

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PEKALONGAN
2023**

A. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Universitas Pekalongan telah berjalan dengan lancar. Dalam rangka memnuhi kebutuhan data dukung Audit Mutu Internal 2023 (AMI 2023) 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 tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama di FKIP Universitas Pekalongan. Proses pembelajaran yang dilakukan oleh PS adalah sebagai berikut :

- 1) Interaktif: Dosen memulai pembelajaran dengan memberikan kontrak perkuliahan, mendeskripsikan Rencana Pembelajaran Semester yang telah ditetapkan, memberikan urgensi mata kuliah yang sedang diampu dan menciptakan interaksi yang edukatif terhadap mahasiswa.
- 2) Holistik: Dosen melakukan kegiatan pembelajaran dengan pendekatan pembelajaran yang berfokus pada pemahaman informasi dan mengaitkannya dengan topik-topik lain sehingga terbangun kerangka pengetahuan khususnya dalam bidang kebidanan.
- 3) Integratif: Dosen PS PBSI Unikal mampu mengintegrasikan mata kuliah yang diampunya sehingga mahasiswa mampu mengembangkan pemahaman atas mata kuliah yang diampu.
- 4) Sainifik: Dosen wajib mengintegrasikan hasil penelitian pada proses pembelajaran dengan menggunakan teknik review jurnal dan hasil penelitian, melakukan survei, melaksanakan riset mini, riset mandiri atau kolaborasi mahasiswa atau kolaborasi dosen dan mahasiswa;
- 5) Kontekstual:Kegiatan perkuliahan dosen di PS PBSI Unikal selalu mengaitkan dengan konteks- konteks kehidupan.
- 6) Tematik: Dosen PS PBSI Unikal mampu mengintegrasikan mata kuliah yang diampunya sehingga mahasiswa mampu mengembangkan pemahaman atas mata kuliah yang diampu.
- 7) Efektif: Dosen melakukan kegiatan pembelajaran dengan pendekatan pembelajaran yang berfokus pada pemahaman informasi dan mengaitkannya dengan topik-topik lain sehingga terbangun kerangka pengetahuan khususnya dalam bidang Pendidikan.
- 8) Kolaboratif: Untuk menciptakan interaksi kepada mahasiswa, dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menjelaskan materi terkait mata kuliah diampu dan diadakannya diskusi ilmiah. Berpusat kepada mahasiswa:

Pembelajaran yang dilakukan di PS berpusat pada mahasiswa, agar mahasiswa dapat aktif dalam kegiatan perkuliahan.

B. Tujuan

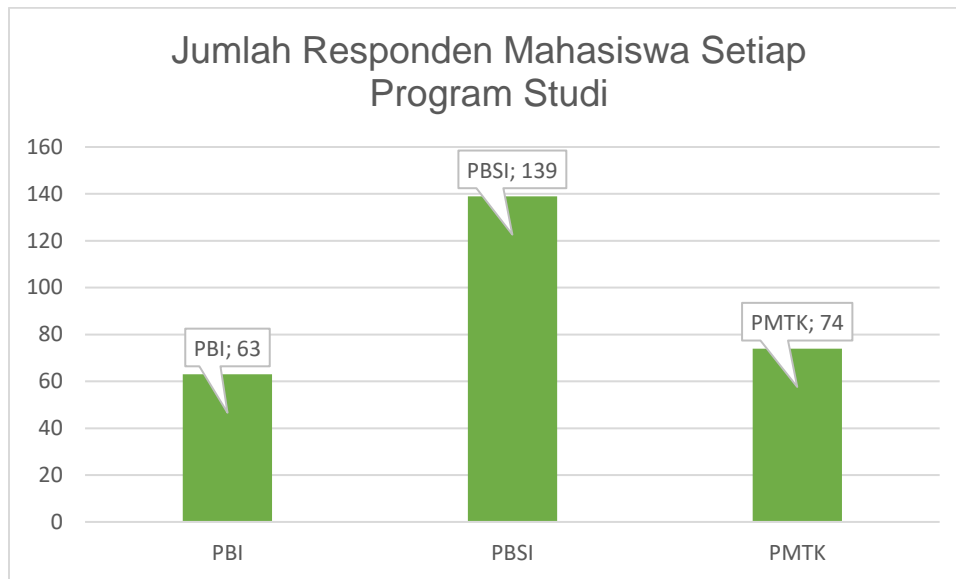
Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi system mutu di FKIP Universitas Pekalongan secara utuh. Layanan akademik yang diukur, dianalisis, dan ditindak lanjuti yaitu pada layanan UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa). Beasiswa, UBKK (Unit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

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengukuran dilaksanakan pada 30 Juli hingga 30 September 2022 melalui laman <https://siakad.unikal.ac.id/> . Setiap mahasiswa dihimbau untuk mengisi survei diakhir perkuliahan. Selanjutnya FKIP melakukan analisis untuk setiap layanan kemahasiswaan tersebut.

D. Responden

Total responden yang mengisi survei tersebut sebanyak 276 mahasiswa yang terdiri dari tiga program studi (prodi). Sebanyak 63 mahasiswa dari prodi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 (PBI); 139 mahasiswa dari prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia – S1 (PBSI); dan 74 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
1. 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
2. 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 diberikan dapat membantu solusi keuangan
Keberagaman sumber dana Beasiswa	7. Kesempatan beasiswa yang ditawarkan fakultas berasal dari berbagai sumber	
3. 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
4. UHC	Sarana dan Prasarana	1. Tempat layanan kesehatan Unikal bersih
		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

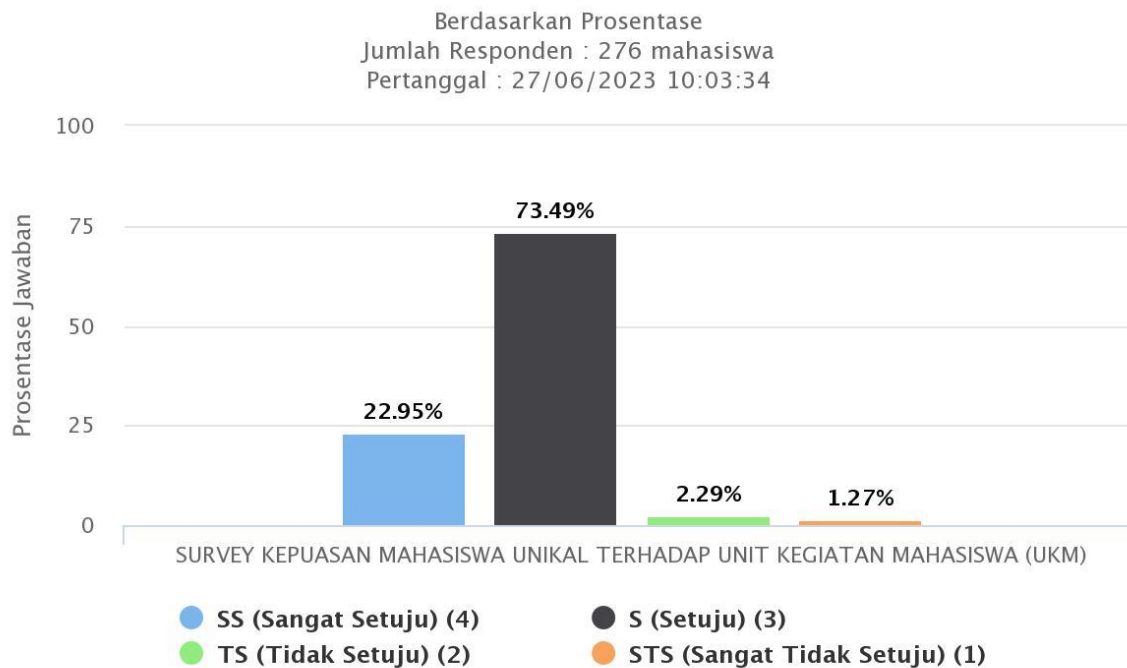
F. Hasil dan Pembahasan

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; 22,95% mahasiswa setuju; 2,29 % merespon tidak setuju dan 1,27% merespon sangat tidak setuju.

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022/2023 GANJIL

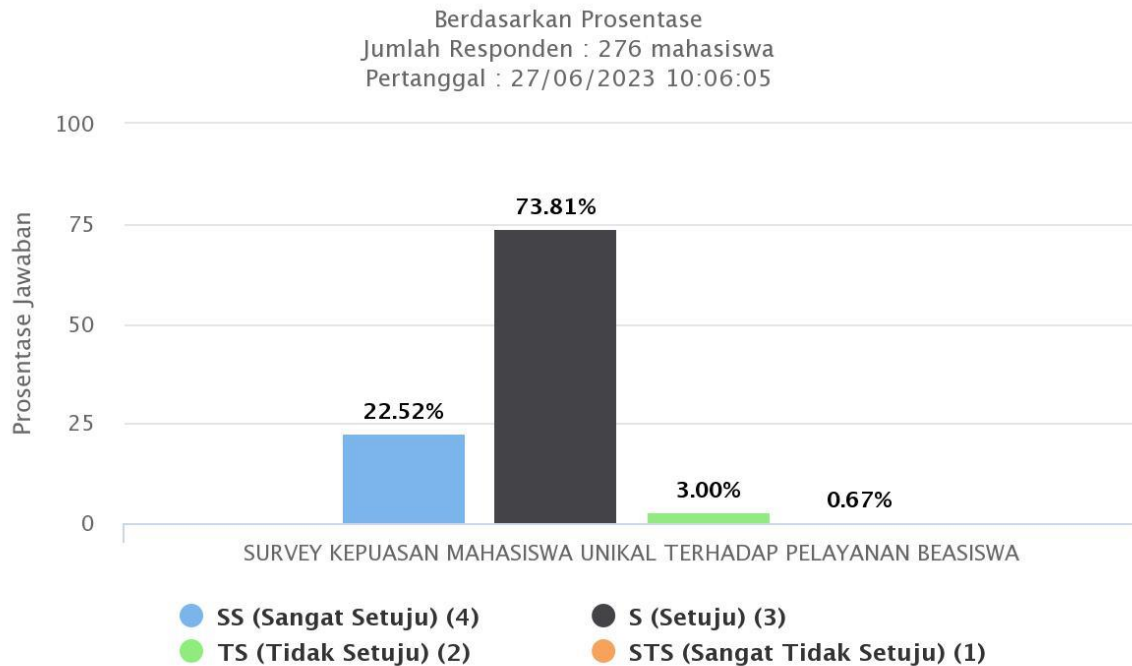


Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2022/2023 Ganjil Layanan UKM

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.

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022/2023 GANJIL

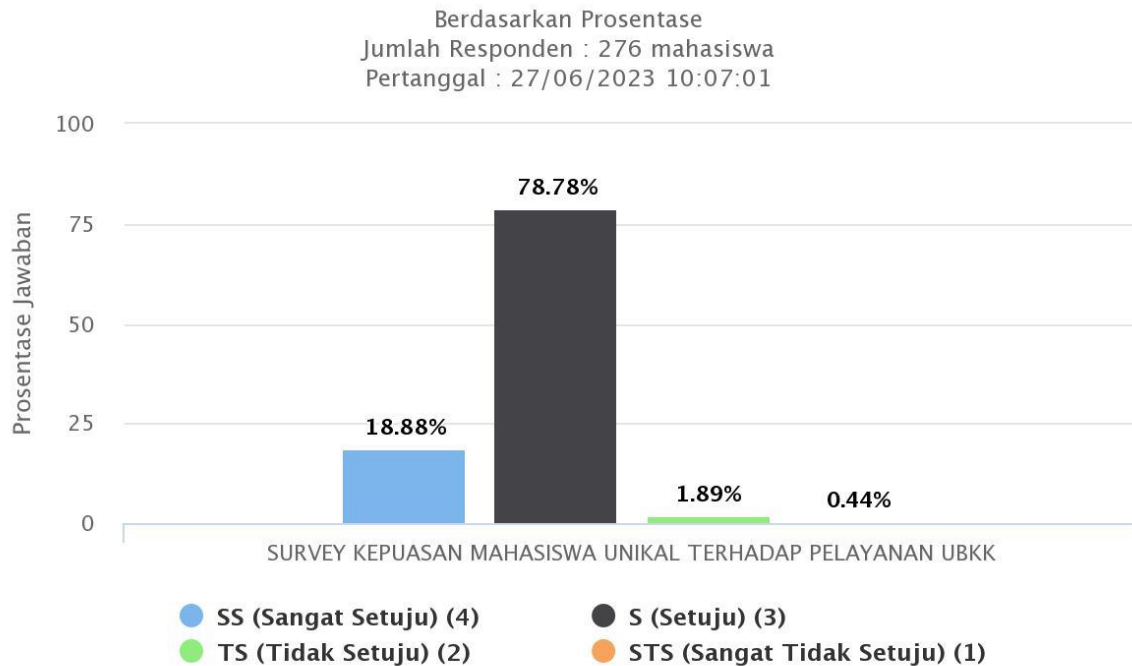


Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2022/2023 Ganjil Layanan Beasiswa

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; 78,78% mahasiswa setuju; 18,88% merespon tidak setuju dan 0,44% merespon sangat tidak setuju.

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022/2023 GANJIL



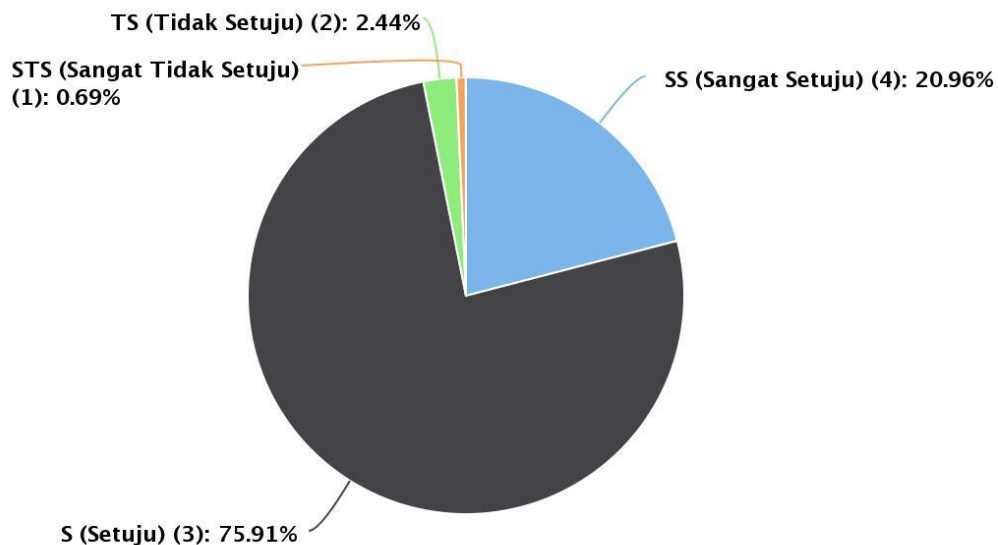
Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2022/2023 Ganjil Layanan UBKK

4. Unikal Health Center (UHC)

Hasil rerata pada layanan Beasiswa dengan tiga dimensi terlihat pada gambar 5 diperoleh 14,75% mahasiswa merespon sangat setuju; 75, 91% mahasiswa setuju; 0,69 % merespon tidak setuju 2,44 % dan 20, 96 % merespon sangat tidak setuju.

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022/2023 GANJIL

Berdasarkan Prosentase
Jumlah Responden : 276 mahasiswa
Pertanggal : 27/06/2023 10:34:43



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2022/2023 Ganjil Layanan UHC

G. Rencana Tindak Lanjut

Beberapa tindak lanjut dilakukan oleh FKIP Unikal. Oleh fakultas dilakukan pengembangan tata kelola *resource sharing* SDM dan sarpras menuju mandiri. Sinkronisasi karakter profetik dengan domain I.R 4.0 Dikti. Meningkatkan jumlah, jenis, kualitas, dan pemanfaatan prasarana dan sarana kegiatan pembelajaran, penelitian dan PkM. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana yang lebih mutakhir untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Selain itu, dilakukan juga peningkatan pemahaman tim pengembang kurikulum, dosen dan mahasiswa mengenai kebijakan dan implementasi MBKM.

H. Penutup

FKIP Universitas Pekalongan telah memiliki sumber daya manusia baik dosen maupun tenaga kependidikan yang berkualitas serta pelengkap proses pembelajaran yang lebih baik. Idelanya fasilitas Pendidikan, kurikulum dan pelayanan kepada masyarakat merupakan magnet tersendiri bagi masyarakat untuk belajar di kampus transformatif ini. Kebijakan tertulis yang mengatur tentang sarpras terdokumentasi dengan sangat baik, telah disosialisasikan, dilaksanakan, dievaluasi, dan ditindaklanjuti oleh UPPS. Sarana dan Prasarana yang sangat memadai, lengkap, dan terawat. Meskipun demikian, penilaian kecukupan CPMK belum dapat dilaksanakan secara objektif selama pembelajaran daring.