

UNWA



PEDOMAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



KATA PENGANTAR

Saat ini telah terjadi persaingan yang dinamis antara perguruan tinggi untuk menghasilkan kualitas lulusan, tentu dapat mengakibatkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu petanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh Perguruan Tinggi. Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa pengguna dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses , infra struktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi asing dengan segala atributnya telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri. Berdasarkan kondisi inilah *survey* Kepuasan kepada mahasiswa adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khusus pada Universitas Nurul Jadid. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat mahasiswa. Melalui *survey* ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Probolinggo, Desember 2017

Rektor

The image shows a circular official stamp of the University of Nurul Jadid (UNJ) on the left, with the text 'REKTOR' at the top and 'UNIVERSITAS NURUL JADID' at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink.

KH. Abdul Hamid Wahird, MA

KEPUTUSAN REKTOR
Nomor: NJ-T06/0227/SK/01.2018
TENTANG

PENETAPAN PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO

Bismillahirrahmanirrahim

Rektor Universitas Nurul Jadid, setelah:

Menimbang :

- a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Rektor tentang Pedoman *Survey* Kepuasan Mahasiswa Universitas Nurul Jadid.

Mengingat :

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Statuta Universitas Nurul Jadid.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

Pertama : Memberlakukan Pedoman *Survey* Kepuasan Mahasiswa Universitas Nurul Jadid sebagaimana terlampir.

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Probolinggo
Pada tanggal : 17 November 2017



KH. Abdul Hamid Wahid, MA

Tembusan Yth. :

1. Wakil Rektor I, II, III, IV
2. Para Dekan/Direktur
3. Para Ka. Biro /Lembaga

1. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh Universitas Nurul Jadid saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Universitas Nurul Jadid, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melakukan *survey* Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka *survey* Kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik *survey* yang sesuai.

2. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa

3. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

4. RUANG LINGKUP

Rung lingkup Survey Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Administrasi Akademik, Unit Pelayanan Teknis, Program Studi, Bagian Keuangan, Perpustakaan, Organisasi Mahasiswa, dan survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana di lingkungan Universitas Nurul Jadid.

5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

5.1 Pelaksanaan

Pelaksanaan *Survey* Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil *survey*, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- Menyusun instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel yang mewakili setiap program studi;
- Menentukan responden;
- Melaksanakan *survey* selama satu sampai dua bulan;
- Mengolah hasil *survey* dengan teknik analisis data secara statistik deskriptif;
- Menyajikan dan melaporkan hasil dengan penekanan pada hasil yang dirasakan masih memiliki kelemahan dan prioritas untuk segera diperbaiki.

5.2 Teknik *Survey*

Teknik pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa sudah menggunakan sistem *survey online* (*google docs*) yang link halaman tersebut tercantum di laman www.lpm.unuja.ac.id.

5.3 Hasil *Survey*

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM di hitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan terdapat 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Presepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit nilai pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan di mungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR**

NO URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2											
3											
Dst.											
Jml Nilai Per unsur											
NRR Per Unsur = jml nilai per unsur = jml kuisisioner terisi											
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,091											*)
											**)

Keterangan :

- U1 s.d u11
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Mahasiswa
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : IKM Unit Pelayanan x 25

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan mahasiswa, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan di peroleh dari jumlah rataa-rat setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai *indeks* Komposit (Gabungan) untuk setiap pelayanan, metupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan di kalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1.

Tabel nilai Presepsi, Interval Konversi IKM

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,23	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,24-400	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR



UNIVERSITAS NURUL JADID (UNUJA) PROBOLINGGO

STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

No Dokumen	Tanggal	Tanggal	Tanggal	Disahkan
SURVEY.001	Pembuatan	Revisi	Implementasi	Oleh
	11/12/2017	15/12/2017	01/01/2018	LPM UNUJA

1. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survey kepuasan pada mahasiswa
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa
3. Tahap akhir dari survey kepuasan mahasiswa

2. Definisi

Kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan administrasi kemahasiswaan, sarana prasarana perkuliahan atau penunjang lainnya. Respondennya adalah mahasiswa aktif di Universitas Nurul Jadid. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

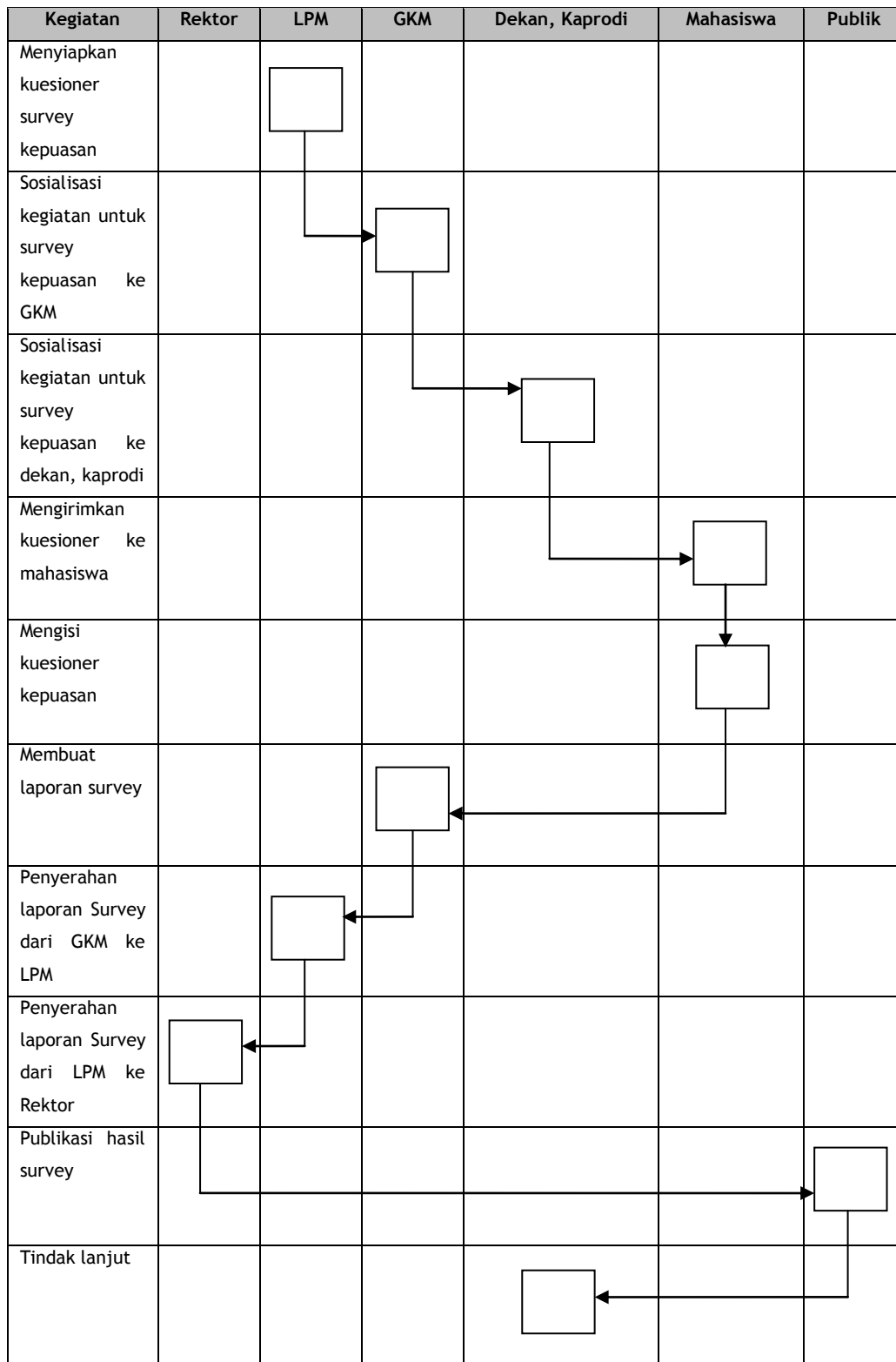
3. Ruang Lingkup SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa

4. Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;

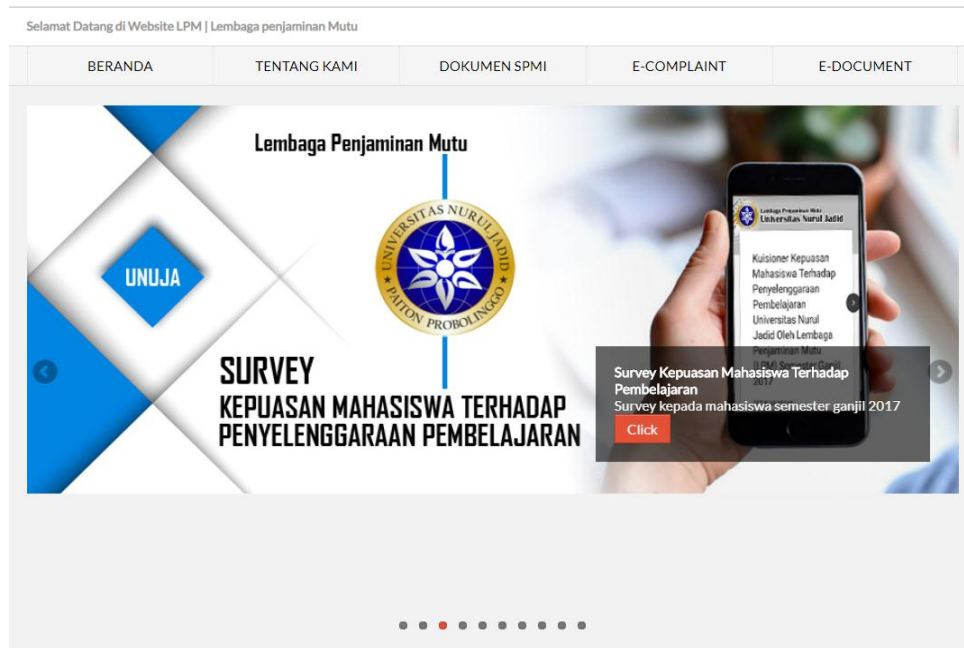
5. Alur Survey



8. PROSES PENGISIAN SURVEY KEPUASAN DAN INSTRUMEN PERTANYAAN

a. Proses Pengisian

1. Masuk ke halaman Website LPM UNUJA (www.lpm.unuja.ac.id)



2. Pilih konten yang berisikan link halaman survey kepuasa mahasiswa, maka akan muncul halaman seperti berikut:



b. Instrumen Pertanyaan

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2.	Univesitas Nuru Jadid menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.					
3.	Univesitas Nuru Jadid mempunyai perpustakaan yang memadai					
4.	Univesitas Nuru Jadid mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan					
5.	Univesitas Nuru Jadid menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan					
6.	UNIVERSITAS Nuru Jadid menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih					
7.	UNIVERSITAS Nuru Jadid mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	dosen Anda pada semester ini telah menyampaikan Rencana Pembelajaran (RP)					
2.	Tugas dan/atau test yang diberikan kepada Anda sudah direncanakan, disampaikan dan dijalankan sesuai dengan RP dan/atau kontrak kuliah?					
3.	Dosen Anda pada setiap pergantian materi kuliah selalu memberikan penjelasan tentang kompetensi tersebut dengan jelas dan lengkap?					
4.	Dosen Anda pada semester ini menggunakan metode pembelajaran Student Centred Learning (SCL) yakni pendekatan pembelajaran yang berpusat kepada mahasiswa, dalam perkuliahan?					
5.	Metode pembelajaran SCL yang digunakan dosen Anda membantu tercapainya kompetensi					
6.	Sumber Belajar untuk mata kuliah yang Anda ambil semester ini dapat membantu mencapai kompetensi?					
7.	Tugas dan/atau soal test yang diberikan dosen Anda pada					

	semester ini sesuai dengan kompetensi?					
8.	Tugas dan/atau test yang Anda kerjakan dikembalikan dan diberi umpan balik paling lambat 2 minggu sesudah tugas/test diberikan?					
9	Kompetensi/subkompetensi sebagaimana yang dijelaskan dosen Anda sudah tercapai?					
10	Dosen membantu Anda mencapai kompetensi					
11	Dosen terampil berkomunikasi sehingga mampu menjelaskan topik atau materi kuliah dengan baik/menarik					
12	Dosen mampu mendorong/memotivasi Anda untuk aktif dalam proses pembelajaran					
13	Dosen menguasai topik atau materi kuliah dan mampu menjelaskannya dengan menarik					
14	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan waktu yang dialokasikan					
15	Dosen memiliki persepsi positif terhadap kemampuan Anda					
16	Dosen memberikan hasil penelitian dan/atau pengalaman pekerjaan profesionalnya sesuai dengan topik /materi pada mata kuliah					
17	Kegiatan belajar mengajar didukung oleh bagian akademik yang andal (kualitas layanannya) dan memadai (jumlahnya)					

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas Nuru Jadid menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	UTS dan UAS dilaksanakan tepat waktu					
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
4.	Universitas Nuru Jadid menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu					
5.	Universitas Nuru Jadid selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6.	Universitas Nuru Jadid menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.					

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas Nuru Jadid melalui dosen bimbingan konseling					
3.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
4.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas Nuru Jadid selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	Universitas Nuru Jadid selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi					
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa					
6.	Universitas Nuru Jadid berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

9. PENUTUP

Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Universitas Nurul Jadid.