

**LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN (MAHASISWA)
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK**



UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Dokumen : Laporan Hasil Survey Kepuasan Pemangku Kepentingan di Unissula.
Pelaksana Kegiatan : Unit Penjaminan Mutu (UPM)
Pelaksanaan Kegiatan : 29 Juli – 05 Agustus 2024.
Sasaran Kegiatan : Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, Agustus 2024

Mengetahui,

Dekan

PIC Kegiatan



Dr. Ir. Novi Marlyana, ST, MT, IPU, ASEAN Eng.
NIK. 210600019



Akhmad Syakhroni, ST, MEng
NIK. 210603031

PROFIL RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi, yaitu Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) merupakan survei yang rutin dilaksanakan 1 (satu) kali setiap tahun akademik. Survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2023/2024 dilaksanakan pada saat mahasiswa telah menyelesaikan ujian akhir semester genap, yaitu pada 29 Juli – 05 Agustus 2024. Dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi, secara umum terbagi menjadi 5 kriteria yaitu :

1. Keandalan
2. Daya Tanggap
3. Kepastian
4. Empati dan
5. Tangible

Instrumen yang digunakan untuk melakukan survey pada mahasiswa sebagai target pelacakan ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Target Pelacakan dan Jumlah Responden

No	Target Pelacakan	Jumlah
1	Mahasiswa terkait kepuasan Keandalan	966
2	Mahasiswa terkait kepuasan daya tanggap	966
3	Mahasiswa terkait kepuasan kepastian	966
4	Mahasiswa terkait kepuasan empati	966
5	Mahasiswa terkait kepuasan tangible	966

Instrumen dalam kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan di FTI Unissula, dihitung berdasarkan jumlah jawaban responden terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model seperti berikut :

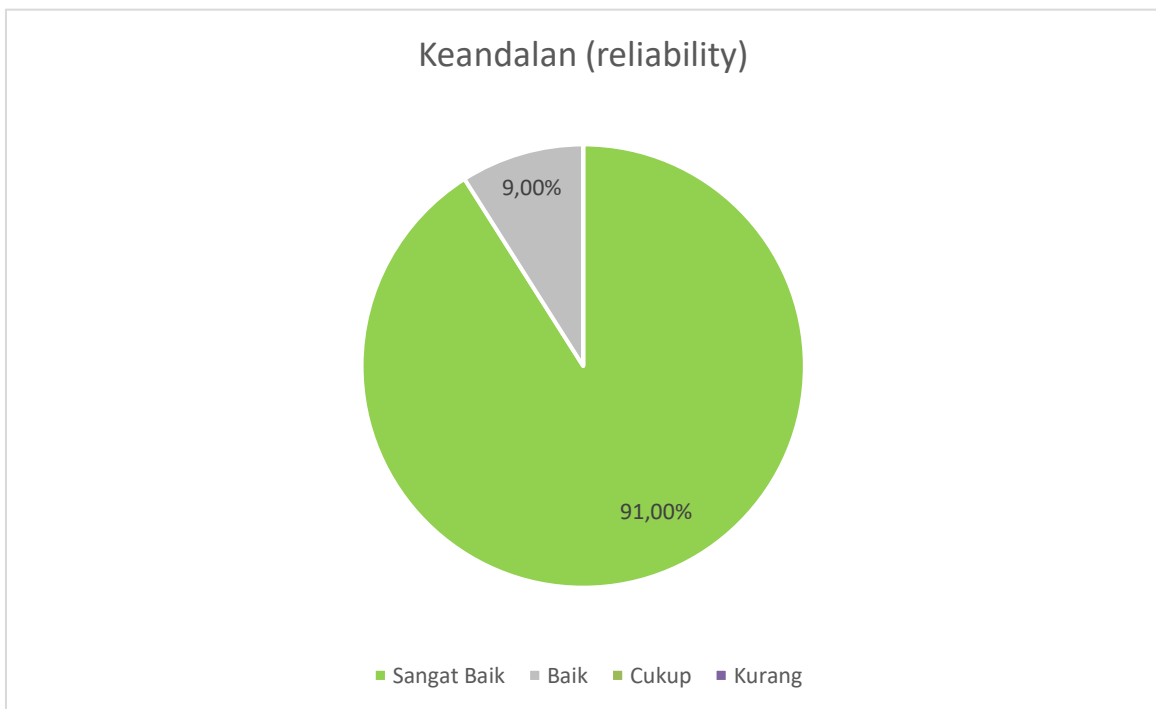
1. Kurang
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat Baik

HASIL SURVEY

Hasil dari survey kepada responden mahasiswa yang telah dilakukan oleh Institusi sebagai bentuk usaha peningkatan mutu pelayanan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

1. Kriteria Keandalan

Berikut adalah hasil survey kepuasan untuk kriteria keandalan yang telah dilakukan pada periode tahun akademik 2023/2024.

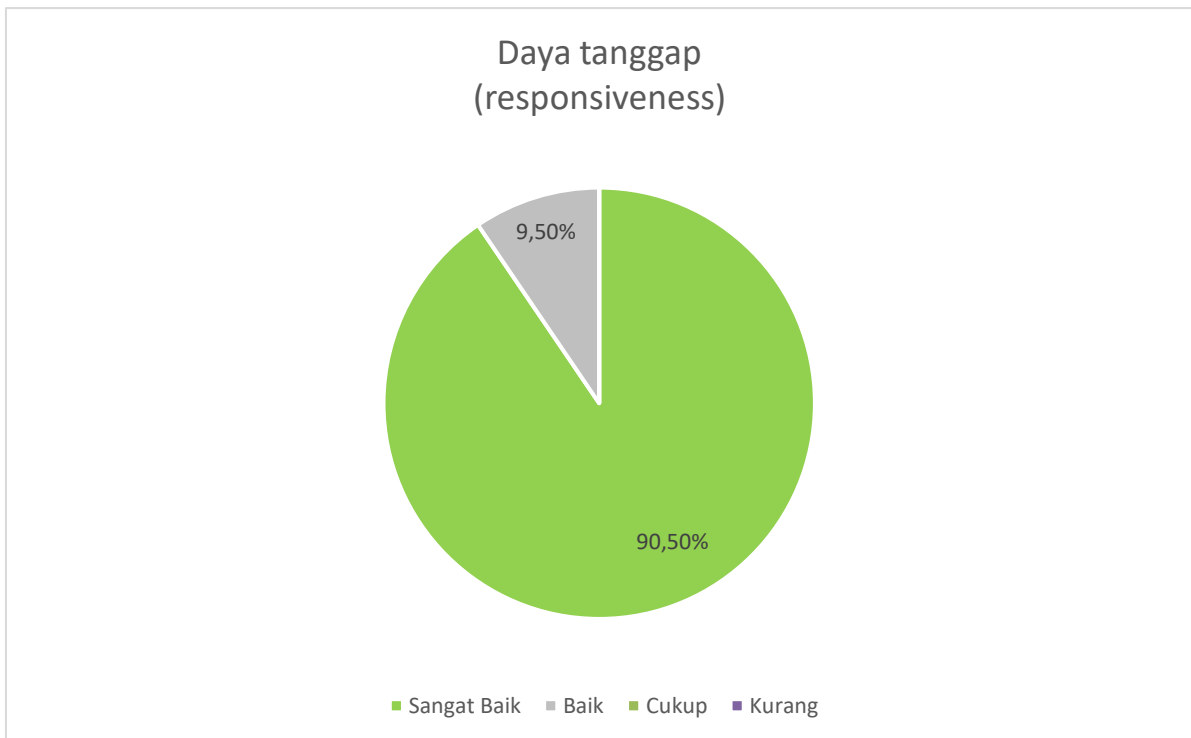


Gambar 1. Hasil survey keandalan

Data yang terdapat pada Gambar 1 menunjukkan bahwa prosentase tingkat kepuasan responden (Mahasiswa) terhadap layanan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 91% mahasiswa FTI Unissula proses dosen dalam mendapatkan pelayanan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola adalah Sangat Baik.

2. Kriteria Daya Tanggap

Berikut adalah hasil survey kepuasan untuk kriteria Daya Tanggap yang telah dilakukan pada periode tahun akademik 2023/2024.

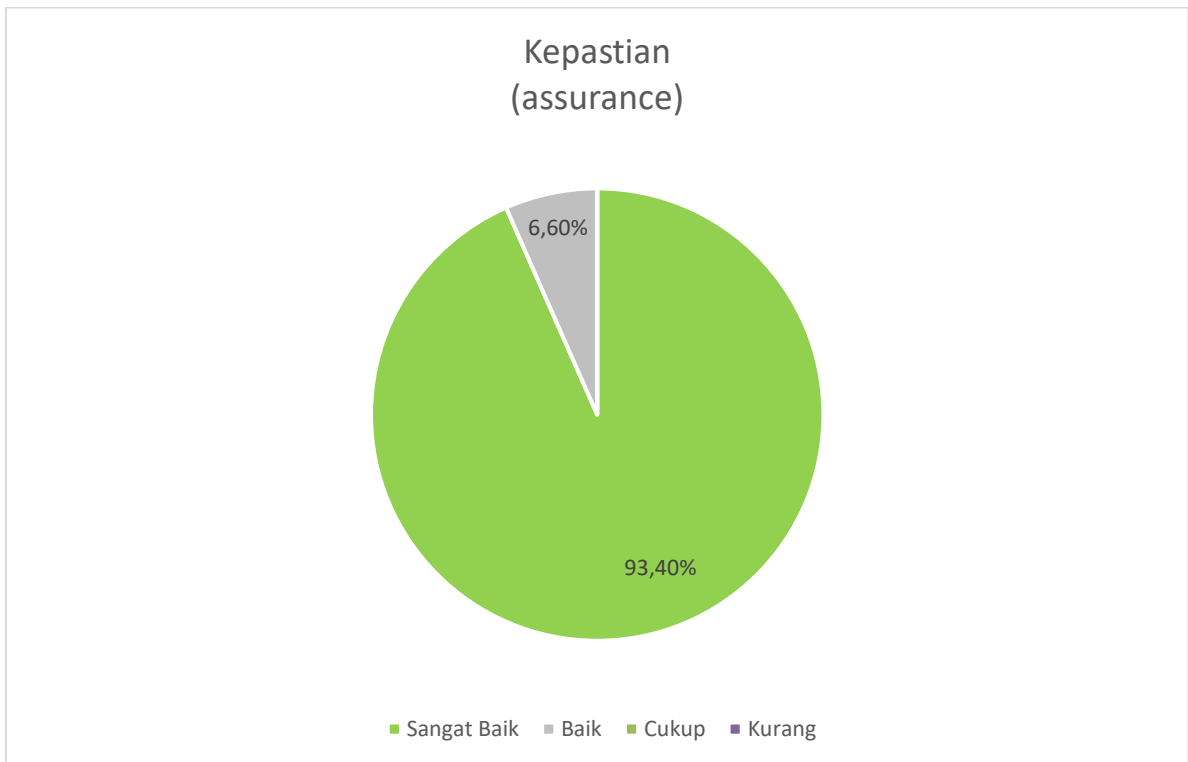


Gambar 2. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap

Data yang terdapat pada Gambar 2 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan responden (mahasiswa) terhadap Kepuasan daya tanggap adalah tinggi yaitu 90,50% responden merasa kualitas Sangat Baik.

3. Kriteria Kepastian

Berikut adalah hasil survey kepuasan untuk kriteria Kepastian yang telah dilakukan pada periode tahun akademik 2023/2024.

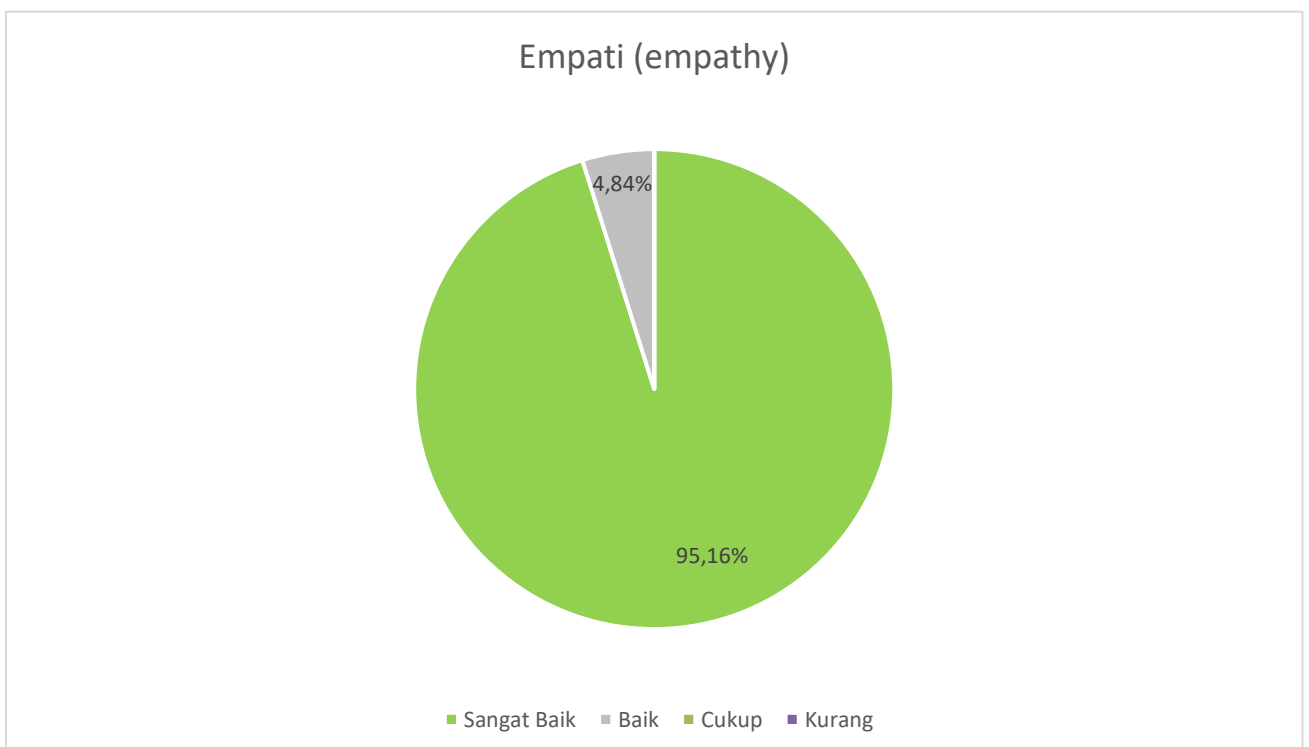


Gambar 3. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kepastian

Data yang terdapat pada Gambar 3 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan responden (mahasiswa) terhadap kepastian. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebesar 93,4% responden merasa puas terhadap kepastian Sangat Baik.

4. Empati

Berikut adalah hasil survey kepuasan untuk kriteria Empati yang telah dilakukan pada periode tahun akademik 2023/2024.

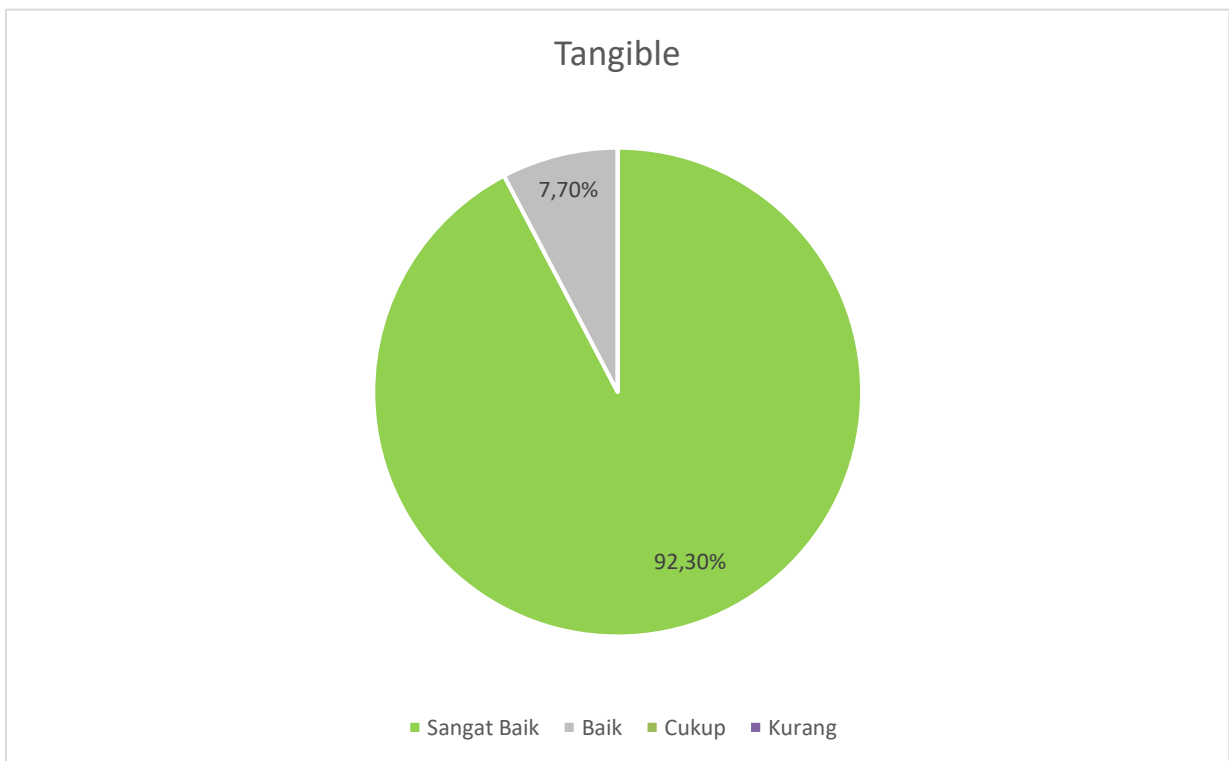


Gambar 4. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap empati

Data yang terdapat pada Gambar 4 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan responden (mahasiswa) terhadap empati. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebesar 95,16% responden merasa rasa empati Sangat Baik.

5. Tangible

Berikut adalah hasil survey kepuasan untuk kriteria Tangible yang telah dilakukan pada periode tahun akademik 2023/2024.



Gambar 5. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap tangible

Data yang terdapat pada Gambar 5 menunjukkan bahwa prosentase tingkat kepuasan responden (mahasiswa) terhadap tangible di FTI Unissula. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebesar 92,3% responden merasa Sarana dan Prasarana di Unissula Sangat Baik.

Kesimpulan Tidak Lanjut Hasil Survey

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kriteria keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible sangat baik.
2. Pimpinan mengembangkan perencanaan yang baik dan terstruktur (dalam RPJP, RPJM dan Renop) dan melakukan monitoring serta evaluasi secara berjenjang dan konsisten terhadap kepuasan. Pimpinan mampu mengoptimalkan (mengorganisir) sumberdaya yang dimiliki. Pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi secara berjenjang dan konsisten.
3. FTI mengadakan pelatihan Service Excellent (Pelayanan Prima) kepada dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.
4. FTI memberikan reward and punishment kepada dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola secara rutin berkala.