



**UNIT JAMINAN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN**

LAPORAN SURVEY

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
TATA USAHA DI FAKULTAS/PRODI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI
TAHUN 2019**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kehadiran Allah S.W.T, laporan survey kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tata Usaha Fakultas/Prodi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Kendari (UMK) telah kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kerjasama yang telah diberikan, sehingga hasil survey ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survey kepuasan untuk periode tahun 2019 ini.

Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survey dan evaluasi periode yang akan datang.

Kendari, 11 Oktober 2019.
Kepala Unit Jaminan Mutu FKIP UMK

Arfin, S.Pd., M.Pd.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Kegiatan	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
BAB II METODE PELAKSANAAN	
A. Waktu Pelaksanaan Survey	2
B. Responden	2
C. Aspek Komponen yang Diukur	2
D. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring	2
E. Metode Analisis Data	2
BAB III HASIL SURVEY	
A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi Adiministrasi Pendidikan	3
B. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi PLS	4
C. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris.....	5
D. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi PG-PAUD	6
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Kegiatan

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan pada Program Studi di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha di Fakultas/Prodi menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 22 butir pertanyaan yang menjadi aspek pengukuran kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha di Fakultas/Prodi. Responden dalam pengukuran mahasiswa ini adalah Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari dari 4 Program Studi yaitu Program Studi Administrasi Pendidikan, Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) Program Studi Bahasa Inggris, dan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah (PLS).

B. Tujuan

Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di FKIP UMK dan untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha di Fakultas/Prodi.

C. Manfaat

Laporan survey dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan Pelayanan Tata Usaha, serta hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan fakultas dan universitas dalam hal peningkatan mutu Pelayanan Fakultas.

BAB II. METODE PELAKSANAAN

A. Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha di masing-masing Program Studi di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari dilaksanakan pada bulan September 2019.

B. Responden

Responden kepuasan ini adalah Mahasiswa yang ada di masing-masing Program Studi lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari.

C. Aspek Komponen yang Diukur

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden yaitu 22 butir pertanyaan sebagai aspek kepuasan pelayanan.

D. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan. Instrumen kepuasan Mahasiswa pelayanan tata usaha di fakultas/prodi terdiri dari 22 item pertanyaan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-4. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden merasakan sangat tidak setuju terhadap pelayanan di fakultas/prodi. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasakan sangat setuju terhadap pelayanan di fakultas/prodi.

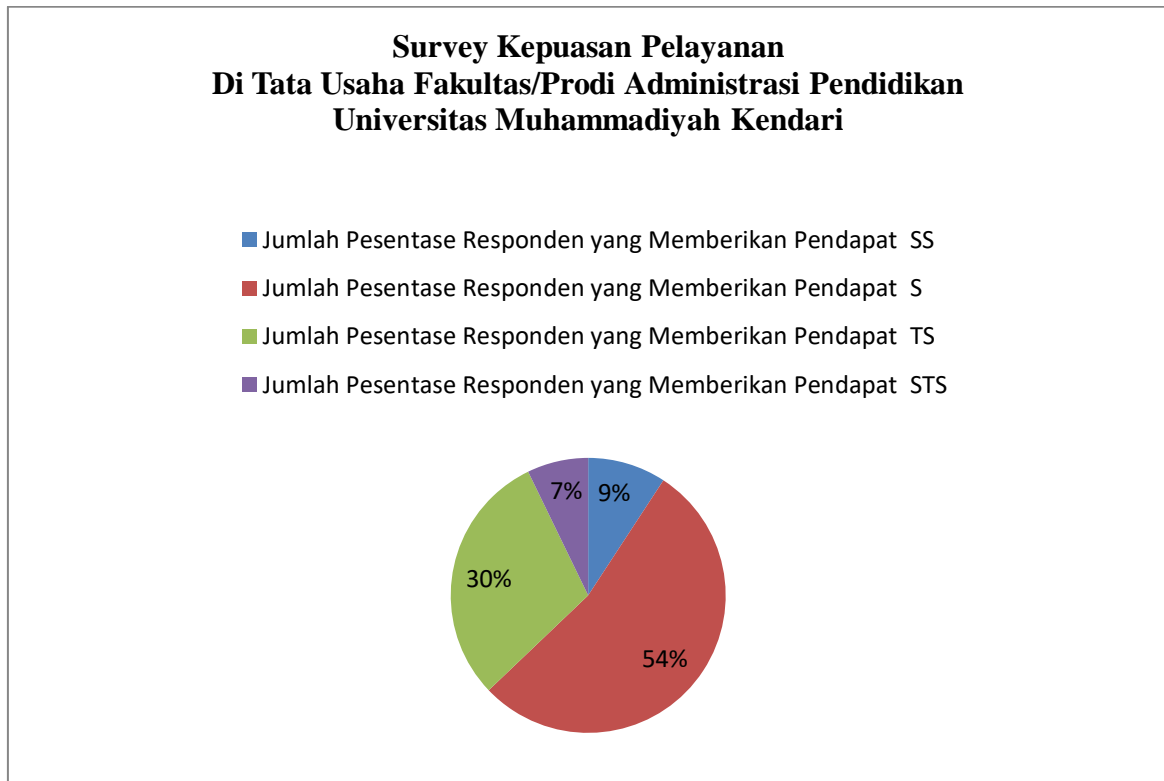
E. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1- 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik descriptive. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

BAB III. HASIL SURVEY

A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan

Hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan terhadap pelayanan tata usaha di fakultas/prodi yaitu sebagai berikut.



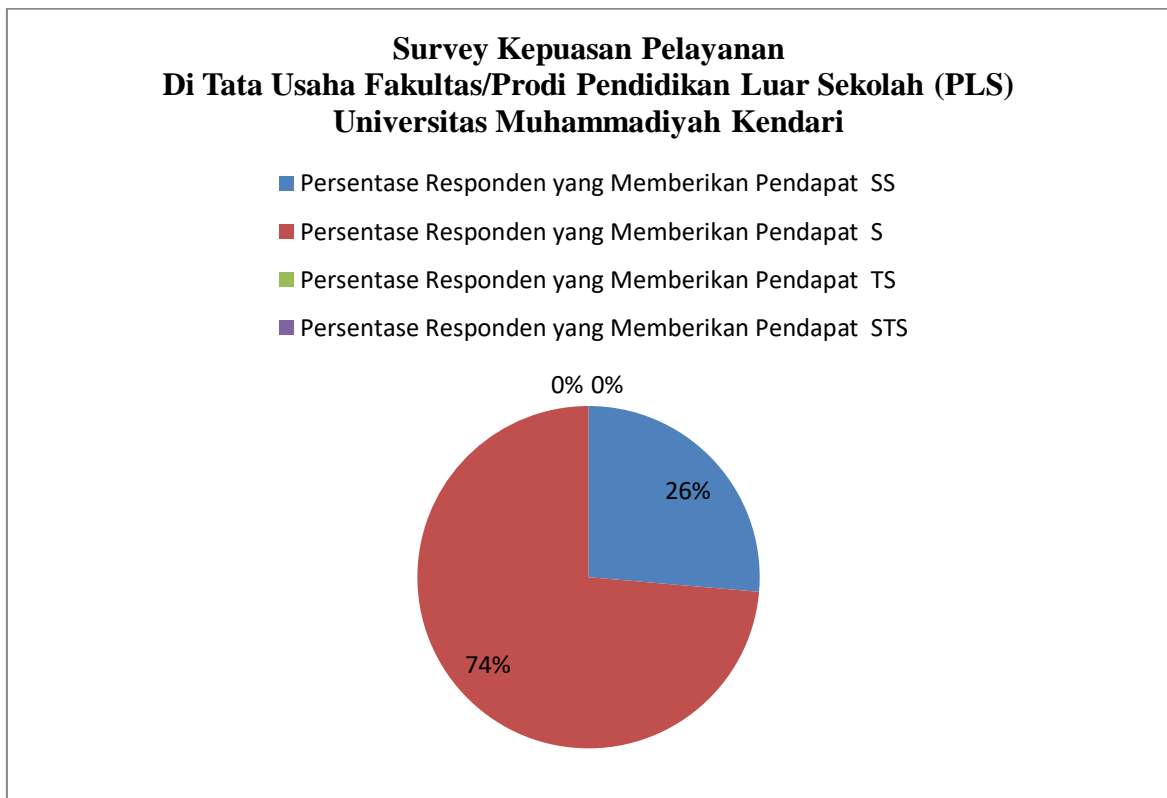
Gambar 1. Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan Terhadap Pelayanan TU Fakultas/Prodi

Hasil survey kepuasan pelayanan di tata usaha Fakultas/Program Studi Administrasi Pendidikan FKIP UMK pada gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa yaitu 9% mahasiswa menyatakan sangat setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi administrasi pendidikan memerikan kepuasan, 54% mahasiswa menyatakan setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi administrasi pendidikan memerikan kepuasan, 30% mahasiswa menyatakan tidak setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi administrasi pendidikan memerikan kepuasan, dan 7% mahasiswa menyatakan sangat tidak setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi administrasi pendidikan memerikan kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada beberapa aspek yang harus dibenahi. Adapun aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

1. Jam layanan Fakultas/Prodi sebaiknya di buka Jam 07.00 karena pada saat dibutuhkan keperluan perkuliahan nanti jam 08.00 baru terbuka, sementara jadwal kuliah dimulai jam 07.00.
2. Tata usaha Fak/Prodi perlu menggunakan sistem antrian dalam pelayanan
3. Perbaikan pada ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Fa/Prodi agar lebih nyaman

B. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi PLS

Hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi PLS terhadap pelayanan tata usaha di fakultas/prodi yaitu sebagai berikut.



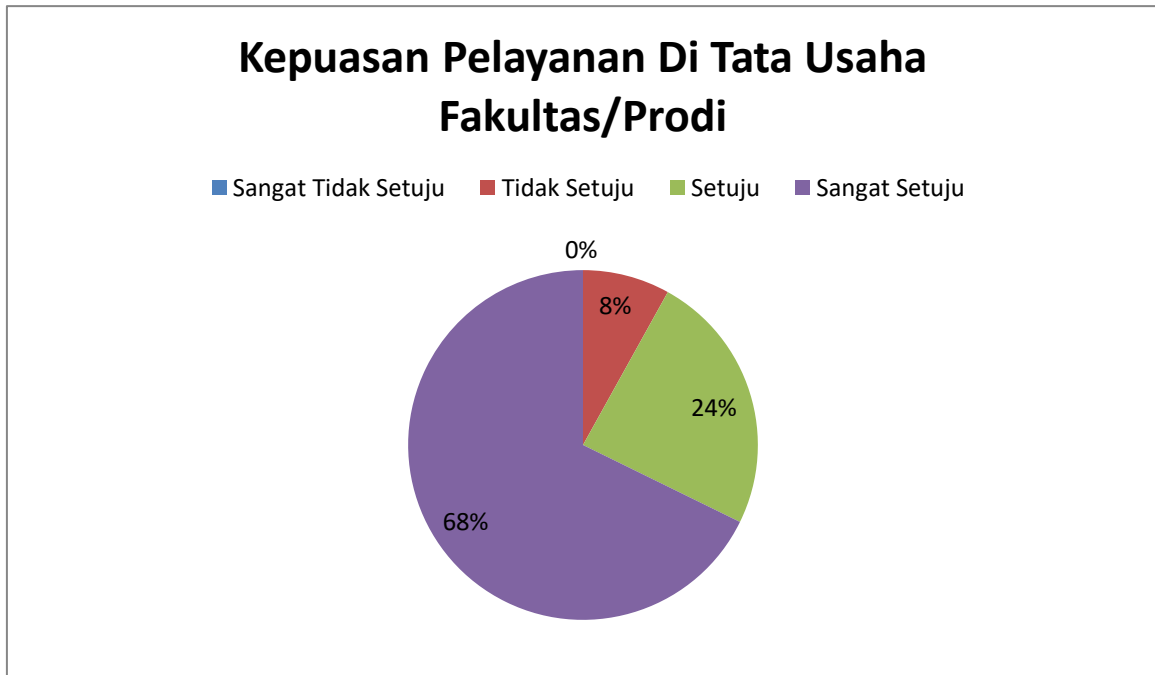
Gambar 2. Kepuasan Mahasiswa Prodi PLS Terhadap Pelayanan TU Fakultas/Prodi

Hasil survey kepuasan pelayanan di tata usaha Fakultas/Program Studi Pendidikan Luar Sekolah (PLS) FKIP UMK pada gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa yaitu 26% mahasiswa menyatakan sangat setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi PLS memerikan kepuasan, 74% mahasiswa menyatakan setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi PLS memerikan kepuasan, 0% atau tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi PLS memerikan kepuasan, dan 0% atau tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju pelayanan tata usaha di fakultas/program studi PLS memerikan kepuasan. Adapun aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

Ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Fak/Prodi yang tidak nyaman

C. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

Hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan tata usaha di fakultas/prodi yaitu sebagai berikut.



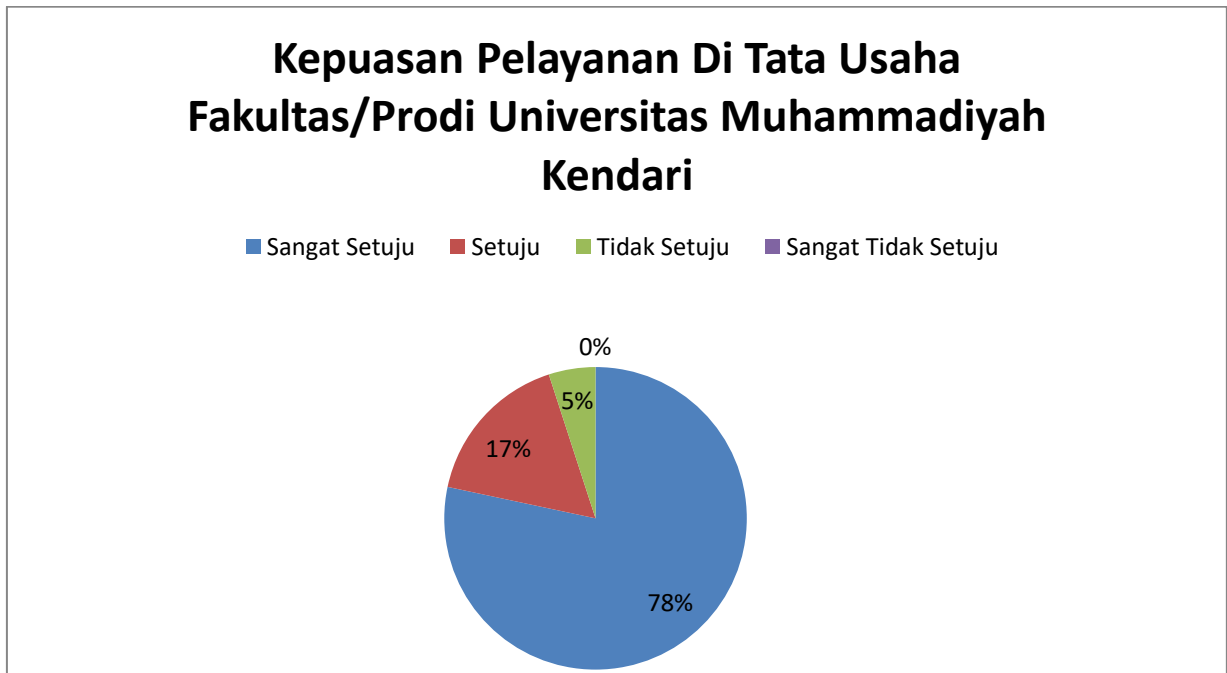
Gambar 3. Kepuasan Mahasiswa Prodi Pend Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan TU Fakultas/Prodi

Persentase di atas menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris pada pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan /Prodi Pendidikan Bahasa Inggris di UMK. Dari persentase tersebut terlihat bahwa 70% mahasiswa Sangat Setuju dengan pernyataan positif mengenai prosedur dan proses pelayanan di Tata Usaha FKIP/Prodi Pendidikan Bahasa Inggris dan 0% untuk persentase Sangat Tidak Setuju. Adapun presentase lainnya menunjukkan bahwa 24% mahasiswa juga Setuju dengan semua prosedur yang telah dijalankan oleh para tata usaha. Namun demikian terdapat 8% respon Tidak Setuju terhadap pernyataan positif terkait kepuasan pelayanan di FKIP/Prodi Pendidikan Bahasa Inggris. Hal ini mengindikasikan bahwa ada beberapa aspek yang harus dibenahi. Adapun aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

Ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Fak/Prodi yang tidak nyaman

D. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi PG-PAUD

Hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi PG-PAUD terhadap pelayanan tata usaha di fakultas/prodi yaitu sebagai berikut.



Gambar 4. Kepuasan Mahasiswa Prodi PG-PAUD Terhadap Pelayanan TU Fakultas/Prodi

Gambar 4 menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan khususnya di Prodi PG-AUD UMK dapat dikategorikan Sangat Baik. Hal ini terbukti dengan jumlah persentase 78% Sangat Setuju terhadap prosedur pelayanan, proses pelayanan, prosedur penyampaian informasi, dan perangkat pelayanan yang ada di Tata Usaha Fak/Prodi bekerja dengan baik. Lalu disusul kategori Setuju sebanyak 17% dan 0% untuk persentase Sangat Tidak Setuju. Sebaliknya, 5% responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan positif mengenai pelayanan Tata usaha di FKIP/Prodi PG-AUD. Dari persentase ini dapat diasumsikan bahwa sebagian besar atau mayoritas responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Tata Usaha FKIP / Prodi PG-AUD namun masih diperlukan juga perbaikan dan peningkatan kualitas pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Tata usaha Fak/Prodi perlu menggunakan sistem antrian dalam pelayanan
2. Perbaikan pada ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Fa/Prodi agar lebih nyaman