

**LAPORAN**  
**KEPUASAN MAHASISWA**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG**  
**SEMESTER GANJIL 2019/2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

Disusun Oleh:  
Gugus Penjaminan Mutu FKIP



Leo Pratama, M.Or.  
NIDN 1422129301

Sorong, 26 Juli 2020

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu



Abdul Hafid, M.Pd.

NIDN 1401019001

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya sehingga Tim Gugus Penjaminan Mutu FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Semester Genap 2019/2020. Tujuan utama penyusunan laporan ini adalah sebagai bahan masukan kepada Pimpinan FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong untuk perbaikan mutu dan pelayanan terhadap mahasiswa. Selesaiannya laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi aktif dalam membantu penyusunan dan penyelesaian Laporan Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong semester ganjil tahun 2019/2020.

Kami menyadari laporan ini tentunya masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Aimas, 26 Juli 2020

Ketua Gugus Penjaminan Mutu,

Leo Pratama, M.Or.

NIDN 1422129301

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong sebagai program studi yang berada di lembaga pendidikan swasta sangat tergantung pada animo masyarakat dalam memilih Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Bila animo masyarakat menurun, maka jumlah mahasiswa yang masuk di FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong akan berkurang dan ini akan mempengaruhi jalannya program yang direncanakan. Oleh karena itu, sangat perlu bagi lembaga pendidikan untuk mempertahankan dan meningkatkan animo masyarakat. Dalam kaitan ini, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa merupakan faktor internal yang sangat berpengaruh. Makin baik pelayanan dalam berbagai hal diberikan kepada mereka, makin besar kemungkinan penjaminan mutu lulusan, makin besar kepercayaan masyarakat kepada lembaga pendidikan tinggi. Jika mahasiswa berkurang maka kesempatan untuk FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong berkontribusi terhadap pengembangan kualitas sumberdaya handal menjadi berkurang.

Peningkatan jumlah mahasiswa bagi perguruan tinggi swasta memiliki arti yang penting dalam keberlangsungan hidupnya, tidak terkecuali Universitas Pendidikan Muhammadiyah. Peningkatan mahasiswa tersebut tidak terlepas dari tingginya tingkat pelayanan kampus terhadap mahasiswa. Demikian pula sebaliknya bila mereka merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang telah diterimanya selama menjadi mahasiswa dan melakukan aktifitasnya tentu akan memberi citra yang kurang baik terhadap mahasyarakat yang di dampinginya dan akhirnya akan berimbas kepada kurangnya minat mahasiswa untuk kuliah di kampus Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Jika hal ini terjadi maka akan berdampak kurang baik terhadap keberlangsungan FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong ke depan

Dengan berbagai pertimbangan inilah maka FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong merasa perlu untuk melakukan **"Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Semester Genap Tahun 2019/2020"**

## **BAB II**

### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut: a. Menyiapkan instrument; c. Menentukan waktu pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa; d. Melaksanakan survey kepuasan mahasiswa; e. Mengolah hasil survey; f. Menyajikan dan melaporkan hasil survey kepuasan mahasiswa kepada pihak-pihak terkait. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket yang disebarakan kepada mahasiswa melalui google form. Waktu pelaksanaan mulai tanggal 07-21 Februari 2020.

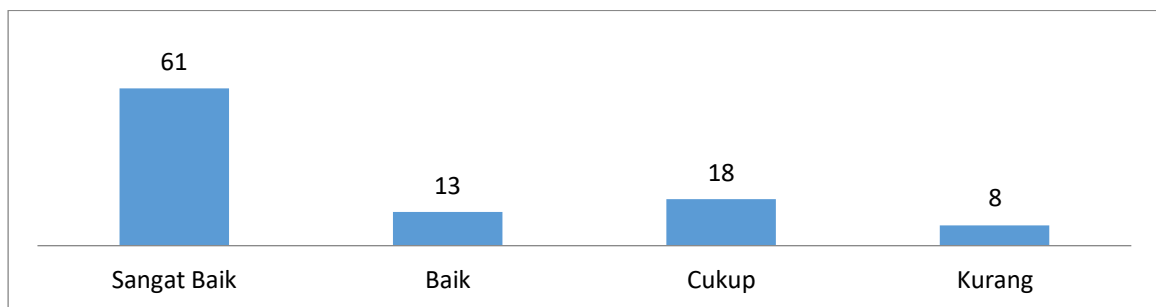
## BAB III

### HASIL DAN REKOMENDASI

#### A. RESPON PERTANYAAN ASPEK *RESPONSIVENESS* (SIKAP TANGGAP), *ASSURANCE* (PERLAKUAN KEPADA MAHASISWA), ASPEK *RELIABILITY* (KEHANDALAN DOSEN DAN STAFF AKADEMIK), ASPEK *TANGIBLES* (SARANA PENDIDIKAN-ALAT PERKULIAHAN, MEDIA PENGAJARAN, DAN PRASARANA PENDIDIKAN), DAN ASPEK *EMPATY*

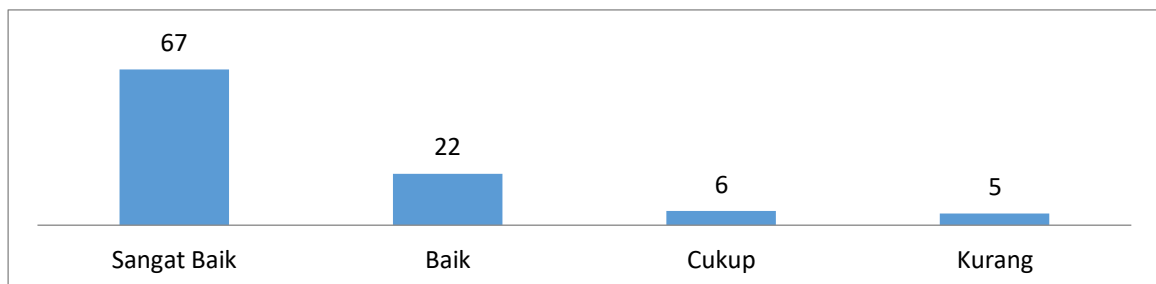
#### RESPON PERTANYAAN ASPEK *RESPONSIVENESS* (SIKAP TANGGAP)

1. Silabus mata kuliah diberikan di setiap awal perkuliahan



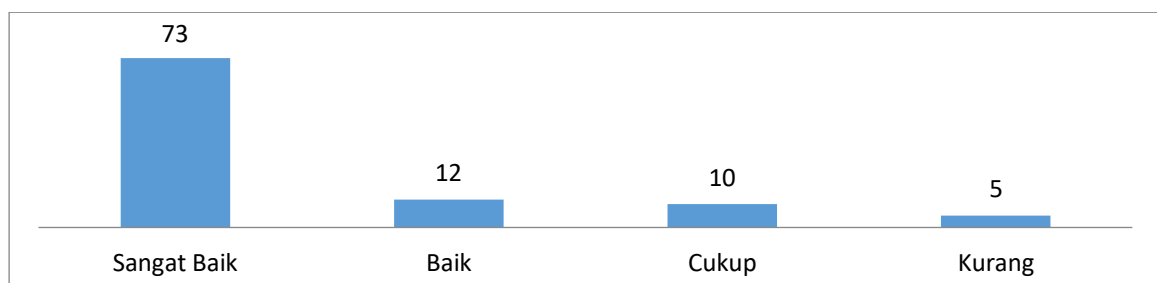
Sangat baik: 61, Baik: 13, cukup: 18, kurang: 8

2. Materi perkuliahan yang disajikan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)



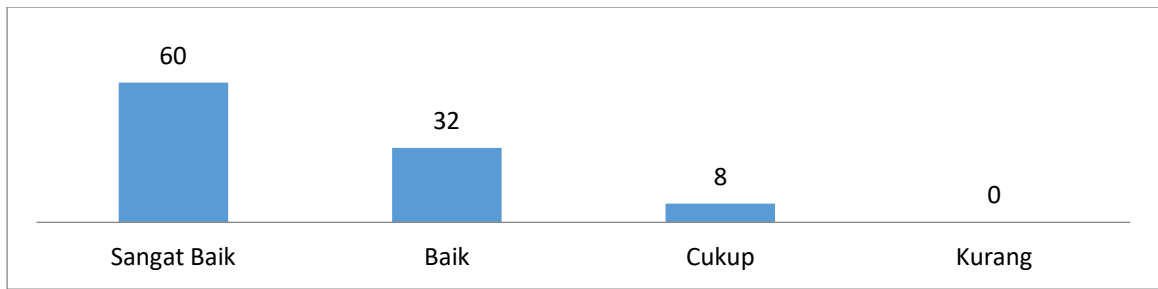
Sangat baik: 67, Baik: 22, cukup: 6, kurang: 5

3. Pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan



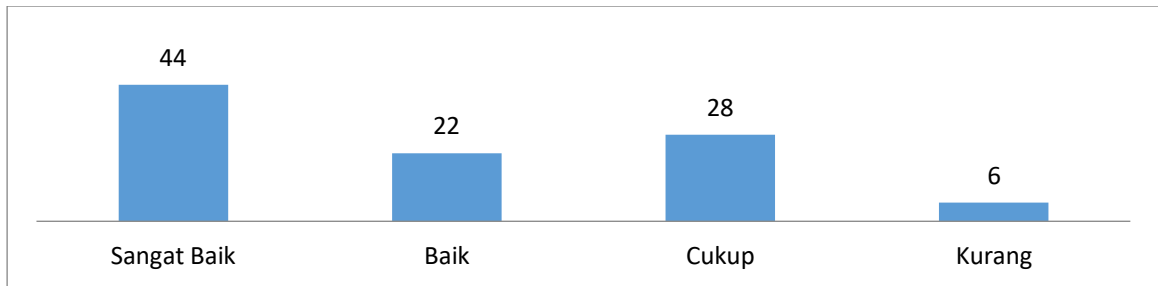
Sangat baik: 73, Baik: 12, cukup: 10, kurang: 5

4. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong memberikan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa yang tidak mampu



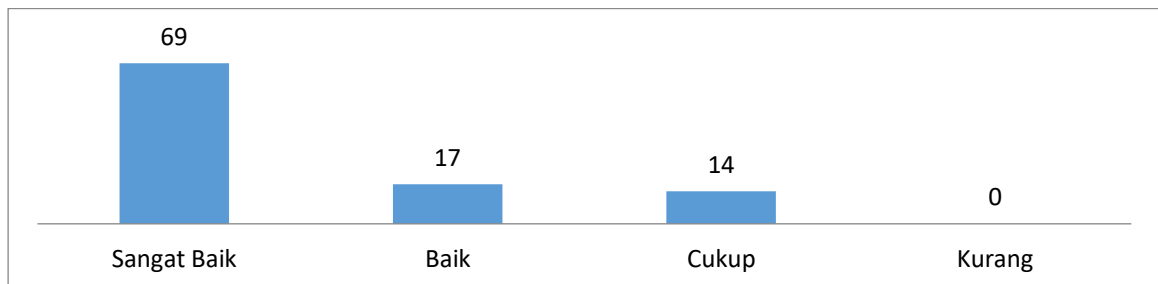
Sangat baik: 60, Baik: 32, cukup: 8, kurang: 0

5. Menggunakan metode pembelajaran yang variatif



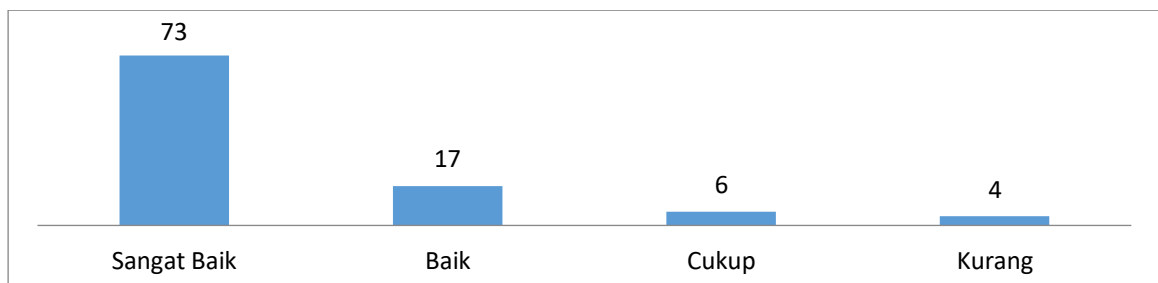
Sangat baik: 44, Baik: 22, cukup: 28, kurang: 6

6. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menyediakan waktu khusus orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi



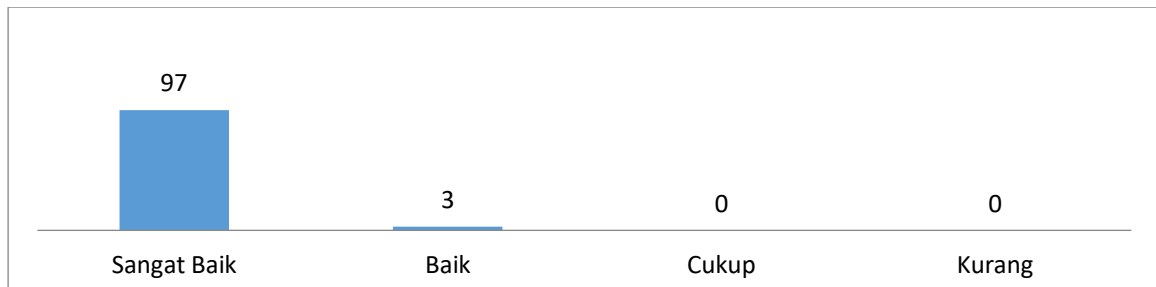
Sangat baik: 69, Baik: 17, cukup: 14, kurang: 0

7. Pelaksanaan ujian tepat waktu



Sangat baik: 73, Baik: 17, cukup: 6, kurang: 4

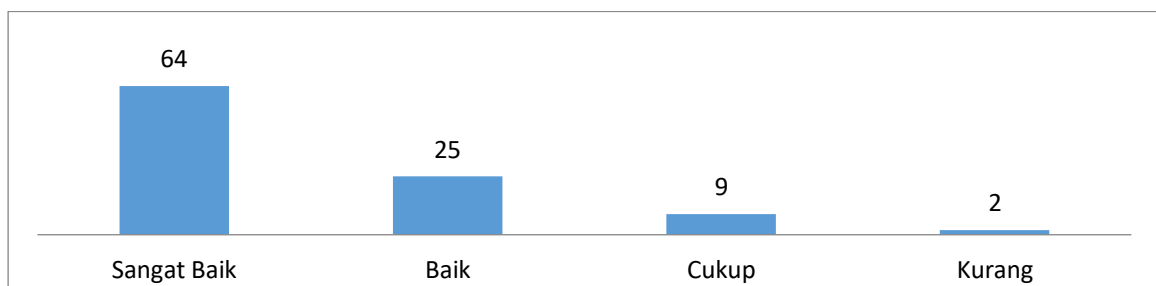
8. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menyediakan dosen pembimbing akademik bagi mahasiswa



Sangat baik: 97, Baik: 3, cukup: 0, kurang: 0

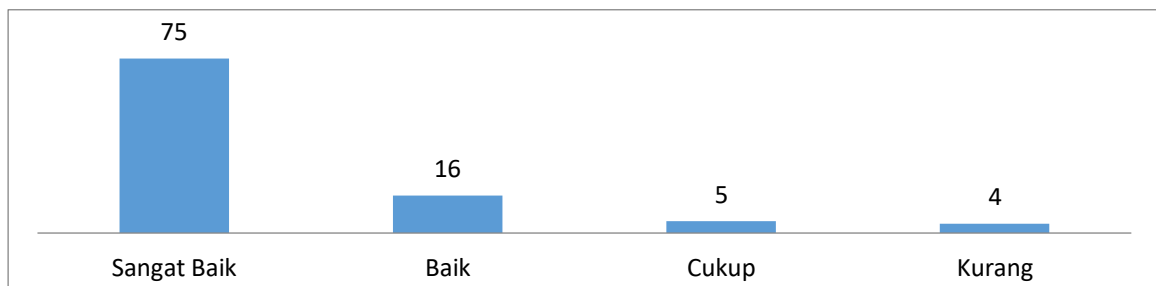
**ASSURANCE (PERLAKUAN KEPADA MAHASISWA)**

9. Pelayanan karyawan terhadap mahasiswa baik dan ramah



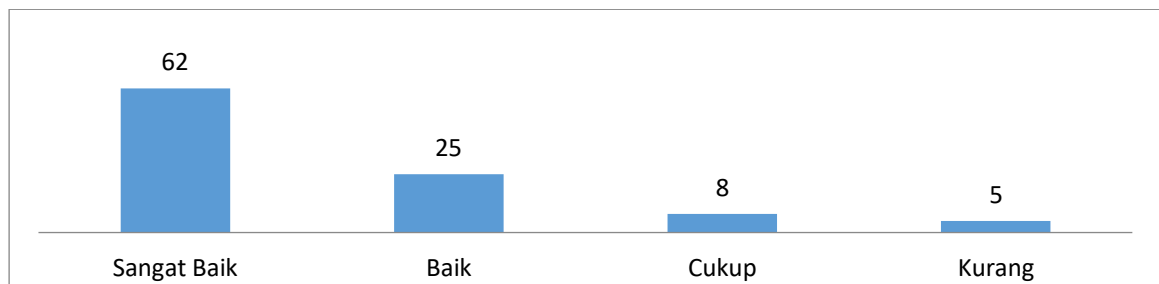
Sangat baik: 64, Baik: 25, cukup: 9, kurang: 2

10. Karyawan bersikap informatif dan komunikatif



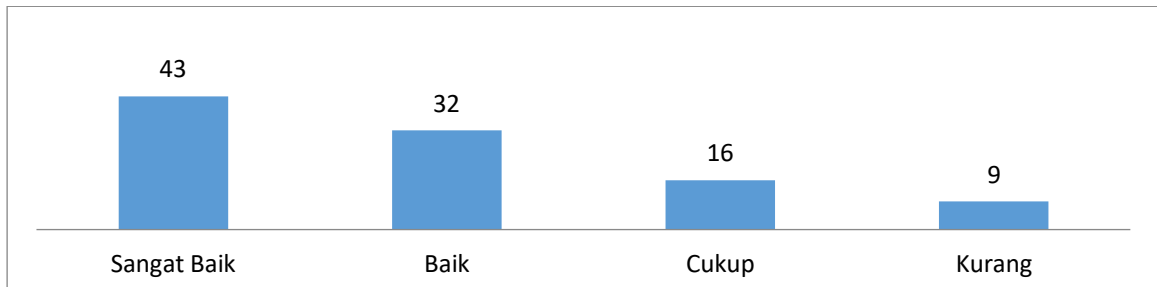
Sangat baik: 75, Baik: 16, cukup: 5, kurang: 4

11. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong tanggap terhadap persoalan/keluhan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik



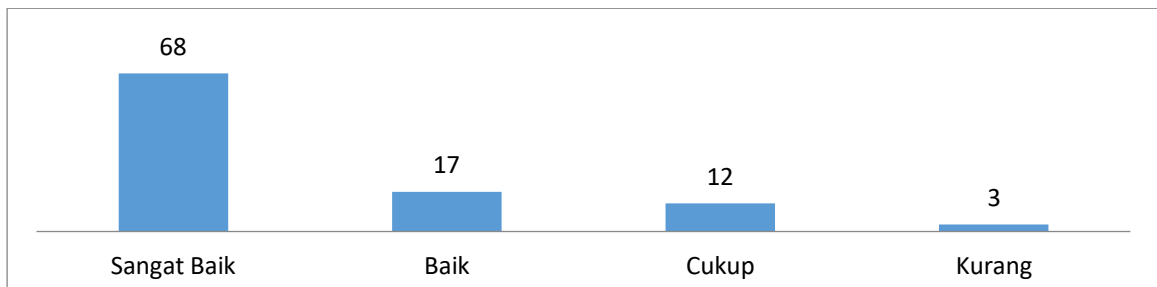
Sangat baik: 62, Baik: 25, cukup: 8, kurang: 5

12. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa



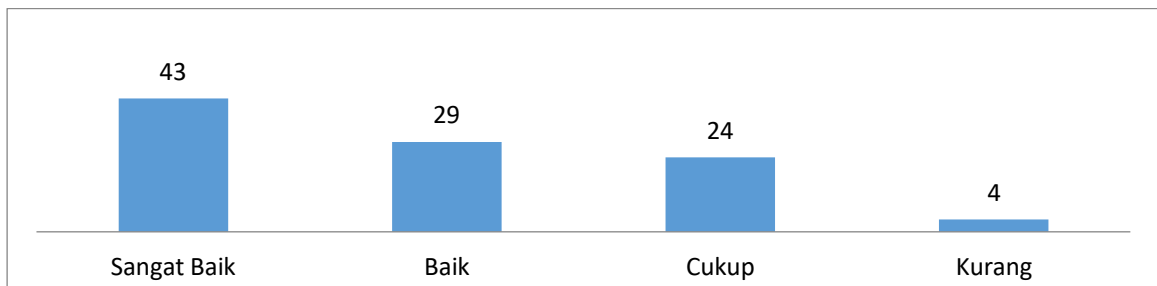
Sangat baik: 43, Baik: 32, cukup: 16, kurang: 9

13. Kemudahan mengurus surat menyurat (rekomentasi, keterangan, dll)



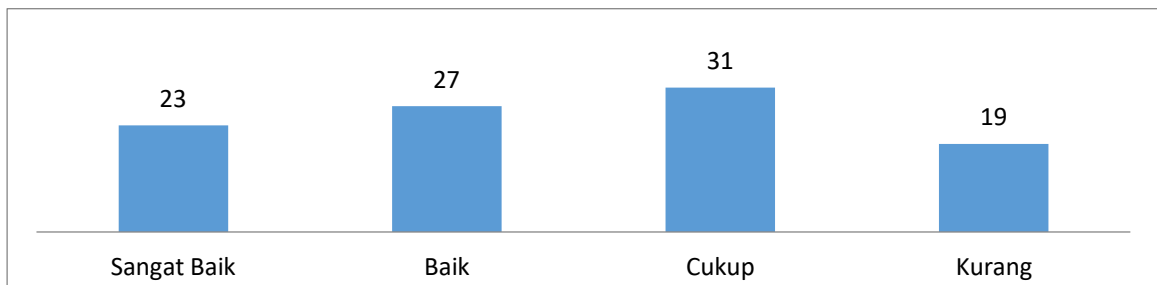
Sangat baik: 68, Baik: 17, cukup: 12, kurang: 2

14. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran



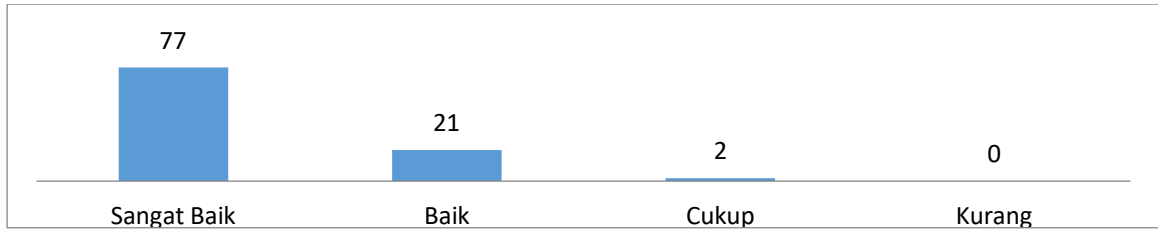
Sangat baik: 43, Baik: 29, cukup: 24, kurang: 4

15. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali



Sangat baik: 23, Baik: 27, cukup: 31, kurang: 19

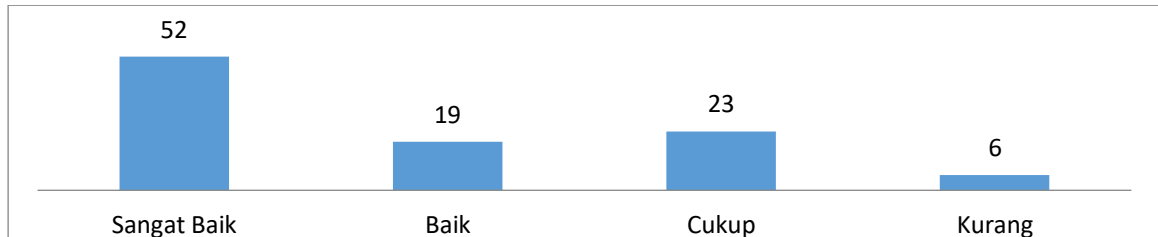
16. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong selalu memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



Sangat baik: 77, Baik: 21, cukup: 2, kurang: 0

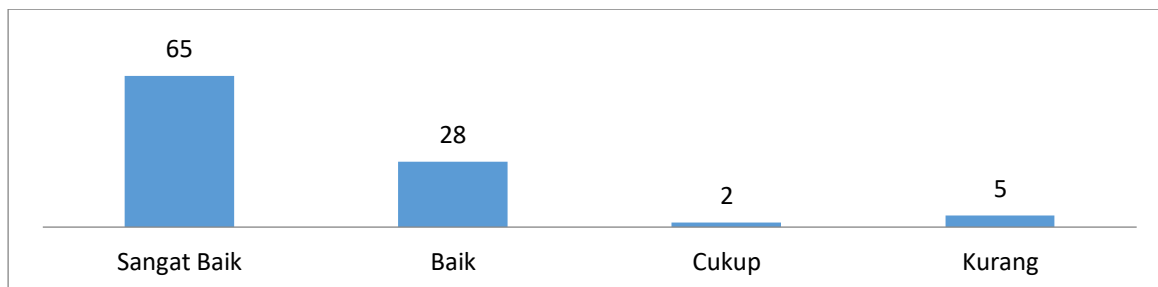
**ASPEK RELIABILITY (KEHANDALAN DOSEN DAN STAFF AKADEMIK)**

17. Dosen menyampaikan pembelajaran secara inovatif, kreatif, dan interaktif



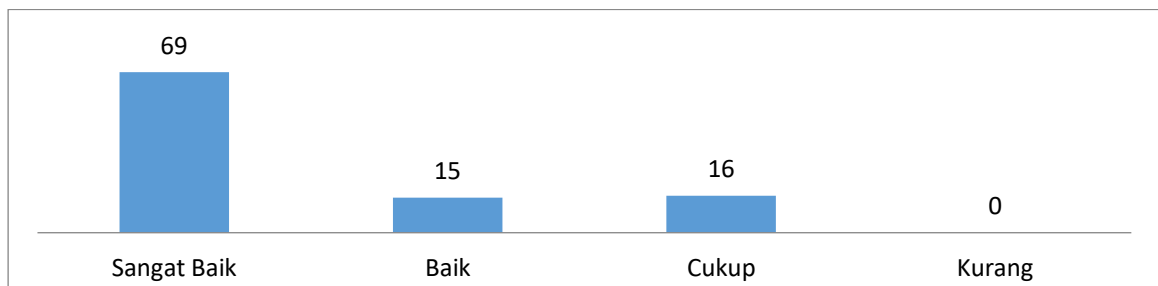
Sangat baik: 52, Baik: 19, cukup: 23, kurang: 6

Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab



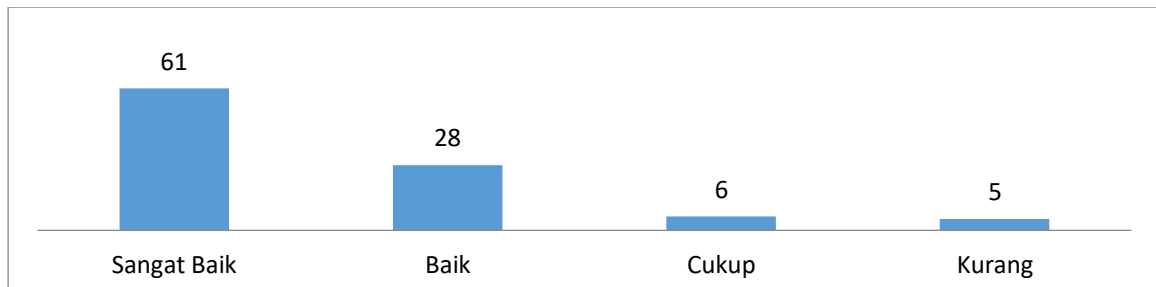
Sangat baik: 65, Baik: 28, cukup: 2, kurang: 5

18. Dosen memiliki wawasan keilmuan yang luas



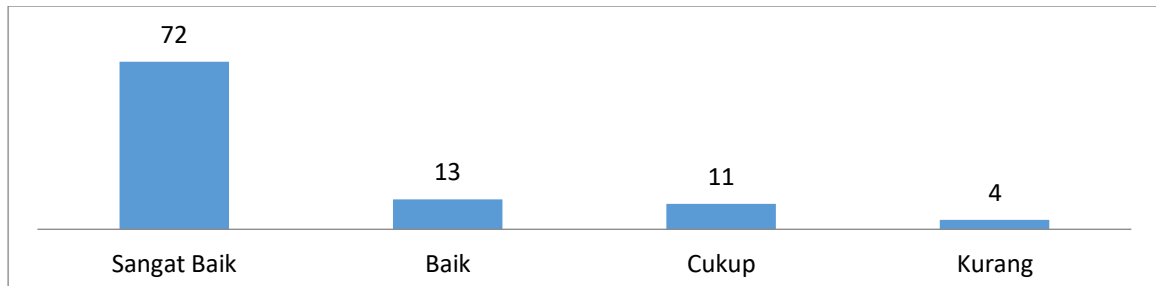
Sangat baik: 69, Baik: 15, cukup: 16, kurang: 0

19. Dosen memberikan bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan



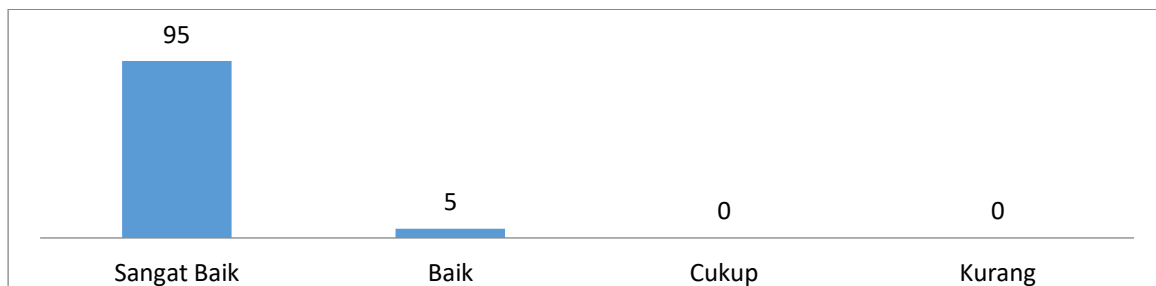
Sangat baik: 61, Baik: 28, cukup: 6, kurang: 5

20. Dosen selalu datang tepat waktu



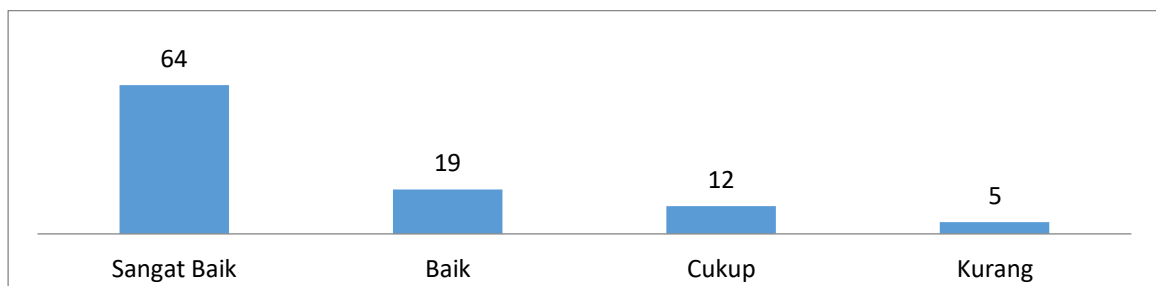
Sangat baik: 72, Baik: 13, cukup: 11, kurang 4

21. Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)



Sangat baik: 95, Baik: 5, cukup: 0, kurang: 0

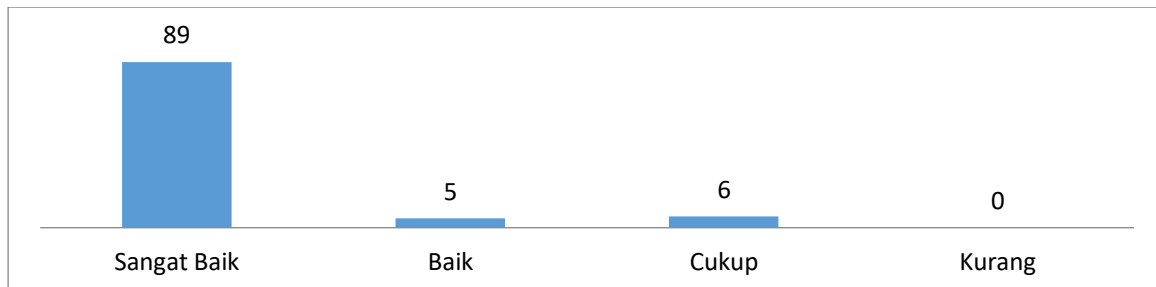
22. Staff akademik memiliki kemampuan untuk melayani mahasiswa



Sangat baik:64, Baik: 19, cukup: 12, kurang: 5

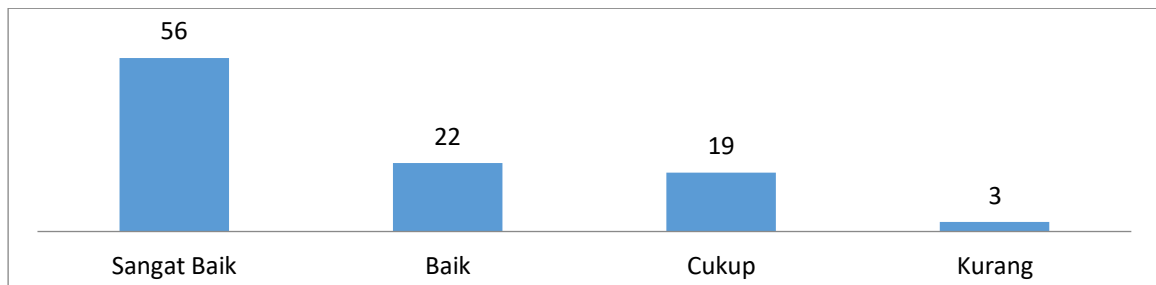
**ASPEK TANGIBLES (SARANA PENDIDIKAN - ALAT PERKULIAHAN, MEDIA PENGAJARAN, DAN PRASARANA PENDIDIKAN)**

23. Lingkungan kampus yang nyaman dan aman



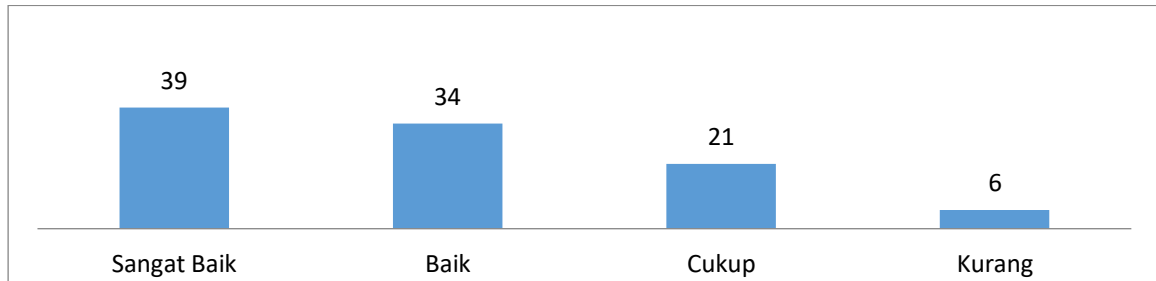
Sangat baik: 89, Baik: 5, cukup: 6, kurang: 0

24. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menyediakan ruang kelas memadai, bersih, dan nyaman



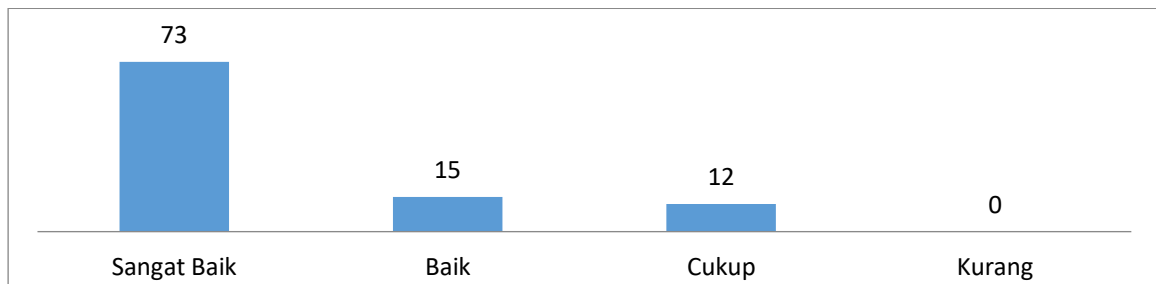
Sangat baik: 56, Baik: 22, cukup: 19, kurang: 3

25. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menyediakan kamar kecil dan memadai



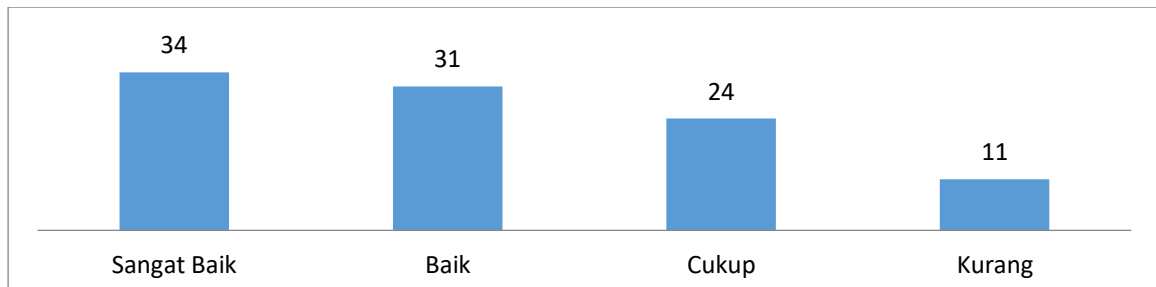
Sangat baik: 39, Baik: 34, cukup: 21, kurang: 6

26. Lokasi parkir memadai dan aman



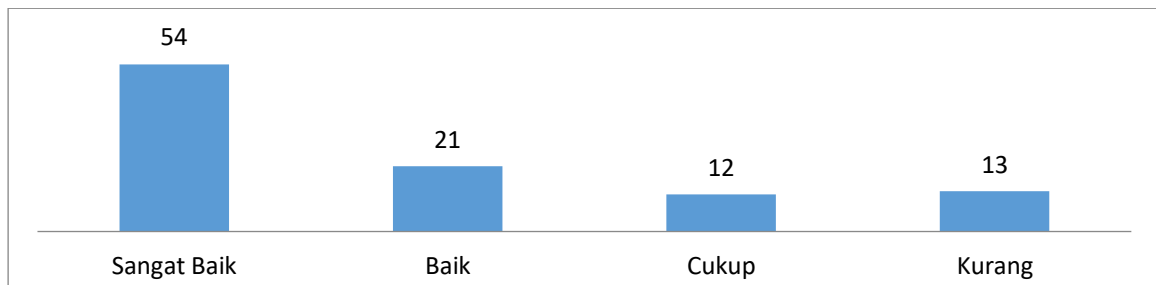
Sangat baik: 73, Baik: 15 cukup: 12 kurang: 0

27. Ruang perpustakaan yang nyaman, tenang, dan aman serta koleksi pustaka yang lengkap



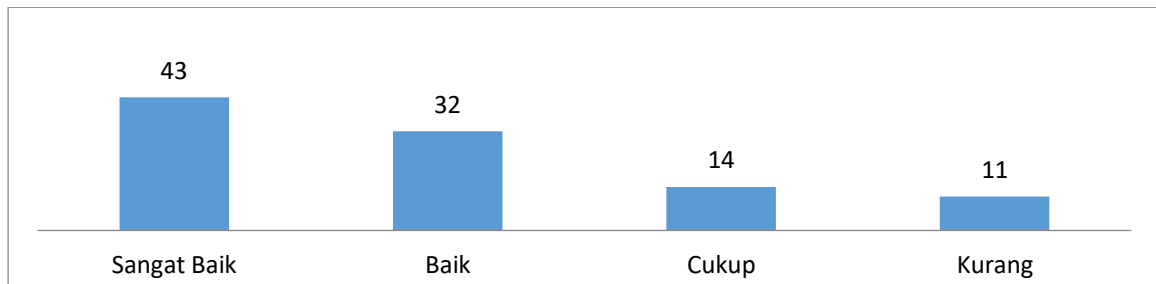
Sangat baik:34, Baik: 31, cukup: 24, kurang: 11

28. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong memiliki laboratorium yang relevan dengan keilmuan



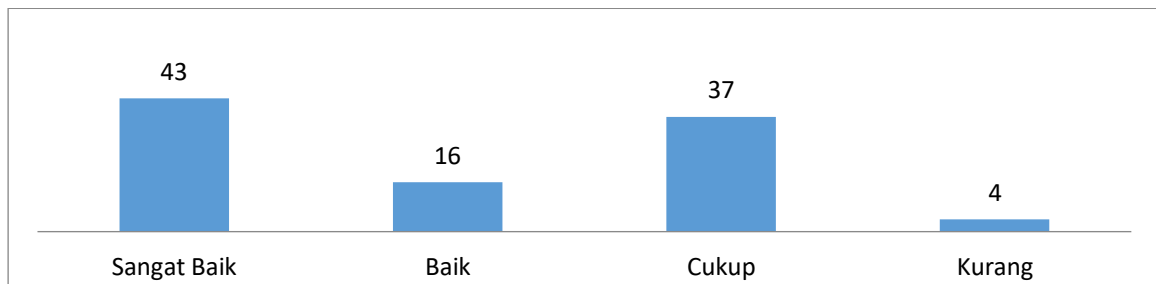
Sangat baik: 54, Baik: 21, cukup: 12, kurang: 13

29. Kemudahan mengakses internet



Sangat baik: 43, Baik: 32, cukup: 14, kurang: 11

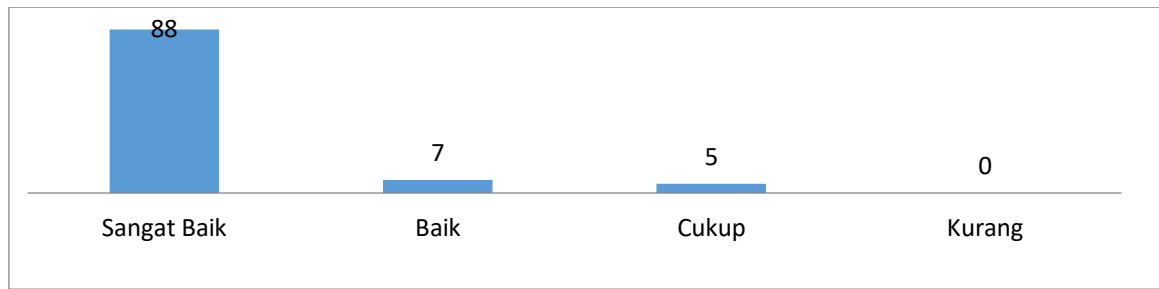
30. FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah



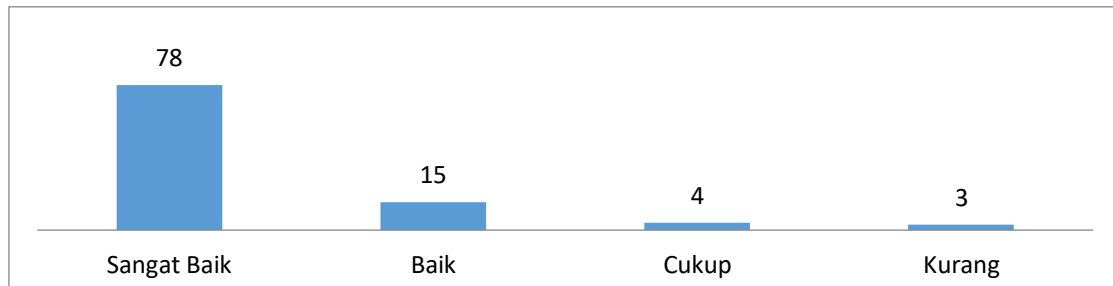
Sangat baik: 43, Baik: 16, cukup: 37, kurang: 0

### Aspek Empathy:

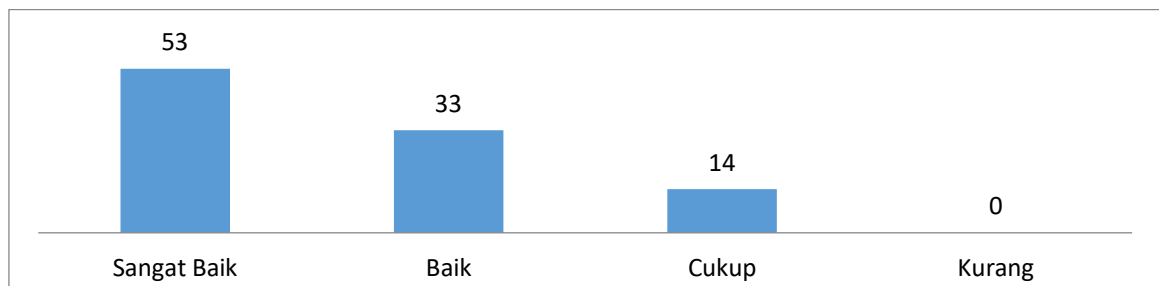
31. Empati dosen kepada mahasiswa



32. Empati tenaga kependidikan kepada mahasiswa



33. Empati pengelola kepada mahasiswa



## B. REKOMENDASI

Dari data-data di atas, maka Gugus Penjaminan Mutu FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong memberikan rekomendasi untuk perbaikan selanjutnya sebagai berikut.

1. Memperketat output workshop akademik
2. Mengikutsertakan dosen tidak tetap dalam workshop akademik.
3. Mengupdate referensi terbaru sebagai koleksi perpustakaan.
4. Konsisten melakukan monev hasil pembelajaran.
5. Membuat aplikasi untuk meninjau dosen yang masuk tidak tepat waktu, rekomendasi ini diulang kembali karena belum dilaksanakan.
6. Melengkapi fasilitas kelas.
7. Penambahan jumlah dosen berkualifikasi doktor.
8. Melengkapi prasarana ruangan perkuliahan misalnya memasang ac.
9. Menambah jumlah pimpinan fakultas (wakil dekan).

10. Melengkapi sarana laboratorium khususnya IPA Terpadu dan Laboratorium Program Studi Pendidikan PG-PAUD.
11. Memaksimalkan pemanfaatan sekolah laboratorium.
12. Perpustakaan harus dirancang supaya ramah disabilitas

Demikian laporan kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong semester ganjil tahun akademik 2019/2020. Semoga menjadi bahan evaluasi, perbaikan, dan peningkatan mutu pelayanan terhadap mahasiswa pada tahun-tahun berikutnya.