pendidikan merupakan fasilitas yang menjadi prioritas UMKT dalam melayani mahasiswa. Dalam mendukung proses pembelajaran adalah penyediaan fasilitas layanan pendidikan yang terdiri dari kecukupan dan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran seperti Ruang beserta fasilitas pembelajaran, Laboratorium dan Perpustakaan. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Layanan Pendidikan di UMKT disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Kepuasan Fasilitas Layanan Pendidikan

No.	Fasilitas Layanan Pendidikan	Rerata	Kinerja
1	Fasilitas ruang kuliah telah lengkap dan sesuai dengan standar	3,26	Sangat Puas
2	Sarana pembelajaran (LCD, Whiteboard, kursi, dan AC) telah lengkap dan berfungsi dengan baik	3,18	Puas
3	Fasilitas laboratorium telah lengkap dan sesuai dengan standar	3,29	Sangat Puas
4	Perpustakaan lengkap dan nyaman	3,35	Sangat Puas
Total Rerata		3,27	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap Fasilitas Layanan Pendidikan di UMKT menunjukkan bahwa mahasiswa Sangat **Puas** dengan Fasilitas Layanan yang dimiliki oleh UMKT.

3. Fasilitas Layanan Akademik

UMKT memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam layanan akademik, yang meliputi pelayanan akademik yang cakap, cepat, ramah dan ketersediaan informasi akademik. Semua fasilitas ini diberikan dengan tujuan meningkatkan kenyamanan mahasiswa sehingga prestasi mahasiswa diharapkan juga dapat semakin meningkat. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Layanan Akademik di UMKT disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Kepuasan Fasilitas Layanan Akademik

No.	Fasilitas Layanan Akademik	Rerata	Kinerja
1	Pelayanan akademik ditangani dengan cakap, cepat, dan ramah (universitas, fakultas dan program studi)	3,26	Sangat Puas
2	Ketersediaan informasi akademik (jadwal, kalender akademik, dll)	3,30	Sangat Puas
Total Rerata		3,28	Sangat Puas

Hasil survei menunjukkan bahwa dari fasilitas layanan akademik yang diberikan oleh UMKT terhadap mahasiswa, mahasiswa Sangat **Puas** terhadap layanan akademik yang diberikan.

4. Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan sosial

UMKT memberikan fasilitas tambahan untuk memberikan rasa aman melalui fasilitas keamanan, kesehatan dan sosial, seperti keamanan lingkungan kampus, jaminan kesehatan melalui asuransi kesehatan dan layanan kesehatan, kebersihan lingkungan kampus, fasilitas ibadah (mushola), kebersihan toilet, kualitas dan kecukupan kapasitas internet. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan Sosial di UMKT disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Kepuasan Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan Sosial

No.	Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan Sosial	Rerata	Kinerja
1	Lingkungan kampus bersih dan nyaman	3,30	Sangat Puas
2	Musholla rapi, bersih, dan nyaman	3,29	Sangat Puas
3	Kebersihan toilet gedung perkuliahan dan perkantoran	3,26	Sangat Puas
4	Lingkungan kampus aman	3,34	Sangat Puas
5	Fasilitas layanan kesehatan (poliklinik) telah memadai	3,27	Sangat Puas
6	Website kampus mudah diakses	3,35	Sangat Puas
7	Fasilitas internet dan hotspot kampus telah baik	3,32	Sangat Puas
Total		3,30	Sangat Puas

Hasil survey menunjukkan bahwa dari 7 komponen survey yang diberikan, poin tertinggi adalah Website kampus mudah diakses (3,35 - Sangat Puas) dan poin terendah adalah Kebersihan toilet gedung

perkuliahan dan perkantoran (3,26 - Sangat Puas). Hal ini menunjukkan UMKT harus lebih dapat meningkatkan layanan lingkungan kampus aman. Hasil secara keseluruhan menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Kepuasan Fasilitas Keamanan, Kesehatan dan Sosial adalah 3,30 yang berarti mahasiswa Sangat **Puas**.

5. Fasilitas Layanan kemahasiswaan

Selain di bidang akademik mahasiswa diharapkan juga berprestasi di bidang non akademik. Untuk itu UMKT memfasilitasi Layanan Kemahasiswaan yang meliputi Beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu, pengembangan kepribadian, program kreatifitas mahasiswa, minat dan bakat, informasi magang dan lowongan kerja serta mengirimkan mahasiswa untuk mengikuti kompetisi, baik akademik maupun non akademik. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Layanan Kemahasiswaan di UMKT disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Kepuasan Fasilitas Layanan Kemahasiswaan

No.	Fasilitas Layanan Kemahasiswaan	Rerata	Kinerja
1	Unit kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu	3,24	Puas
2	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi program pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3,34	Sangat Puas
3	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)	3,5	Sangat Puas
4	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang seni, olahraga, sosial, dan kerohanian	3,45	Sangat Puas
5	Unit kemahasiswaan telah menyediakan informasi magang dan lowongan pekerjaan	3,27	Sangat Puas
6	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa mengikuti kompetisi, baik akademik maupun non akademik	3,33	Sangat Puas
Total		3,35	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil bahwa UMKT telah sangat baik dalam memberikan dukungan dan pemberian kemudahan akses bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu, pengembangan kepribadian, memfasilitasi program kreatifitas mahasiswa, informasi

magang dan lowongan pekerjaan serta memfasilitasi mahasiswa mengikuti kompetisi, baik akademik maupun non akademik. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah 3,35 yang berarti Sangat **Puas**.

6. Layanan Keuangan

Sebuah organisasi yang baik adalah yang selalu melakukan evaluasi terhadap kinerjanya sehingga perbaikan secara berkelanjutan dapat terus dilakukan. Hal ini pula yang dilakukan oleh UMKT di mana setiap aspek dalam pengelolaannya dilakukan monitoring dan evaluasi, termasuk di dalamnya adalah monitoring dan evaluasi terhadap layanan keuangan. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap layanan keuangan dapat dijadikan sebagai salah satu dasar dalam peningkatan layanan keuangan mahasiswa sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 7. Kepuasan Layanan Keuangan

No.	Layanan Keuangan	Rerata	Kinerja
1	Pelayanan unit keuangan telah baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku	3,29	Sangat Puas
Total		3,29	Sangat Puas

Hasil survey yang tergambar pada tabel di atas menunjukkan bahwa penilaian dan evaluasi terhadap layanan keuangan telah dilakukan dengan baik sehingga mahasiswa merasa puas. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan keuangan adalah 3,29 yang berarti **Sangat Puas**.

H. Kesimpulan

Secara umum berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa yang terdiri dari 6 kriteria adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Temuan

No.	Indikator	Rerata	Kinerja
1	Sistem Pembelajaran	3,24	Puas
2	Fasilitas Layanan Pendidikan	3,27	Sangat Puas
3	Fasilitas Layanan Akademik	3,28	Sangat Puas
4	Fasilitas Keamanan, Kebersihan dan Sosial	3,30	Sangat Puas
5	Fasilitas Kemahasiswaan	3,35	Sangat Puas
6	Layanan Keuangan	3,21	Puas
Total		3,27	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, dari 6 kriteria layanan terhadap dosen yang diberikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata hasil kepuasan mahasiswa masuk pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa UMKT telah memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa, namun dengan adanya survey ini diharapkan layanan mahasiswa dapat leboh ditingkatkan lagi agar dapat membuat mahasiswa merasa sangat puas dan nyaman menempuh pendidikan di lingkup UMKT.

I. Rekomendasi

Walapun hasil rata-rata kepuasan dosen masuk pada kategori Sangat Puas, namun ada beberapa masukan yang perlu dipertimbangkan dan ditindaklanjuti, antara lain:

- 1) Peningkatan layanan akademik berupa kecakapan, kecepatan dan keramahan bagi mahasiswa sehingga mahasiswa tidak merasa canggung untuk mengakses layanan tersebut.
- 2) Peningkatan kapasitas hotspot dan internet agar memudahkan proses pembelajaran berbasis IT.
- 3) Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana perkuliahan agar dapat mengakomodasi jumlah mahasiswa dalam kelas besar

J. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan dosen ini dibuat, semoga hasil survey ini bermanfaat untuk perbaikan layanan mahasiswa, khususnya mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur di masa yang akan datang.

