



**LAPORAN ANALISIS, TINDAK
LANJUT KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN AKADEMIK**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PEKALONGAN
2022**

A. Pendahuluan

Pelayanan public kepada mahasiswa di Universitas Pekalongan telah berjalan dengan lancar. Dalam rangka memnuhi kebutuhan data dukung Audit Mutu Internal 2022 (AMI 2022) dan evaluasi perbaikan layanan di tingkat fakultas terutama FKIP Universitas Pekalongan, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hal ini dapat menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama di FKIP Universitas Pekalongan.

B. Tujuan

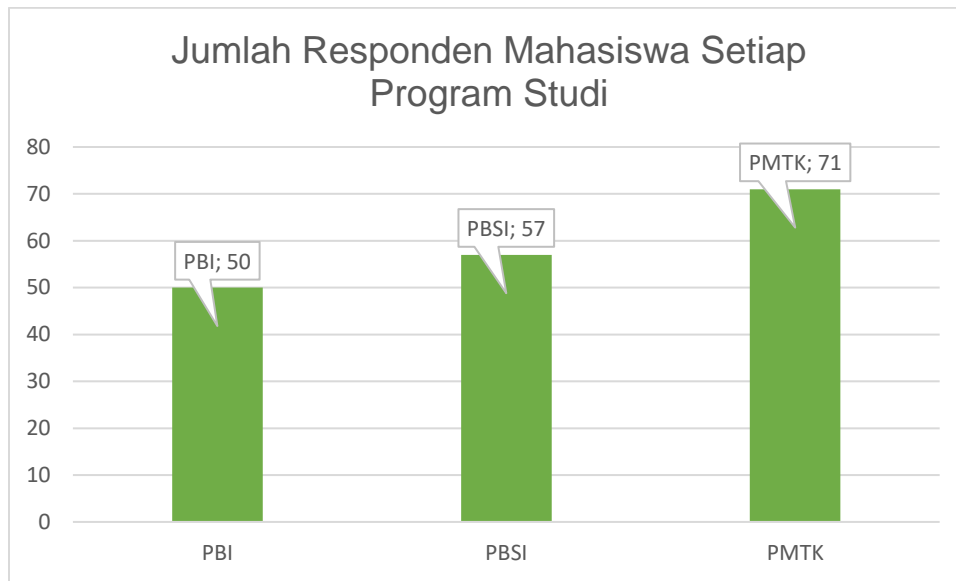
Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi system mutu di FKIP Universitas Pekalongan secara utuh. Layanan akademik yang diukur, dianalisis, dan ditindak lanjuti yaitu pada layanan UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa). Beasiswa, UBKK (Unit Bimbingan Konseling dan Karir), UHC (*Unikal Health Center*).

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengukuran dilaksanakan pada 16 Juli hingga 31 Desember 2021 melalui laman https://kuesioner.unikal.ac.id/#/kpl_login . Setiap mahasiswa dihimbau untuk mengisi survei diawal perkuliahan. Selanjutnya FKIP melakukan analisis untuk setiap layanan kemahasiswaan tersebut.

D. Responden

Total responden yang mengisi survei tersebut sebanyak 178 mahasiswa yang terdiri dari tiga program studi (prodi). Sebanyak 50 mahasiswa dari prodi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 (PBI); 57 mahasiswa dari prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia – S1 (PBSI); dan 71 mahasiswa dari prodi Pendidikan Matematika – S1 (PMTK) seperti terlihat dalam gambar 1.



Gambar 1. Jumlah Responden Mahasiswa Setiap Program Studi

E. Alat Pengukur

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa angket yang diberikan secara daring. Sistem penilaian skala menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban meliputi nilai 4 untuk Sangat Setuju, nilai 3 untuk Setuju, nilai 2 untuk Tidak Setuju, dan nilai 1 untuk Sangat Tidak Setuju. Data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan berupa rerata nilai kepuasan.

Aspek yang diukur untuk masing-masing layanan kemahasiswaan dapat dilihat pada table 1. Layanan UKM menggunakan tiga dimensi pertanyaan, layanan Beasiswa menggunakan empat dimensi pertanyaan, layanan UBKK menggunakan lima dimensi pertanyaan, layanan UHC menggunakan tiga dimensi pertanyaan.

Tabel 1. Daftar Dimensi dan Pernyataan Di Setiap Layanan

Layanan	Dimensi	Pernyataan
A. UKM	Keterbukaan Informasi	1. Informasi profile UKM mudah diakses
		2. Prosedur proses pendaftaran UKM jelas dan pasti
	Kebermanfaatan Beasiswa	3. Keberadaan UKM memberikan ruang pengembangan minat bakat mahasiswa
		4. Keberadaan UKM memberikan motivasi untuk meningkatkan prestasi
	<i>Soft Skill</i>	5. Keberadaan UKM dapat meningkatkan kemampuan soft skill mahasiswa

Layanan	Dimensi	Pernyataan
		6. Keberadaan UKM membentuk kemampuan interaksi antar mahasiswa
B. Beasiswa	Keterbukaan Informasi	1. Fakultas mengumumkan informasi beasiswa secara terbuka
		2. Fakultas mengumumkan hasil penerima beasiswa secara terbuka
	Proses Seleksi	3. Fakultas melakukan seleksi terhadap penerima beasiswa
		4. Fakultas melakukan seleksi sesuai dengan prosedur tetap yang telah ditetapkan
	Kebermanfaatan Beasiswa	5. Layanan beasiswa yang diberikan Fakultas sangat membantu mahasiswa
		6. Beasiswa yang berikan dapat membantu solusi keuangan
	Keberagaman sumber dana Beasiswa	7. Kesempatan beasiswa yang ditawarkan fakultas berasal dari berbagai sumber
C. UBKK	Profesionalisme	1. UBKK memiliki konsultan yang baik
		2. UBKK memberikan solusi kepada mahasiswa yang memiliki masalah khusus dengan tepat
	Sarana dan Prasarana	3. Tempat layanan UBKK Unikal sangat memadai
		4. Sistem Informasi tracer study mudah diakses
	Proses Pelayanan	5. Jam layanan konsultasi UBKK sesuai dengan jadwal yang diumumkan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
	Jenis Layanan	6. UBKK memberikan layanan jasa konseling
		7. UBKK memfasilitasi pembekalan karir calon lulusan
	Aktualisasi Informasi	8. Informasi yang diberikan oleh UBKK kepada alumni akurat dan mutakhir
		9. Informasi yang diberikan oleh UBKK kepada mahasiswa yang berkaitan dengan magang dan kerjasama dengan mitra
	D. UHC	Sarana dan Prasarana
2. Alat kesehatan dan obat yang diberikan oleh klinik kesehatan dalam kondisi baik sesuai dengan penyakit yang dikeluhkan		
3. Dokter mendiagnosa keluhan dan penyakit dengan tepat		
4. Dokter mendiagnosa keluhan dan penyakit dengan tepat		

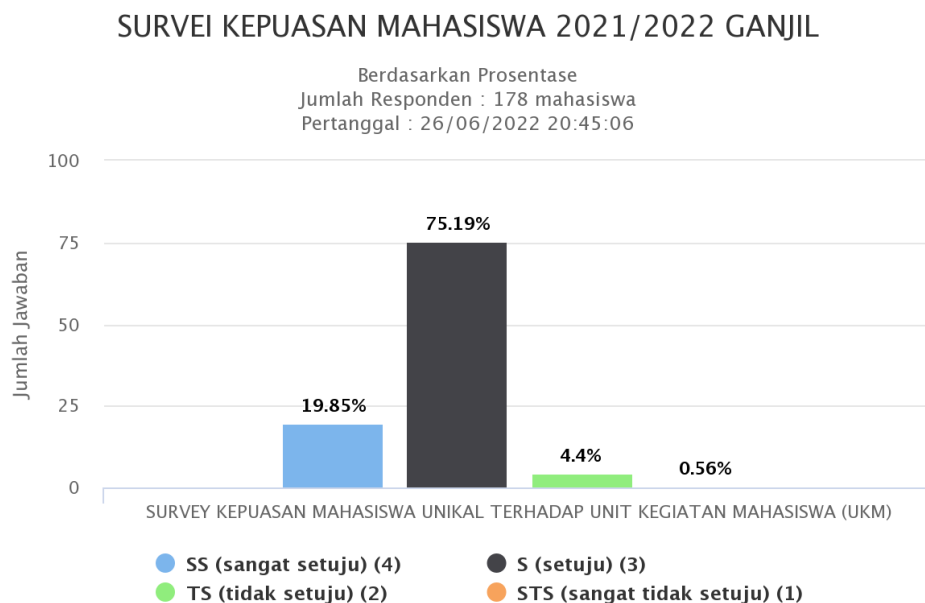
Layanan	Dimensi	Pernyataan
	Proses Pelayanan	5. Perawat memberikan layanan dan obat sesuai dengan instruksi dokter
		6. Jam layanan kesehatan sesuai jadwal yang diumumkan
		7. Jadwal layanan sesuai kebutuhan mahasiswa
	Sikap	8. Dokter klinik melayani dengan ramah dan memuaskan
		9. Perawat klinik melayani dengan ramah dan sopan

F. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini dipaparkan hasil analisis untuk setiap dimensi pada masing-masing layanan kemahasiswaan.

1. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

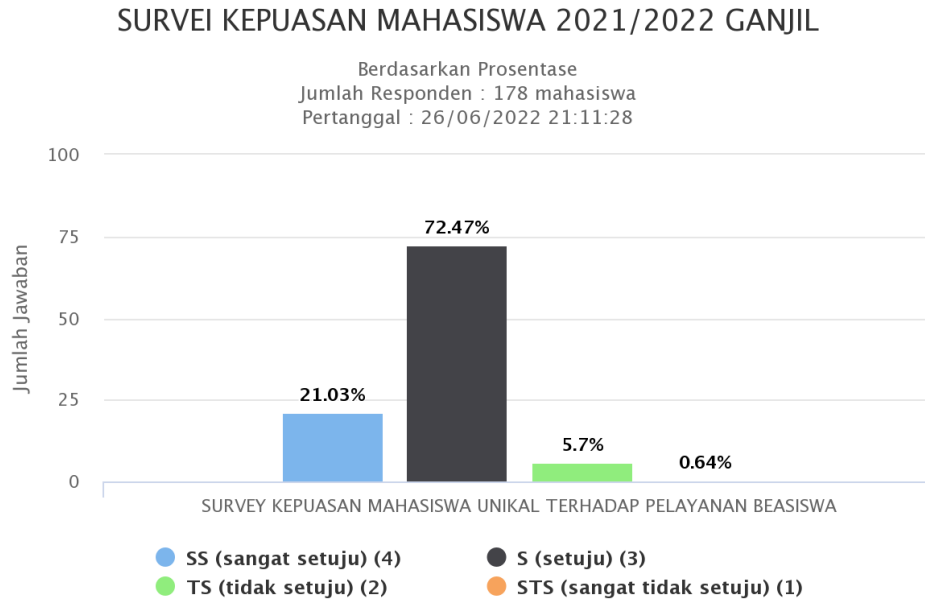
Hasil rerata pada layanan UKM dengan tiga dimensi terlihat pada gambar 2 diperoleh 19,85% mahasiswa merespon sangat setuju; 75,19% mahasiswa setuju; 4,4% merespon tidak setuju dan 0,56% merespon sangat tidak setuju.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2021/2022 Ganjil Layanan UKM

2. Beasiswa

Hasil rerata pada layanan Beasiswa dengan empat dimensi terlihat pada gambar 3 diperoleh 21,03% mahasiswa merespon sangat setuju; 72,47% mahasiswa setuju; 5,7% merespon tidak setuju dan 0,64% merespon sangat tidak setuju.

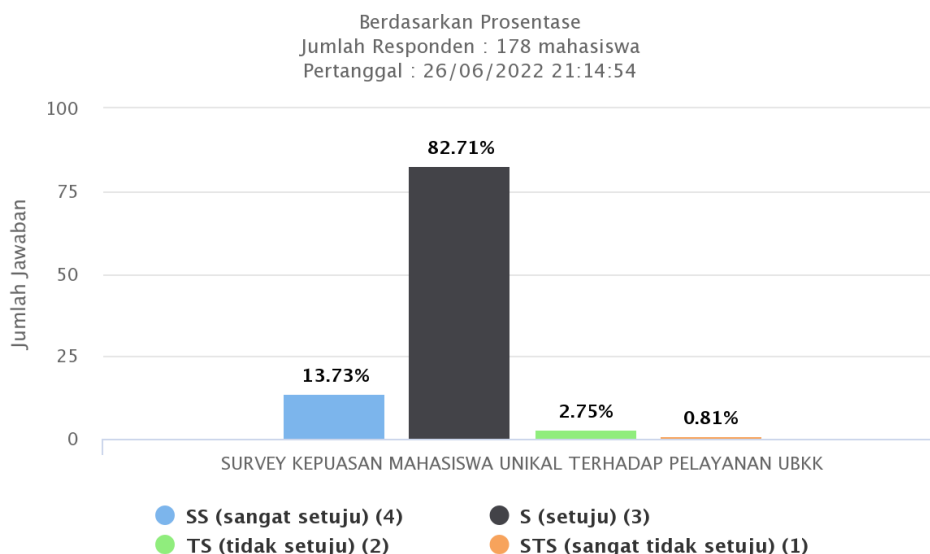


Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2021/2022 Ganjil Layanan Beasiswa

3. Unit Bimbingan Konseling dan Karir (UBKK)

Hasil rerata pada layanan Beasiswa dengan lima dimensi terlihat pada gambar 4 diperoleh 21,03% mahasiswa merespon sangat setuju; 82,7% mahasiswa setuju; 2,75% merespon tidak setuju dan 0,81% merespon sangat tidak setuju.

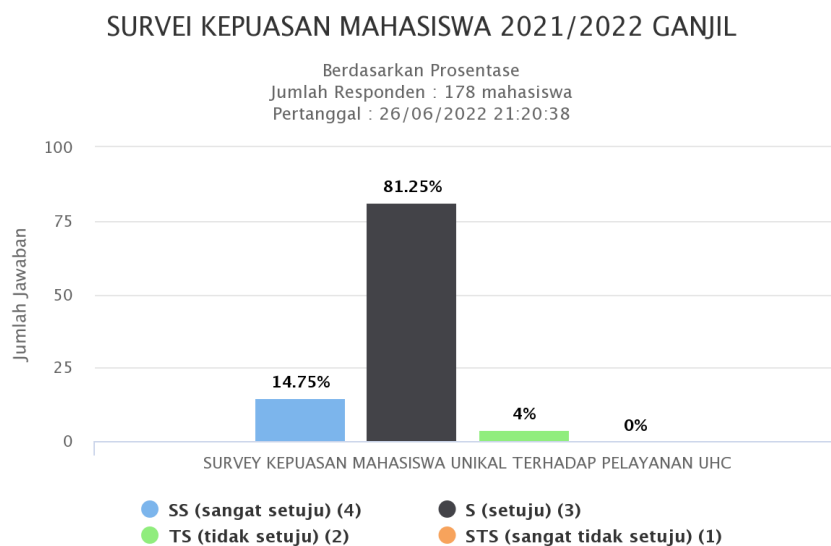
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2021/2022 GANJIL



Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2021/2022 Ganjil Layanan UBKK

4. Unikal Health Center (UHC)

Hasil rerata pada layanan Beasiswa dengan tiga dimensi terlihat pada gambar 5 diperoleh 14,75% mahasiswa merespon sangat setuju; 81,25% mahasiswa setuju; 4% merespon tidak setuju dan 0% merespon sangat tidak setuju.



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2021/2022 Ganjil Layanan UHC

G. Rencana Tindak Lanjut

Dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh fakultas ke mahasiswa berkaitan dengan laporan analisis, tindak lanjut kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilakukan oleh Universitas Pekalongan. Maka ada kegiatan rencana tindak lanjut yang telah disiapkan oleh FKIP ke mahasiswa. Tindak lanjutnya antara lain

1. Peningkatan layanan dan informasi berkaitan dengan UKM melalui penguatan profile dan info UKM kepada mahasiswa FKIP sehingga minat mahasiswa untuk memilih dan mengikuti kegiatan UKM di fakultas dan universitas semakin meningkat.
2. Peningkatan sosialisasi dan informasi beasiswa kepada mahasiswa FKIP sehingga mahasiswa memiliki motivasi dan keinginan untuk meraih beasiswa. Sehingga banyak mahasiswa FKIP memperoleh beasiswa baik dari pemerintah ataupun rekanan lainnya.
3. Sosialisasi ke mahasiswa berkaitan dengan fungsi dan peran UBKK ke mahasiswa, sehingga mahasiswa menjadi faham UBKK secara lebih dalam fungsi dan peran UBKK.
4. Mensosialisasikan manfaat dan fungsi UHC ke mahasiswa, sehingga mahasiswa menjadi tahu lankah dan tindak lanjut jika sakit atau mengalami permasalahan berkaitan dengan kesehatan selama menjadi mahasiswa. Fungsi UHC ini tidak hanya melayani mahasiswa namun juga masyarakat umum.

H. Penutup

Kegiatan sosialisasi dan peningkatan pemahaman terhadap layanan kemahasiswaan berkaitan dengan akademik dalam hal UKM, beasiswa, UBKK dan UHC dilakukan secara berkesinambungan dan terintergrasi sehingga pemahamannya terhadap layanan akademik menjadi terintegrasi dan mahasiswa FKIP Universitas Pekalongan menjadi faham.

