



# LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK

PERIODE 2020/2021

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, atas rahmatNya sehingga Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Manajemen terhadap Pelayanan Biro Administrasi dan Akademik periode 2020/2021 di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Swadaya dapat diselesaikan.

Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Manajemen terhadap Pelayanan Biro Administrasi dan Akademik merupakan laporan rutin yang dilakukan oleh Unit Kerja Biro Administrasi dan Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Swadaya sebagai langkah memantau, memonitoring dan mengevaluasi kepuasan pelayanan biro administrasi akademik oleh mahasiswa yang dilakukan oleh unit biro administrasi dan akademik. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner, rekap data, olah data, interpretasi data dan penyusunan laporan kepuasan mahasiswa program studi S2 Manajemen periode 2020/2021 akan menjadi dasar bagi unit kerja biro administrasi dan akademik sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) dan konsisten yang menjadi komitmen seluruh civitas akademika STIE Swadaya dalam kerangka pengembangan mutu pelayanan.

Semoga Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Manajemen terhadap Pelayanan Biro Administrasi dan Akademik periode 2020/2021 yang telah disusun dapat memberikan manfaat.

Jakarta, Desember 2021

Unit Kerja Biro Administrasi dan Akademik

Ketua,

Achmad Jaelani, SE, MM

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tinjauan Teoritis.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Sasaran.....	2
1.5. Ruang Lingkup.....	2
BAB II METODE SURVEI .....	3
2.1. Waktu Pelaksanaan.....	3
2.2. Subjek/Profil Responden.....	3
2.3. Teknik Pengambilan data.....	3
2.4. Skala Penilaian .....	3
BAB III HASIL DAN ANALISA.....	4
3.1. Hasil Survei.....	4
3.2. Analisa Survey .....	4
BAB IV PENUTUP .....	5
4.1. Kesimpulan.....	5
4.2. Tindak Lanjut.....	5
LAMPIRAN.....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh sekolah tinggi sebagai perguruan tinggi pendidikan. Layaknya sebuah perguruan tinggi yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah perguruan tinggi perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik.

Dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan biro administrasi dan akademik, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STIE Swadaya. Oleh karena itu STIE Swadaya merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dengan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Biro Administrasi dan Akademik tahun 2020/2021. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan STIE Swadaya di masa selanjutnya.

### **1.2. Tinjauan Teoritis**

Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi tenaga kependidikan STIE Swadaya Jakarta sesungguhnya wajib menjadi perhatian perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan (1) STIE Swadaya Jakarta sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (pure service), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. (2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi didasarkan pada member

relationship, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
- 2) Reliability adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- 3) Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 4) Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
- 5) Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Biro Administrasi dan Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

### **1.4. Sasaran**

Mahasiswa aktif Prodi S2 Manajemen tahun akademik 2020/2021

### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pengembangan jenjang karir. Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden dosen dan tenaga kependidikan adalah sama yaitu terdapat 5 aspek kepuasan yang menjadi evaluasi pengukuran yaitu Kepuasan Pada Pekerjaan, Kepuasan Pada Pimpinan, Kepuasan Pada Remunerasi/Kompensasi, Kepuasan Pada Sistem Informasi, Kepuasan Pada Kondisi Kerja, tetapi masing-masing butir item aspek berbeda. Disetiap aspek terdiri atas 2 pernyataan yaitu pernyataan yang menggambarkan skala kepuasan dan pernyataan yang menggambarkan skala kepentingan. Dalam laporan ini sementara yang dievaluasi adalah aspek kepuasan.

## BAB II METODE SURVEI

### 2.1. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 9 November 2021 sampai dengan 16 November 2021. Kuesioner tersebut diisi melalui google form yang diinformasikan pada grup mahasiswa.

### 2.2. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan biro administrasi dan akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya. Responden pada survey ini adalah Mahasiswa Aktif Prodi S2 Manajemen Tahun Akademik 2020/2021.

### 2.3. Teknik Pengambilan data

Teknik pengambilan data untuk mengisi kuesioner melalui Google Form Survey evaluasi layanan biro administrasi dan akademik. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 8 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah. Dari 8 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Cukup Puas, 4) Puas, 5) Sangat Puas.

### 2.4. Skala Penilaian

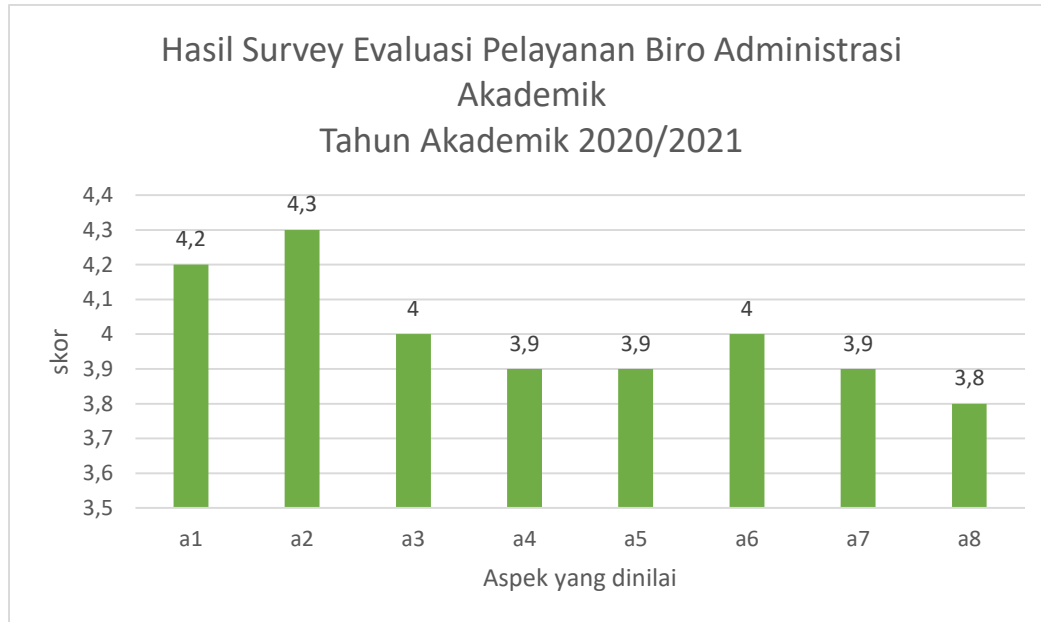
Kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa kemudian diolah secara deskriptif dengan membuat skala 1-5 yang dikonversikan dalam bentuk skala penilaian sebagai berikut

Rentang	Kualifikasi	Keterangan
4.01 – 5.00	A	Sangat Puas
3.26 – 4.00	B	Puas
2.51 – 3.25	C	Cukup Puas
1.76 – 2.50	D	Tidak Puas
1.00 – 1.75	E	Sangat Tidak Puas

### BAB III HASIL DAN ANALISA

#### 3.1. Hasil Survei

Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Swadaya, hasil evaluasi terhadap layanan administrasi dan akademik pada Program Studi Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Swadaya disajikan dalam grafik berikut:



#### 3.2. Analisa Survey

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan biro administrasi dan akademik. Responden yang didapatkan berjumlah 40 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 8 item pernyataan yang diukur dengan skala 1-5. 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Cukup Puas, 4) Puas, 5) Sangat Puas. Hasil Survey dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Pernyataan	Skor	Kepuasan
1	Sikap petugas Biro Administrasi Akademik (BAA) dalam melaksanakan tugasnya melayani mahasiswa (misalnya dalam hal keramahan)	4,2	Puas
2	Kedisiplinan petugas BAA dilihat dari kehadiran, Ketepatan waktu buka dan tutup untuk mahasiswa.	4,3	Puas
3	Informasi mengenai jadwal kuliah dan ujian yang disampaikan dengan jarak mulai kuliah/ujian	4,0	Puas
4	Informasi mengenai jadwal kuliah dan ujian yang disampaikan dengan jarak mulai kuliah/ujian	3,9	Puas
5	Jarak waktu pengambilan Kartu Hasil Studi (KHS) dengan batas pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)	3,9	Puas
6	Kemudahan prosedur perbaikan Kartu Hasil Studi (KHS) dalam kaitannya kesalahan pemasukan nilai dan sejenisnya	4,0	Puas
7	Kemudahan dalam prosedur penggantian mata kuliah	3,9	Puas
8	Penyampaian informasi mengenai beasiswa untuk mahasiswa	3,8	Puas

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

- 1) Bahwa Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik menunjukkan: bahwa secara rata-rata mahasiswa Program Studi Magister Manajemen STIE Swadaya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Bahwa kedisiplinan dan ketepatan waktu petugas layanan biro administrasi dan akademik adalah dianggap puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Bahwa penyampaian informasi mengenai jadwal kuliah dan ujian adalah dianggap puas
- 4) Bahwa Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah adalah dianggap puas
- 5) Bahwa Pengurusan beasiswa adalah dianggap puas.
- 6) Bahwa Komunikasi staf Program Studi STIE Swadaya dengan pengguna layanan adalah dianggap Puas.
- 7) Waktu penyelesaian segala administrasi adalah dianggap Puas.

### **4.2. Tindak Lanjut**

- a) Hal tersebut menjadi bahan masukan bagi Program Studi Magister Manajemen STIE Swadaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih baik.
- b) Kebijakan peningkatan kompetensi menjadi salah satu investasi penting bagi ketersediaan SDM yang professional, pelaksanaan Tri Dharma yang bermutu, dan relevansi pelayanan sarana prasarana pada Program Studi Magister Manajemen STIE Swadaya.
- c) Aktivitas Pelatihan dan magang bagi Tenaga kependidikan diharapkan mampu meningkatkan kompetensi untuk mencapai tujuan, daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- d) Pengembangan karir yang dilakukan melalui Program Pendidikan dan Pelatihan sesuai dengan kemampuan institusi dan kebutuhan unit kerja.
- e) Program pendidikan dan Pelatihan mengacu pada standar kompetensi sesuai dengan peraturan yang berlaku. dan dilakukan secara berjenjang.
- f) Institusi memberi kesempatan mengikuti program pendidikan dan Pelatihan kepada semua Tenaga Kependidikan, baik yang dilaksanakan dilingkungan internal maupun dilaksanakan diluar intitusi, seperti pengelolaan pajak pengelolaan perpustakaan, dan system penjaminan mutu perguruan tinggi.
- g) Pelatihan/training yang dilakukan di lingkungan internal melibatkan tenaga ahli dari luar terkait dengan pelatihan yang dilaksanakan seperti penguasaan penjaminan mutu, workshop peraturan pegawai STIE Swadaya.
- h) Tenaga Kependidikan diberi kesempatan untuk melanjutkan Studi lanjut S2 maupun S2.

## **LAMPIRAN**

Kuesioner Evaluasi Pelayanan Biro Administrasi dan Akademik



No	Pertanyaan	Skor				
1	Sikap petugas Biro Administrasi Akademik (BAA) dalam melaksanakan tugasnya melayani mahasiswa (misalnya dalam hal keramahan)	1	2	3	4	5
2	Kedisiplinan petugas BAA dilihat dari kehadiran, Ketepatan waktu buka dan tutup untuk mahasiswa.	1	2	3	4	5
3	Kecepatan waktu waktu bila Anda memerlukan bantuan BAA untuk urusan tertentu (misalnya dalam surat mnyurat)	1	2	3	4	5
4	Informasi mengenai jadwal kuliah dan ujian yang disampaikan dengan jarak mulai kuliah/ujian	1	2	3	4	5
5	Jarak waktu pengambilan Kartu Hasil Studi (KHS) dengan batas pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)	1	2	3	4	5
6	Kemudahan prosedur perbaikan Kartu Hasil Studi (KHS) dalam kaitannya kesalahan pemasukan nilai dan sejenisnya	1	2	3	4	5
7	Kemudahan dalam prosedur penggantian mata kuliah	1	2	3	4	5
8	Penyampaian informasi mengenai beasiswa untuk mahasiswa	1	2	3	4	5