



SURVEI LAYANAN MAHASISWA UNIVERSITAS PANCASILA



UNIVERSITAS PANCASILA

Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan layanan mahasiswa dilaksanakan satu kali dalam setiap semester, berdasarkan [SOP No PR 7-9.1.2-4.405-07](#). Tabel di bawah ini merupakan atribut mutu dalam survei layanan mahasiswa yang akan ditanyakan kepada mahasiswa.

Tabel . Atribut Mutu Kepuasan Layanan Mahasiswa

No	Atribut Mutu Kepuasan Layanan Mahasiswa	Variabel Pengukuran
1	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	Layanan Perpustakaan
2	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	
3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	
4	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	
5	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	
6	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	Layanan Administrasi Akademik
7	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	
8	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	
9	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	Layanan Sarana & Pra-sarana
10	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	
11	Ruang kelas bersih dan nyaman	
12	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	
13	Ruang toilet bersih dan nyaman	
14	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	
15	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	
16	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	
17	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	Layanan Bagian Keuangan
18	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	
19	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	
20	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	
21	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	

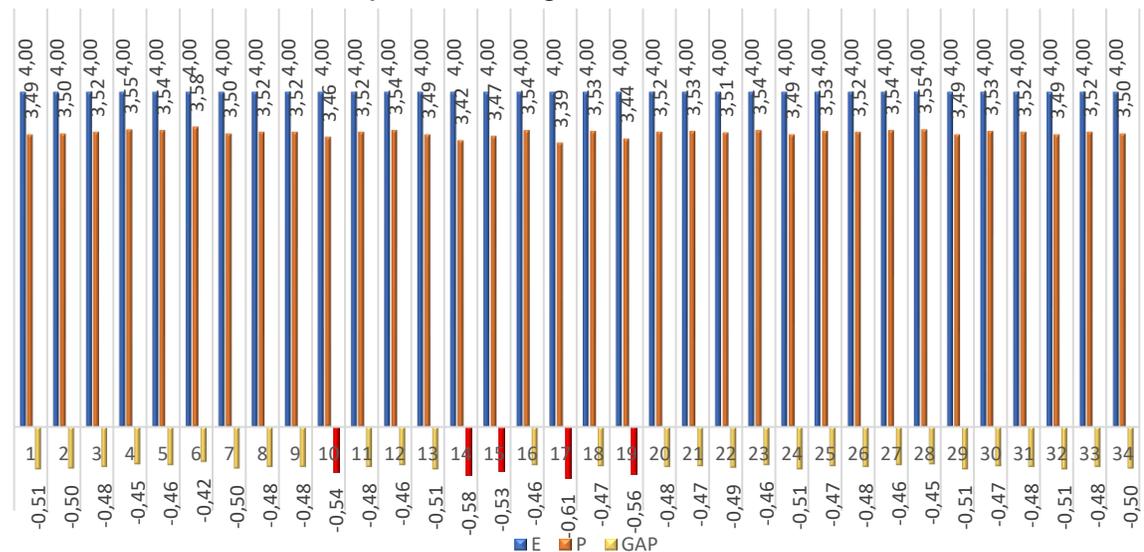
No	Atribut Mutu Kepuasan Layanan Mahasiswa	Variabel Pengukuran
22	Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas.	Layanan Penalaran, Minat dan Bakat
23	Prosedur layanan penalaran, minat dan bakat mudah dan jelas.	
24	Persetujuan kegiatan mahasiswa cepat.	
25	Layanan bimbingan dan konseling tersedia dengan baik.	Layanan Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)
26	Penanganan layanan bimbingan dan konseling sesuai dengan permasalahan anda.	
27	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik.	
28	Seleksi beasiswa dilakukan secara transparan	
29	Layanan kesehatan tersedia dengan baik dan lengkap	
30	Petugas tenaga kesehatan selalu siaga pada jam operasional	
31	Layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dilaksanakan dengan profesional	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan
32	Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah.	
33	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan.	
34	Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal	

Kecukupan Data, Uji Validitas dan Uji Realibilitas.

Pelaksanaan survei kepuasan layanan mahasiswa tahun 2020/2021 diisi oleh seluruh mahasiswa aktif sebanyak 9800 mahasiswa, sedangkan pada tahun 2021/2022, Mahasiswa yang mengisi kuesioner kepuasan layanan mahasiswa sebanyak 9512 mahasiswa. Pelaksanaan uji validitas diperoleh nilai sebesar 0,62 syarat minimal 0,6 (terpenuhi). Sedangkan uji realibilitas diperoleh nilai sebesar 0,63 syarat minimal 0,60 (terpenuhi).

Hasil Pengelolaan survei

Hasil survei kepuasan layanan mahasiswa tahun akademik 2020/2021 dan tahun akademik 2021/2022 disajikan dalam gambar di bawah ini:



Gambar. Pengukuran Survei Layanan Mahasiswa TA. 2020/2021

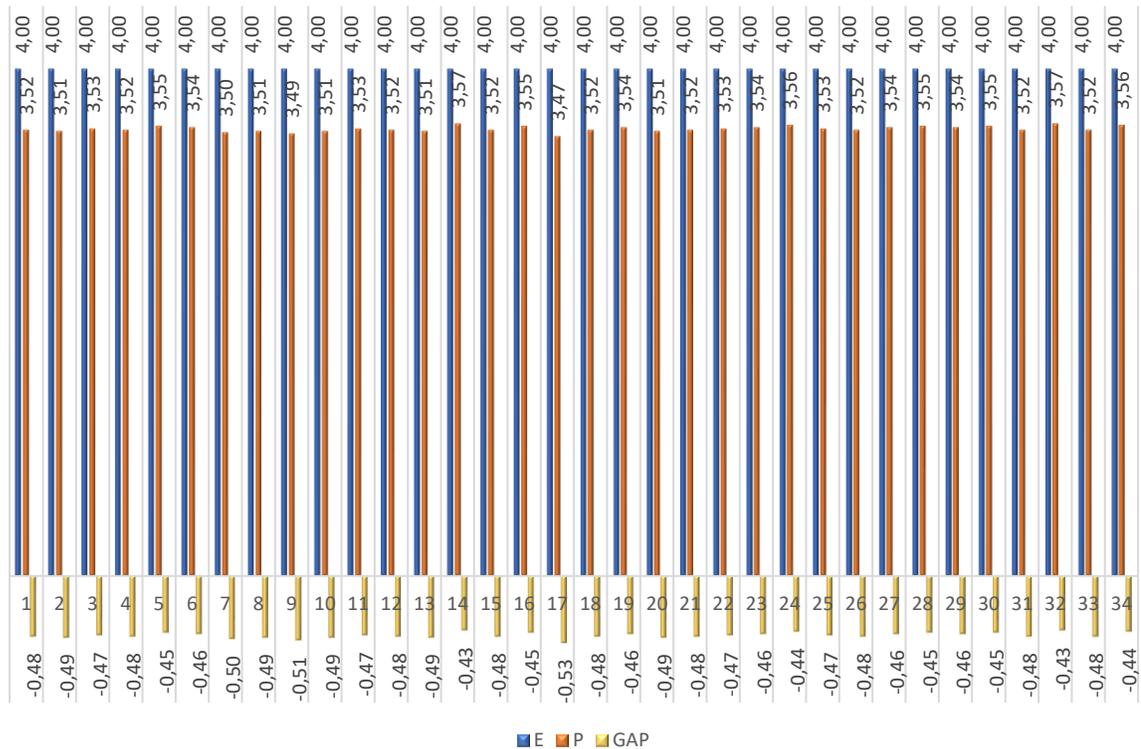
Berdasarkan Pengukuran Survei Kepuasan layanan mahasiswa tahun akademik 2020/2021 di peroleh informasi bahwa ada 5 (lima) atribut mutu yang memiliki nilai GAP yang tinggi yaitu:

- 1) Kantin bersih, rapi, dan nyaman, sebesar -0,61
- 2) Ruang toilet bersih dan nyaman, sebesar -0,58
- 3) Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, sebesar -0,56
- 4) Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik, sebesar -0,54
- 5) Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik, sebesar -0,53

Upaya yang dilakukan Universitas Pancasila bidang terkait untuk permasalahan tersebut di atas, sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kualitas kantin yang bersih, rapih dan nyaman
- 2) Perbaikan dan peremajaan ruang toilet dengan memperhatikan kebersihan
- 3) Bagian Keuangan melakukan
- 4) Perbaikan penataan ruangan untuk pencahayaan ruang kelas
- 5) Dibangunnya rumah ibadah 6 agama di lingkungan universitas pancasila

Program kerja tersebut dilakukan oleh bidang terkait, hasil memberikan dampak positif terhadap layanan kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengukuran kepuasan dosen pada tahun 2021/2022, sebagai berikut:



Gambar. Pengukuran Survei Layanan Mahasiswa TA. 2021/2022

Hasil pengukuran kepuasan dosen tahun 2021/2022 dan kaitkan dengan peningkatan mutu layanan untuk dosen tahun akademik 2020/2021, adanya penurunan nilai GAP:

- 1) Kantin bersih, rapi, dan nyaman, nilai gap semula sebesar -0,61 menjadi -0.53
- 2) Ruang toilet bersih dan nyaman, nilai gap semula sebesar -0,58 menjadi 0,43
- 3) Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, nilai gap semula sebesar -0,56 menjadi 0,46
- 4) Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik, nilai gap semula sebesar -0,54 menjadi -0,49
- 5) Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik, nilai gap semula sebesar -0,53 menjadi -0.48

Berdasarkan informasi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa program kerja bidang terkait untuk meningkatkan mutu layanan mahasiswa cukup efektif. Selanjutnya peningkatan kinerja layanan terhadap mahasiswa oleh bidang terkait dilakukan sesuai dengan hasil pengukuran kepuasan layanan mahasiswa tahun akademik 2021/2022 dengan prioritas sebagai berikut:

- 1) Kantin bersih, rapi, dan nyaman -0,53
- 2) Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah, sebesar -0,51
- 3) Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan, sebesar -0,50
- 4) Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal, sebesar -0,49
- 5) Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas, sebesar -0,49