LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG

SEMESTER GANJIL 2020/2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kepuasan Dosen Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021

Sorong, Februari 2021

Kepala LPM,

Abdul Hafid, M.Pd.
NIDN. 1401019001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya sehingga Tim Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Semesetr Ganjil 2020/2021. Tujuan utama penyusunan laporan ini adalah sebagai bahan masukan kepada Pimpinan Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong untuk perbaikan mutu dan pelayanan terhadap mahasiswa. Selesainya laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini kami menyampaiakn terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi aktif dalam membantu penyusunan dan penyelesaian Laporan Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong semester ganjil tahun 2020/2021.

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

Aimas, Februari 2020
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu,

Abdul Hafid, M.Pd.
NIDN. 1401019001

BAB I

PENDAHULUAN

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong sebagai lembaga pendidikan swasta sangat tergantung pada animo masyarakat dalam memilih Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Bila animo masyarakat menurun, maka jumlah mahasiswa yang masuk di Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong akan berkurang; dan ini akan mepengaruhi 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 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 kurangya minat mahasiswa untuk kuliah di kampus Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Jika hal ini terjadi maka

akan berdampak kurang baik terhadap keberlangsungan Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong ke depan

Dengan berbagai pertimbangan inilah maka Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong merasa perlu untuk melakukan**"Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Semester Ganjil Tahun 2020/2021"**

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. Menyusun instrument; b. Melakukan validasi terhadap instrument yang sudah disusun; 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 disebarkan kepada mahasiswa melalui google form.

BAB III

HASIL DAN REKOMENDASI

A. HASIL SURVEY

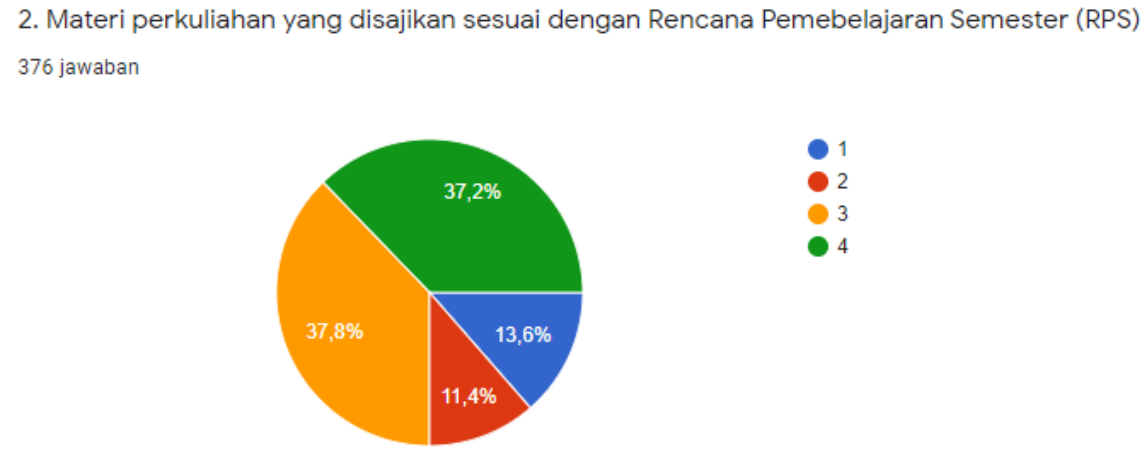
RESPON PERTANYAAN ASPEK RESPONSIVENESS (SIKAP TANGGAP), ASSURANCE (PERLAKUAN KEPADA MAHASISWA), ASPEK RELIAABULTY (KEHANDALAN DOSEN DAN STAFF AKADEMIK), DAN ASPEK TANGIBLES (SARANA PENDIDIKAN-ALAT PERKULIAHAN, MEDIA PENGAJARAN, DAN PRASARANA PENDIDIKAN)

1. Silabus mata kuliah diberikan di setiap awal perkuliahan

Sangat baik: 31,6% Baik: 14,4%, cukup: 10,6%, kurang: 43,4%

Berdasarkan data di atas, dapat di simpulkan bahwa rata-rata mahasiswa memberikan respon baik dan sangat baik, walaupun masih ada juga yang memberikan respon cukup dan kurang, sehingga akan menjadi perbaikan berkelanjutan.

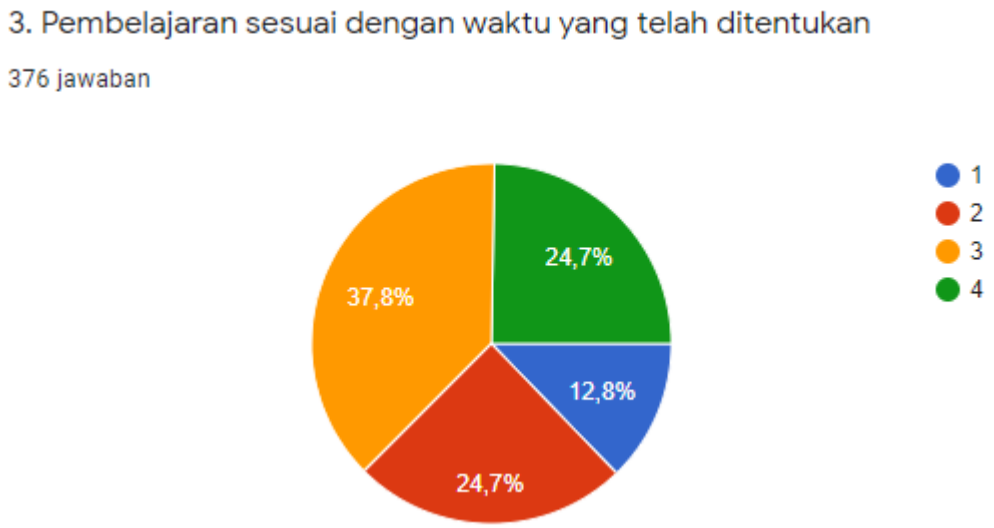
2. Materi perkuliahan yang disajikan sesuai dengan Rencana Pemebelajaran Semester (RPS)



Sangat baik: 37.2% Baik: 37.8%, cukup: 11.4%, kurang: 13.6%

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa dalam proses pembelajaran dosen memberikan materi yang sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)

3. Pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditemtukan



Sangat baik: 24,7% Baik: 37,8% cukup: 24.7%, kurang: 12.8%.

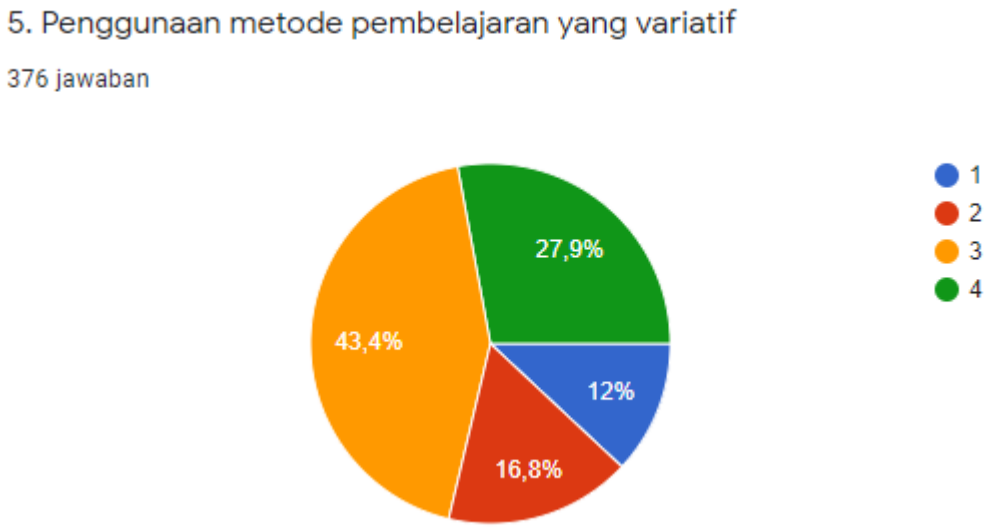
Dari data yang tertera di atas, menunjukkan bahwa dosen senantiasa hadir tepat pada waktunya. Akan tetapi hamper sebagian mahasiswa memberikan respon cukup dan kurang, tentu saja ini menjadi perhatian serius bagi lembaga.

4. UNIMUDA Sorong memberikan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa yang tidak mampu

Sangat baik: 44,9%, Baik: 29%, cukup: 13% kurang: 13%

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa Universitas senantiasa memberikan keringanan bagi mahasiswa yang tidak mampu sehingga mahasiswa merasa sangat terbantu.

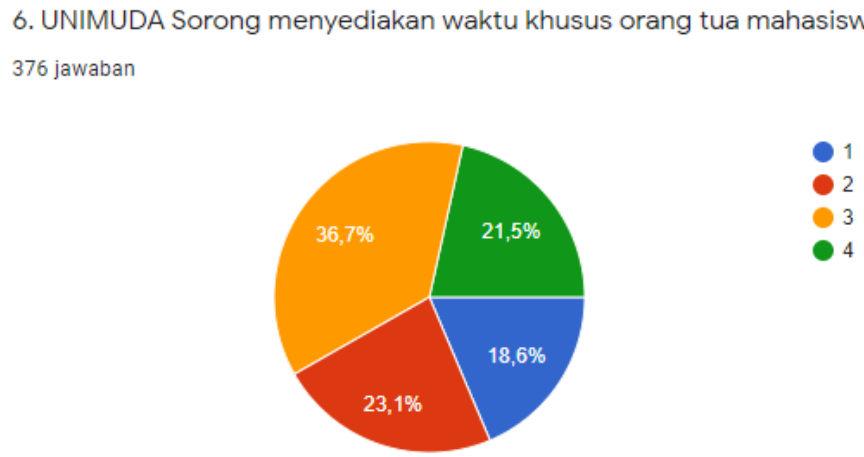
5. Menggunakan metode pembelajaran yang variatif



Sangat baik: 27,9%, Baik: 43,4%, cukup: 16,8%, kurang: 12%

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa dalam proses pembelajaran dosen senantiasa menggunakan metode yang varitive sehingga mahasiswa merasa puas dalam mengikuti pembelajaran.

6. Unimuda Sorong menyediakan waktu khusus orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi



Sangat baik: 21,5%, Baik: 36,7%, cukup: 23,1%, kurang: 18,6%

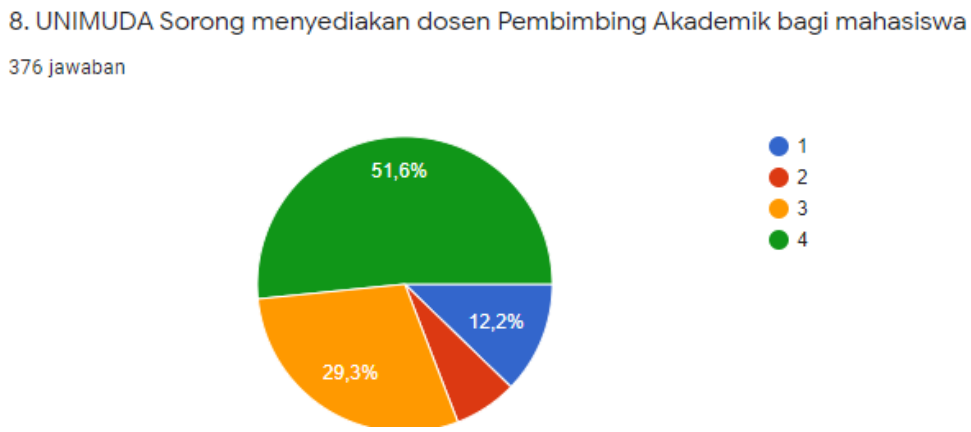
Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas dan waktu yang di berikan khusus para orang tua untuk berkonsutasi.

7. Pelaksanaaan ujian tepat waktu

Sangat baik: 45%, Baik: 30% cukup: 11%, kurang: 14%

Berdasarkan hasil yang tertera diatas, menunjukkan bahwa pelaksanaan ujian senantiasa di adakan tepat waktu. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

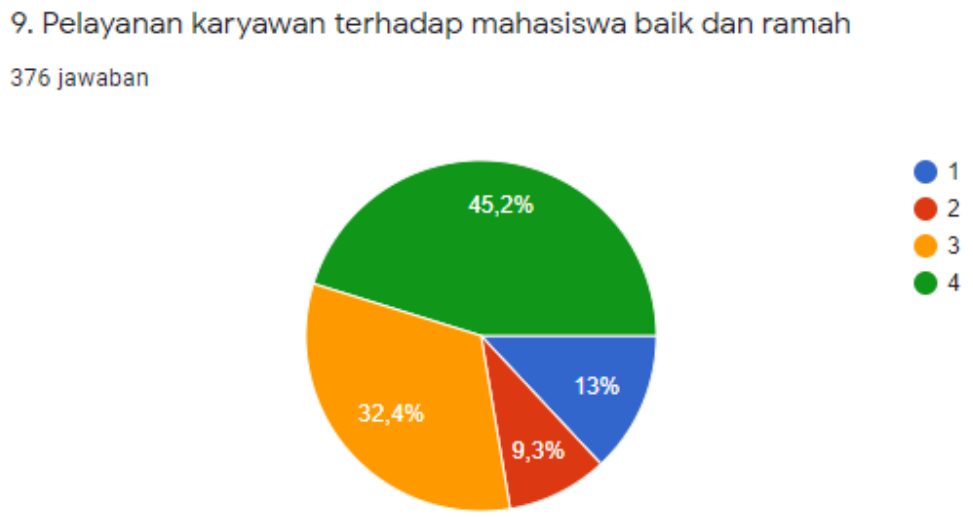
8. UNIMUDA Sorong menyediakan dosen pembimbing akademik bagi mahasiswa



Sangat baik: 51,6% Baik: 29,3%, cukup: 6,9% kurang: 12,2%

Berdasarkan data yang tercantum di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa diberikan dosen pembimbing dengan tujuan mahasiswa dapat berkonsutasi seputar masalah akademik dengan mudah. Akan tetapi angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020.

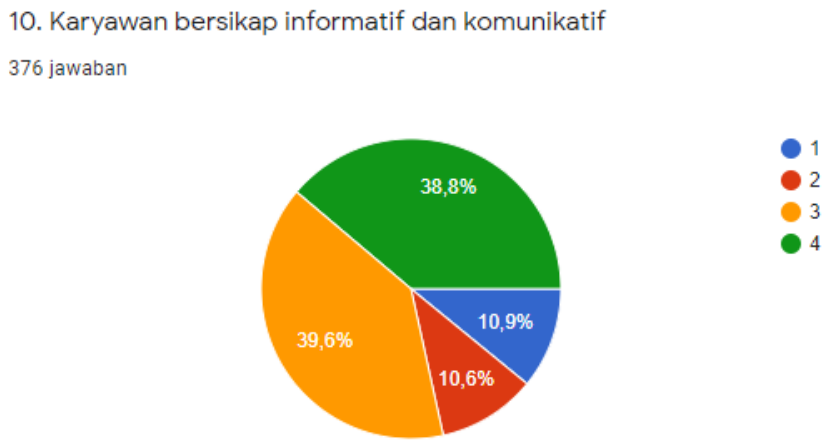
9. Pelayanan karyawan terhadap mahasiswa baik dan ramah



Sangat baik: 45,2% Baik: 32,4%, cukup: 9,3% , kurang: 13%

Berdasarkan data di atas, maka dapat di simpulkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa puas dengan pelayanan karyawan yangramah dan baik dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

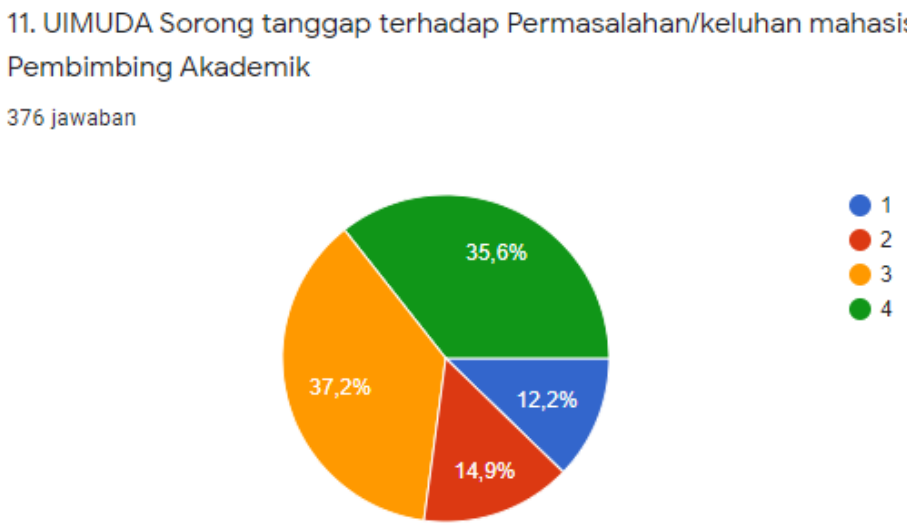
10. Karyawan bersikap informatif dan komunikatif



Sangat baik: 38,8%, Baik: 39,6%, cukup: 10,6% kurang: 10,9%

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan yang senantiasa bersikap informative dan komunikatif. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

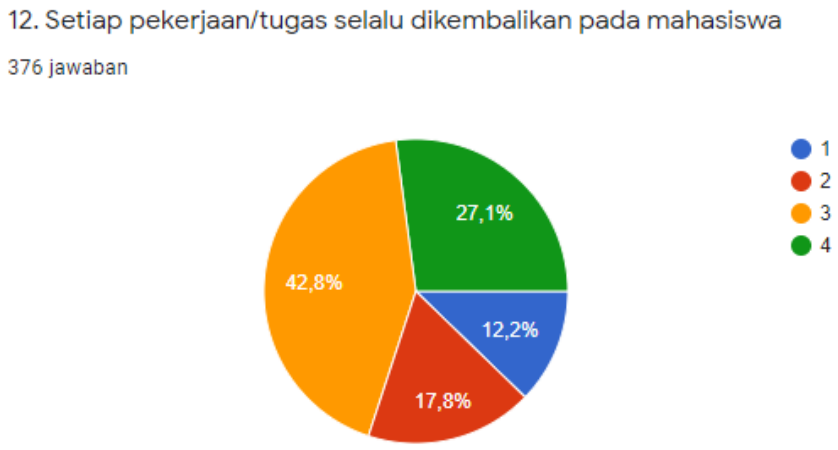
11. UNIMUDA Sorong tanggap terhadap persoalan/keluhan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik



Sangat baik: 35,6%, Baik: 37,2%, cukup: 14,9%, kurang: 12,2%

Berdasarkan data diatas, rata-rata mahasiswa puas dengan pelayanan Universitas yang senantiasa tanggap dalam mengatasi persoalan akademik yang dialami mahasiswa dengan memberikan dosen pembimbing. Akan tetapi angka ini i menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena dampak kuliah online.

12. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa



Sangat baik: 27,1% Baik: 42,8%, cukup: 17%, kurang: 12,2%

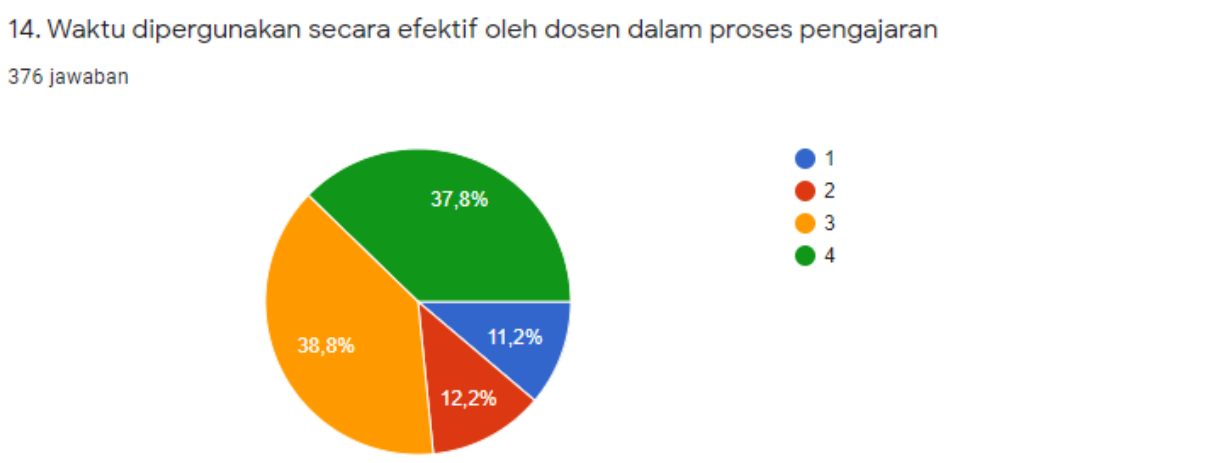
Data di atas, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas didalam pembelajaran karena dosen senantiasa mengembalikan tugas yang di kerjakan agar mahasiswa dapat mempelajari kembali materi yang telah di berikan. Angka ini juga menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020.

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

Sangat baik: 32,4%, Baik: 40,4%, cukup: 15,7%, kurang: 11,4%

Berdasarkan data yang di tampilkan di atas, dapat di simpulkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Universitas. Mahasiswa dapat dengan mudah mengurusan keperluan surat-surat yang dibutuhkan. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020.

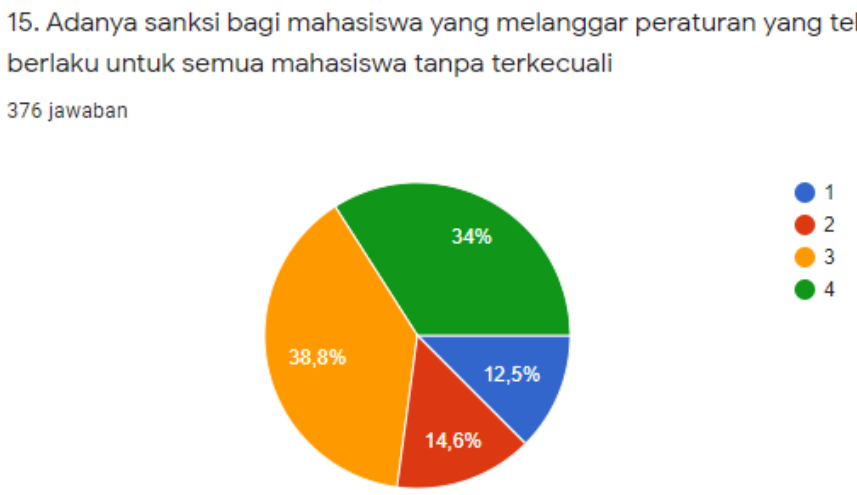
14. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran



Sangat baik: 37,8%, Baik: 39,8%, cukup: 12,2%, kurang: 11,2%

Berdasakran data yang dikumpulan, dapat di simpulkan bahwa dalam proses pembelajaran dosen senantiasa mempergunakan waktu secara efektif. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

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



Sangat baik: 34% Baik: 38,9%, cukup: 14,6%, kurang: 12,5%

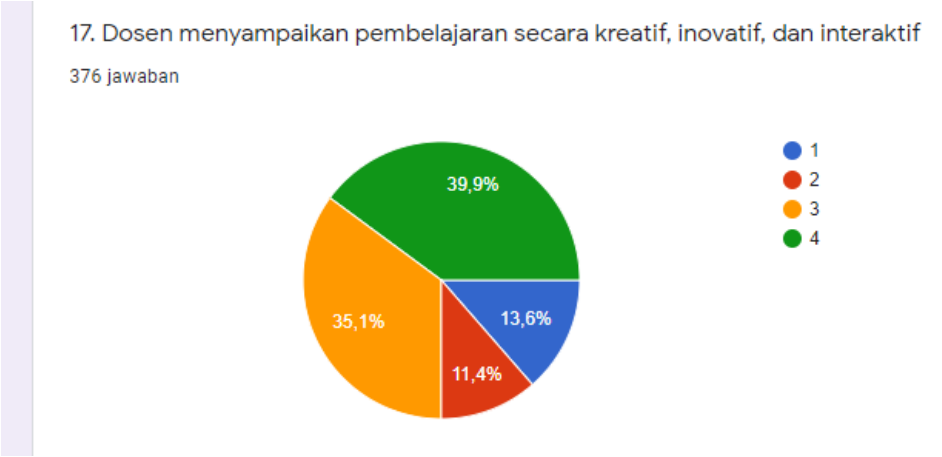
Berdasarkan data di tas, dapat disimpulkan bahwarata-rata mahasiswa merasa puas denga adanya keadilan dalam memberikan sanksi pada mahasiswa yang melanggar peraturan tanpa memandang status mahasiswa tersebut. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

16. UNIMUDA Sorong selalu memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

Sangat baik: 39,1%, Baik: 35,6% cukup: 12,8%, kurang: 12,5%

Berdasarkan data di atas, dapat di simpulkan rata-rata mahasiswa merasa puas dengan pelayanan universitas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020.

17. Dosen penyampaikan pembelajaran secara inofatif, kreatif, dan iteraktif



Sangat baik: 39,9% Baik: 35,1% cukup: 11,4% kurang: 13,6%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa puas dalam proses pembelajaran yang senantiasa di lakukan secara inovatif, kreatif, dan interactive sehingga mahasiswa senantiasa antusias dalam mengikuti pembelajaran. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020.

18. Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab

Sangat baik: 46%, Baik: 32,7%, cukup: 10,4%, kurang: 10%

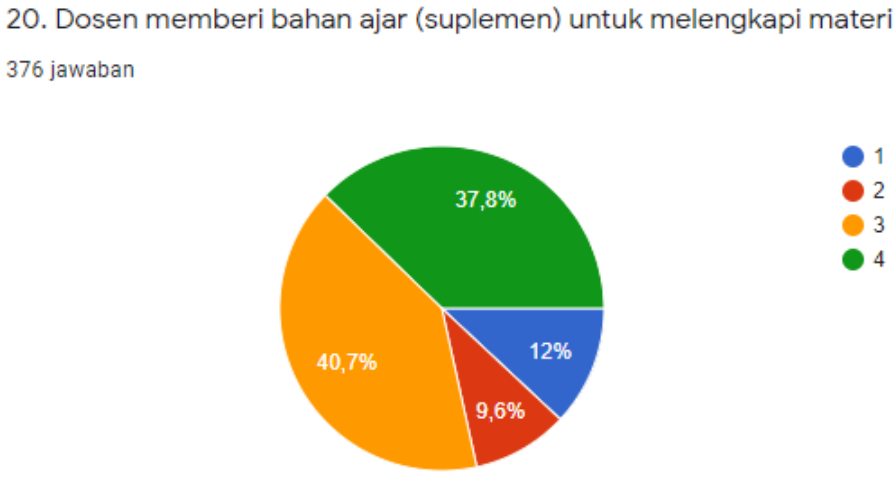
Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pembelajaran mahasiswa sangat puas karena dosen senantiasa menyediakan waktu untuk mahasiswa melakukan diskusi dan Tanya jawab mengenai materi yang diberikan. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

19. Dosen memiliki wawasan keilmuan yang luas

Sangat baik: 52,1%, Baik: 29%, cukup: 6,9%, kurang: 12%

Berdasarkan data diatas, dapat di simpulkan bahwa dosen memiliki wawasan yang luas dalam memberikan materi sehingga mahasiswa mendapatkan pengetahuan yang lebih dalam proses pembelajaran. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena banyaknya dosen baru, sehingga harus melakukan berbagai peningkatan kompetensi.

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



Sangat baik: 37,8%, Baik: 40,7%, cukup: 9,6%, kurang: 12%

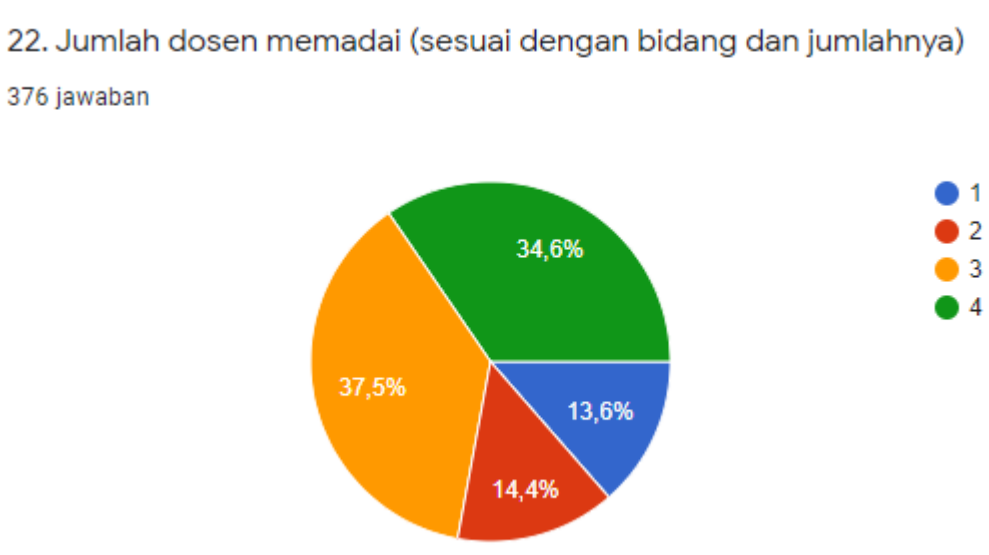
Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pembelajaran dosen senantiasa memberikan bahan ajar untuk melengkapi materi sehingga mahasiswaterbantu dalam memahami materi yang diberikan. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena banyaknya dosen baru, sehingga harus melakukan berbagai peningkatan kompetensi.

21. Dosen selalu datang tepat waktu

Sangat baik: 21%, Baik: 45,7%, cukup: 21% kurang 11,7%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bawa dosen selalu datang tepat waktu dalam kegiatan pembelajaran. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

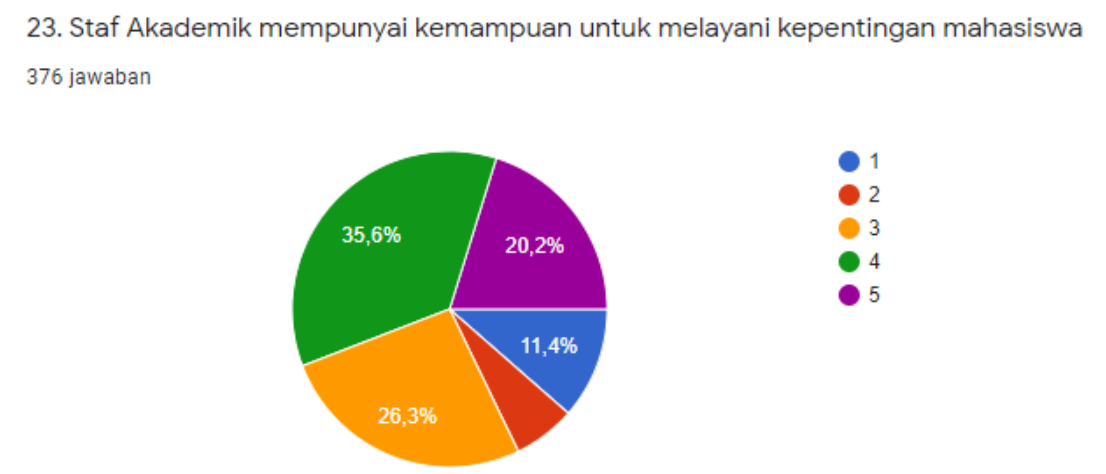
22. Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)



Sangat baik: 34,6%, Baik: 37,5%, cukup: 14,4%, kurang: 13,6%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah dosen di masing-masing program studi sudah memenuhi standar dan mengajar sesuai dengan bidangnya. Angka ini menunjukkan kenaikan dibandingkan genap 2019/2020.

23. Staff akademik memiliki kemampuan untuk melayani mahasiswa



Sangat baik: 55,8%, Baik: 26,3% cukup: 6,4%, kurang: 11,4%

Berdasarkan data yang ditampilkan diatas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan karyawan yang professional dalam melayani keperluan mahasiswa. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020.

24. Lingkungan kampus yang nyaman dan aman

Sangat baik: 60%, Baik: 21% cukup: 5,3%, kurang: 12,8%

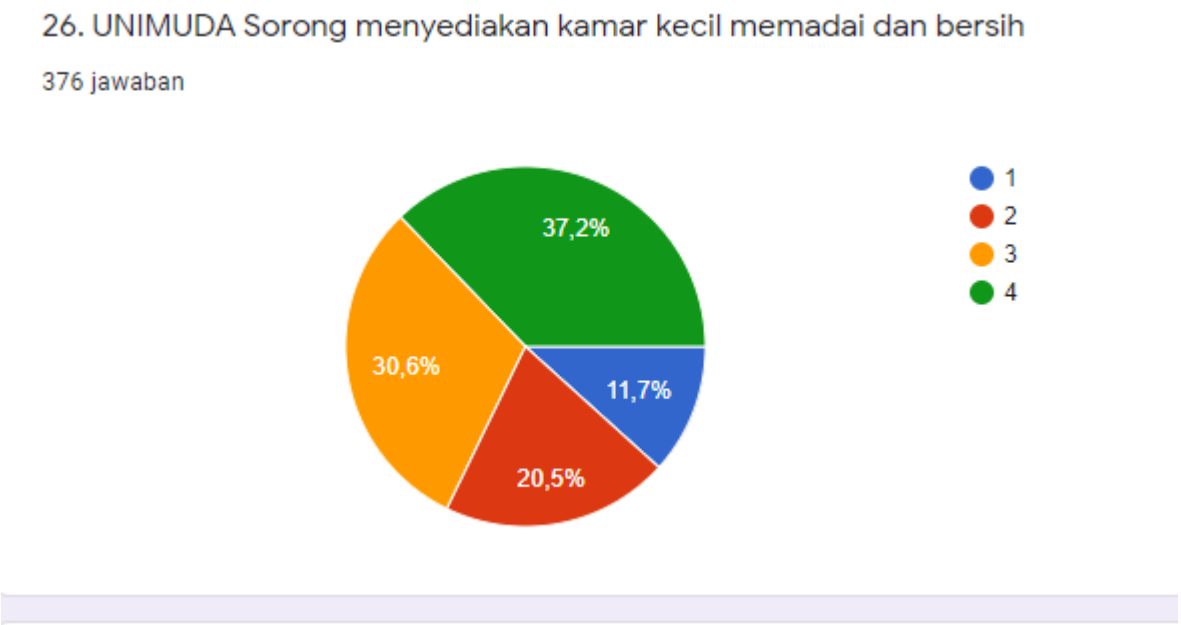
Berdasarkan hasil yang ditunjukkan data diatas, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dan aman berada di lingkungan kampus. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

25.UNIMUDA Sorong menyediakan ruang kelas memadai, bersih, dan nyaman

Sangat baik: 43%, Baik: 34,3%, cukup: 10,1%, kurang: 12,5%

Berdasarkan data diatas, mahasiswa merasa puas dengan fasilitas kelas yang memadai, bersih serta nyaman sehingga mendukung proses belajar dan mengajar. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

26. UNIMUDA Sorong menyediakan kamar kecil dan memadai



Sangat baik: 37,2%, Baik: 30,6% cukup: 20,5%, kurang: 11,7%

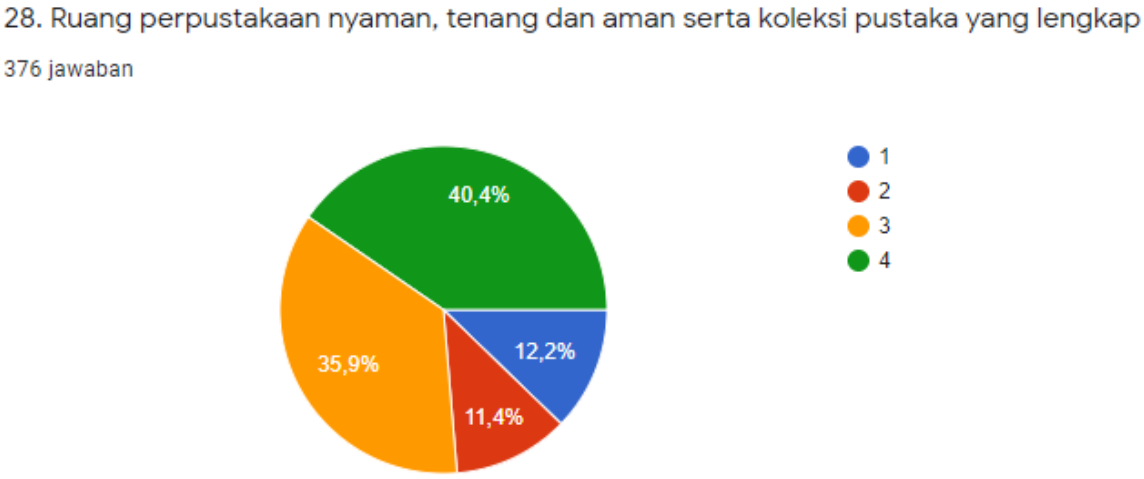
Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa puas dengan fasilitas kamar kecil yang memadai sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam menggunakan fasilitas tersebut. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

27. Lokasi parkir memadai dan aman

Sangat baik: 51,1%, Baik: 28% cukup: 8%, kurang: 12,5%.

Berdasarkan data yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas area parker yang luas dan aman. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

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

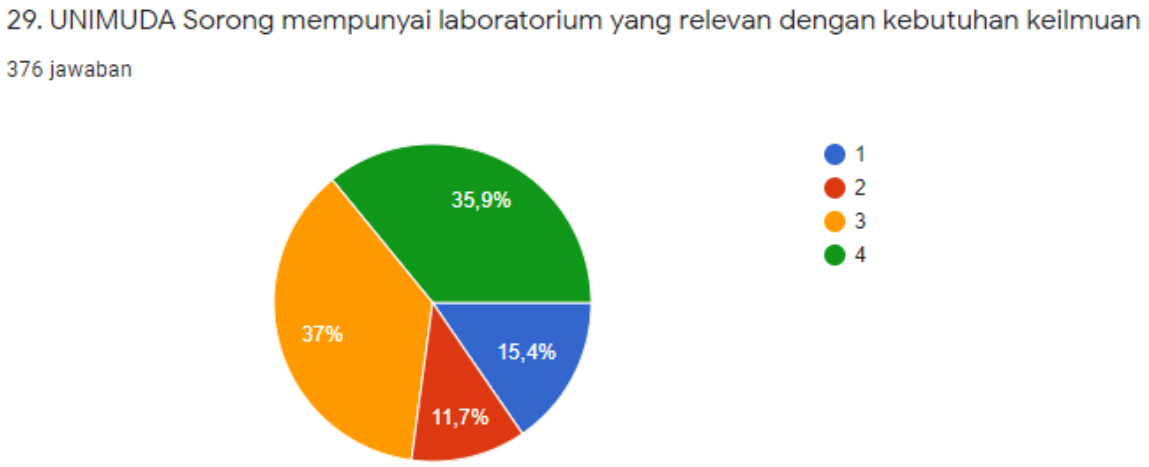


Sangat baik: 40,4% Baik: 35,9% cukup: 11,4% kurang: 12,2%

Berdasarkan data tersebut dapat di simpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas perpustakaan yang memadai baik kenyamanan tempat dan memiliki koleksi

buku yang cukup lengkap membuat mahasiswa antusias berada di perpustakaan. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

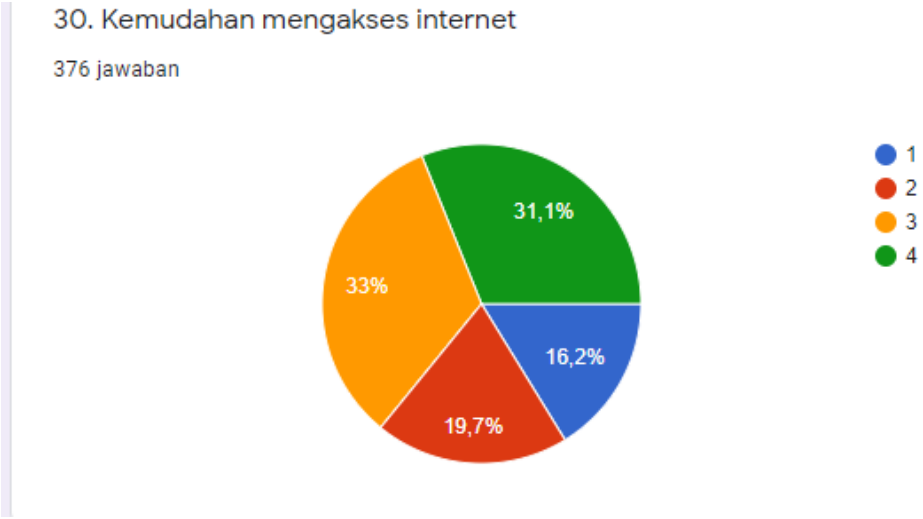
29. UNIMUDA Sorong memiliki laboratorium yang relevan dengan keilmuan



Sangat baik: 35,9%, Baik: 37% cukup: 11,7%, kurang: 15,4%

Berdasarkan data di atas, maka dapat di simpulkan bahwa laboraturium yang dimiliki universitas sudah cukup memadai dan relevan dengan keilmuan. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

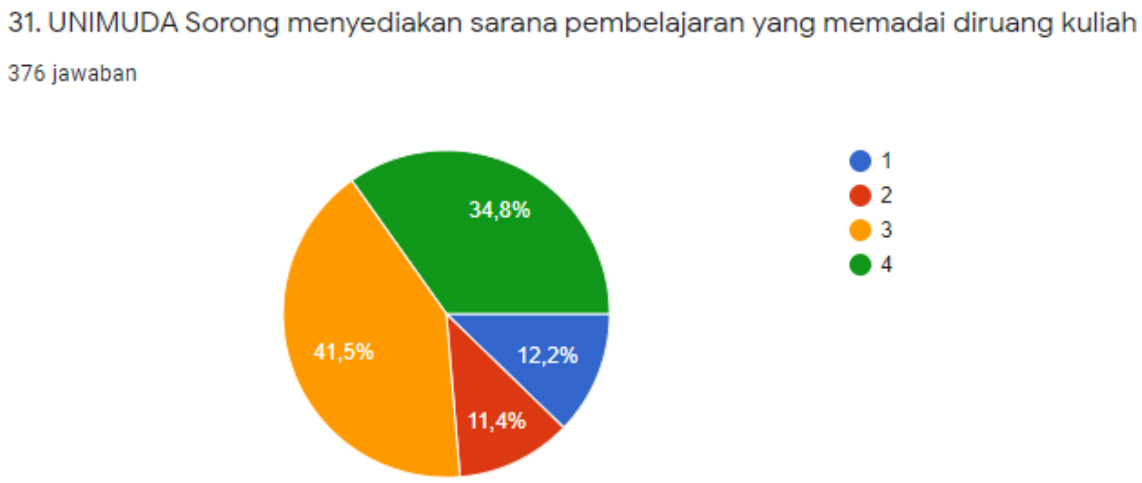
30. Kemudahan mengakses internet



Sangat baik: 31,1%, Baik: 33% cukup: 19,7%, kurang: 16,2%

Berdasarkan data yang ditampilkan di atas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan fasilitas internet yang diberikan. Mahasiswa dengan muadah mengakses internet di area kampus. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

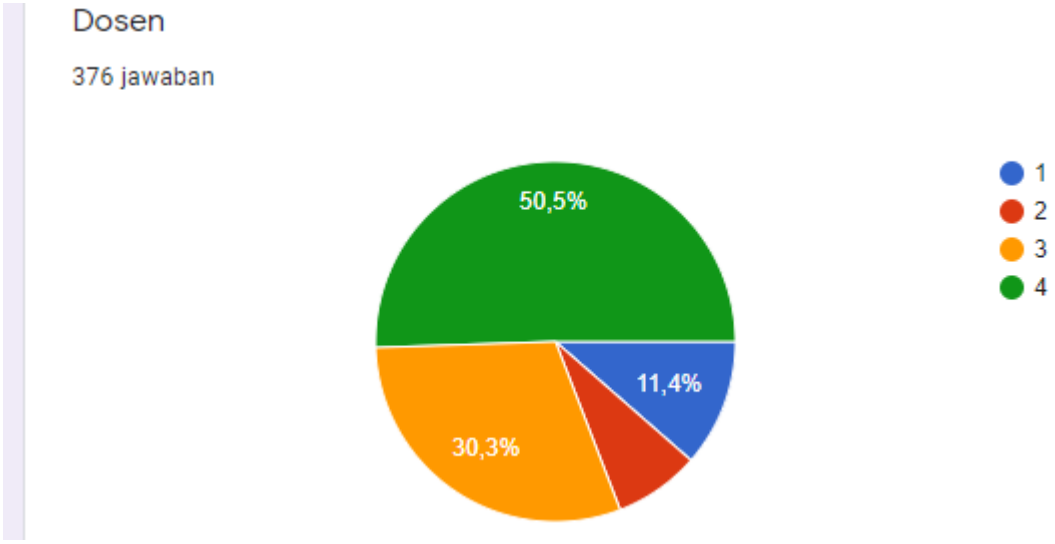
31. UNIMUDA Sorong menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah



Sangat baik: 34,8%, Baik: 41,5% cukup: 11,4%, kurang: 12,2%

Berdasarkan data diatas, dapat di simpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan sarana yang cukup memadai dan lengkap yang terdapat di setiap kelas. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

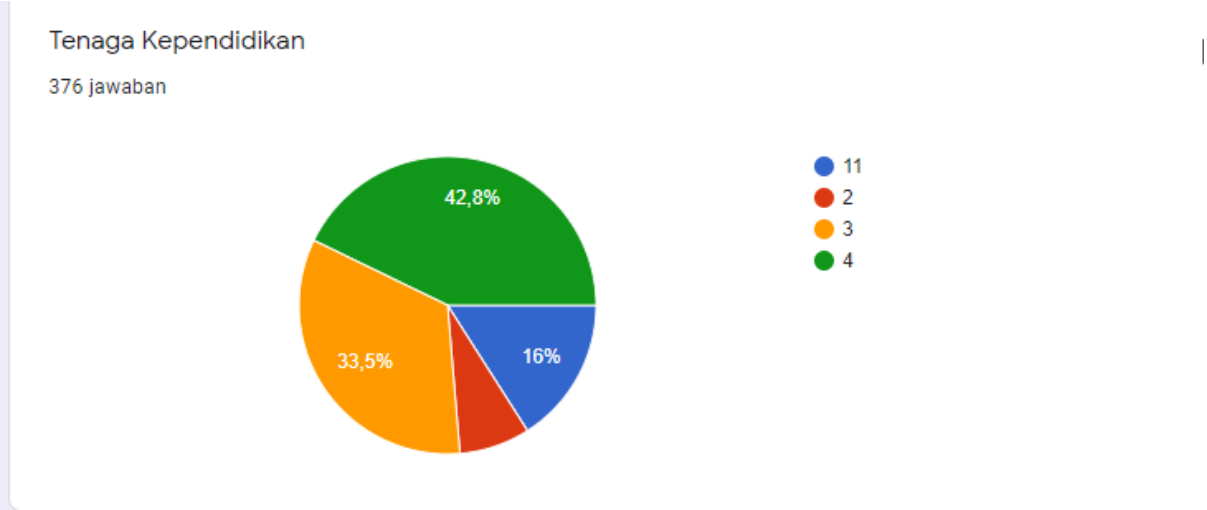
32. Empati Dosen



Sangat baik: 50,5%, Baik: 30,3% cukup: 7,7%, kurang: 11,4%

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respon Sangat Baik dan Baik terhadap empati dosen, akan tetapi menurun dibandingkan dengan genap 2019/2020, karena dampak pembelajaran online dan mahasiswa baru.

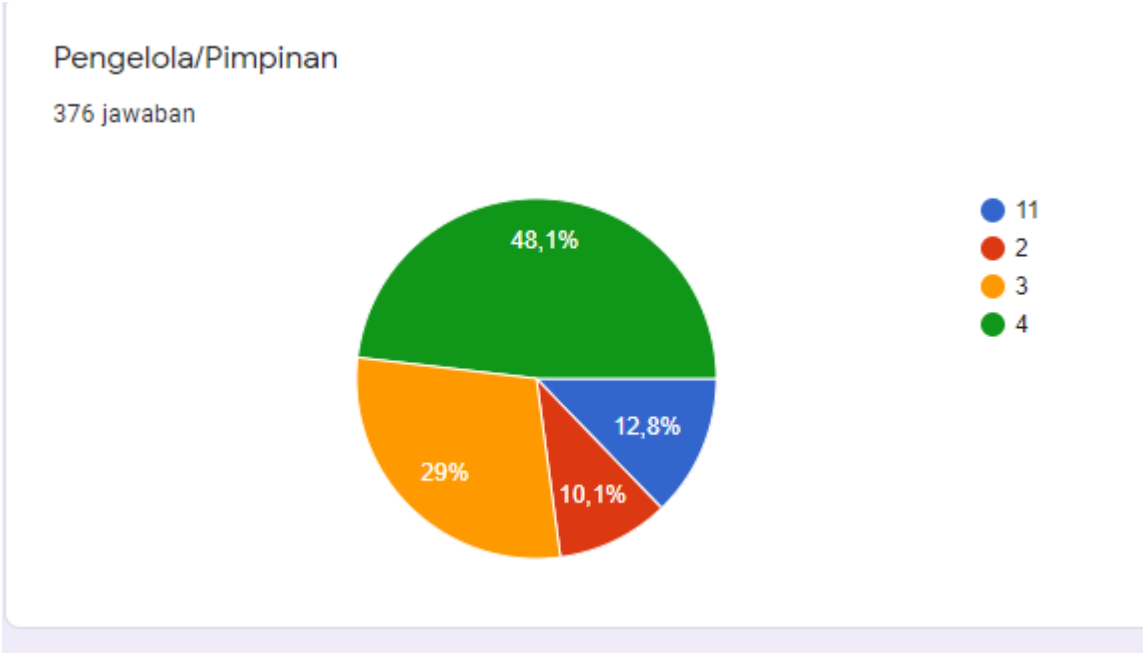
33. Empati Tenaga Kependidikan



Sangat baik: 42,8%, Baik: 33,5% cukup: 7.7%, kurang: 16%

Berdasarkan data diatas dapat di simpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respon Sangat Baik dan Baik terhadap empati tendik, akan tetapi menurun dibandingkan dengan genap 2019/2020, karena dampak pembelajaran online dan mahasiswa baru.

34. Empati Pimpinan



Sangat baik: 48,1%, Baik: 29% cukup: 10.1%, kurang: 12%

Berdasarkan data diatas dapat di simpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respon Sangat Baik dan Baik terhadap empati pimpinan. Akan tetapi menurun

dibandingkan dengan genap 2019/2020, karena dampak pembelajaran online dan mahasiswa baru. Angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan genap 2019/2020, karena danpak mahasiswa baru dan kuliah online.

BAB IV

REKOMENDASI

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

1. Pihak terkait untuk menindaklanjuti dosen yang hadir di bawah 14 kali pertemuan.
2. Menambah staff, pelayanan Biro Keungan.
3. Mohon dipertimbangkan untuk bantuan pulsa internet tambah dan disosialisasikan kepada mahasiswa.
4. Ruangan kelas gedung lama supaya dipercantik lagi.
5. Memberikan penguatan kepada dosen untuk membalas semua jenis komunikasi yang disampaiakan mahasiswa, seperti WA.
6. Fasilitas laboratorium untuk program studi baru dipercepat proses pemenuhannya.
7. Masih ada dosen yang masuk tidak tepat waktu dan mengganti jadwal perkuliahan semua dosen, temuan ini supaya bias ditindaklanjuti oleh pihak terkait.
8. Mempertingkan penurunan biaya kuliah, khususnya di masa Covid.
9. Hampir semua aspek mengalami penurunan dibandingkan genap tahun akademik 2019/2020, sehingga pimpinan harus membuat strategi dan rencana, serta aktualisasi yang jelas dan terukur.

Demikian laporan kepuasan mahasiswa Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong semester ganjil tahun akademik 2020/2021. Semoga dapat menjadi bahan evaluasi, perbaikan, dan peningkatan mutu pelayanan terhadap mahasiswa pada tahun-tahun yang akan datang.