



**UNIVERSITAS  
PEMBANGUNAN  
PANCA BUDI  
MEDAN**

# **LAPORAN**

## **KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN FAKULTAS PASCASARJANA**

**MAGISTER PERENCANAAN WILAYAH KOTA**



### **UNPAB**

Alamat : Jl. Gatot Subroto, Km. 4,5  
Medan  
Email : [unpab@pancabudi.ac.id](mailto:unpab@pancabudi.ac.id)  
Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan”. Survey dilaksanakan selama satu bulan pada tahun 2023”. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Para Pimpinan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK Universitas Pembangunan Panca Budi
2. Para Mahasiswa Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
3. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan di lingkungan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB.

Medan, Februari 2023

TIM Pelaksana Survey

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

1.3 Manfaat

Bab II : Metodologi

2.1 Waktu dan Tempat

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Bab III : Hasil Survey

Bab IV : Kesimpulan

Daftar Pustaka

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan , antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK, dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi item Layanan dan non- pendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa. Survey ini juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas dasar item-item layanan yang dianggap signifikan.

## **1.2. Tujuan Kegiatan**

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan yang telah dilaksanakan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan yang telah dilaksanakan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB.

### **1.3. Manfaat Keluaran**

Dokumen hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK tahun 2023, bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam Layanan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB khususnya .

## BAB II METODOLOGI

### 2.1 Waktu dan Tempat

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilaksanakan pada bulan Februari 2023

### 2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam survey ini adalah Mahasiswa Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sampling* jenuh atau cacah. Responden yang melaksanakan survey kepuasan terhadap layanan sebanyak 65 orang.

### 2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Jumlah sampel yang ada pada survey ini adalah sebanyak 100 responden. Kuesioner ditujukan kepada Mahasiswa Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK. Distribusi kuesioner dilakukan cara membagi atau menyerahkan langsung *form* kuesioner pada responden dan menunggu hasil penilaiannya dengan cara melakukan pengisian langsung pada *form* yang disediakan.

### 2.4 Metode Pengolahan dan Analisis

#### Data Uji Validitas

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Tidak Baik	1

### INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN

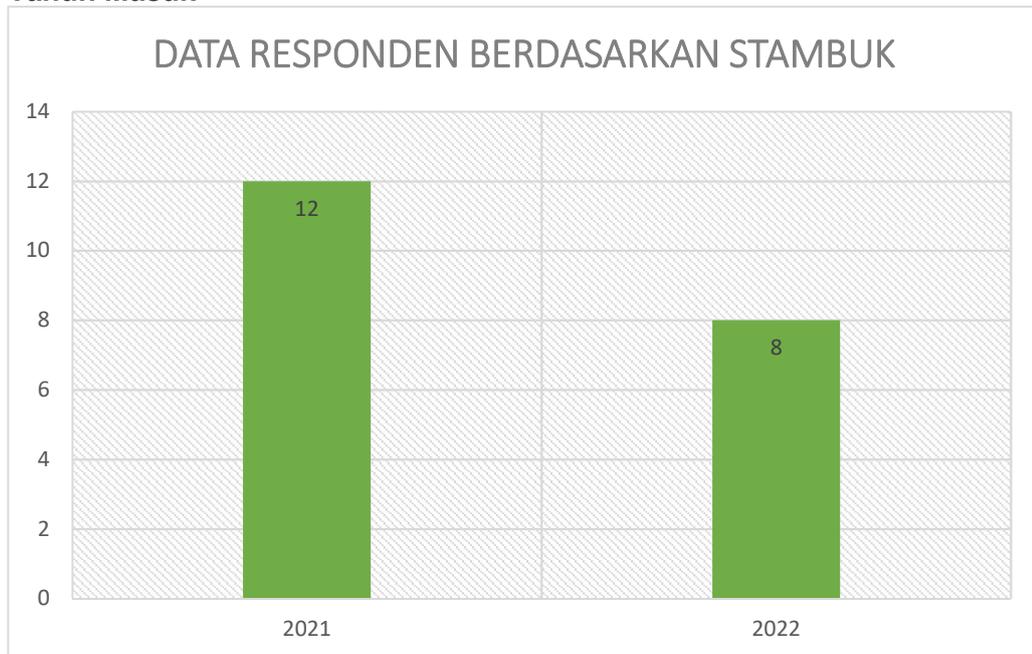
No.	Unsur Penilaian	Kriteria Penilaian				
		Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Proses Rekrutmen					
2	Daya Tarik Prodi					
3	Layanan Kemahasiswaan					
4	Program Kreativitas Mahasiswa					
<b>Kesimpulan Rata-rata</b>						

## BAB III HASIL SURVEY

### 3.1 Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB dihasilkan data sebagai berikut:

- **Tahun Masuk**



Setelah dilakukan pengumpulan data maka didapatkan jumlah responden dalam memilih jawaban pada masing-masing indikator, dimana mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan memilih jawaban sebagai berikut :

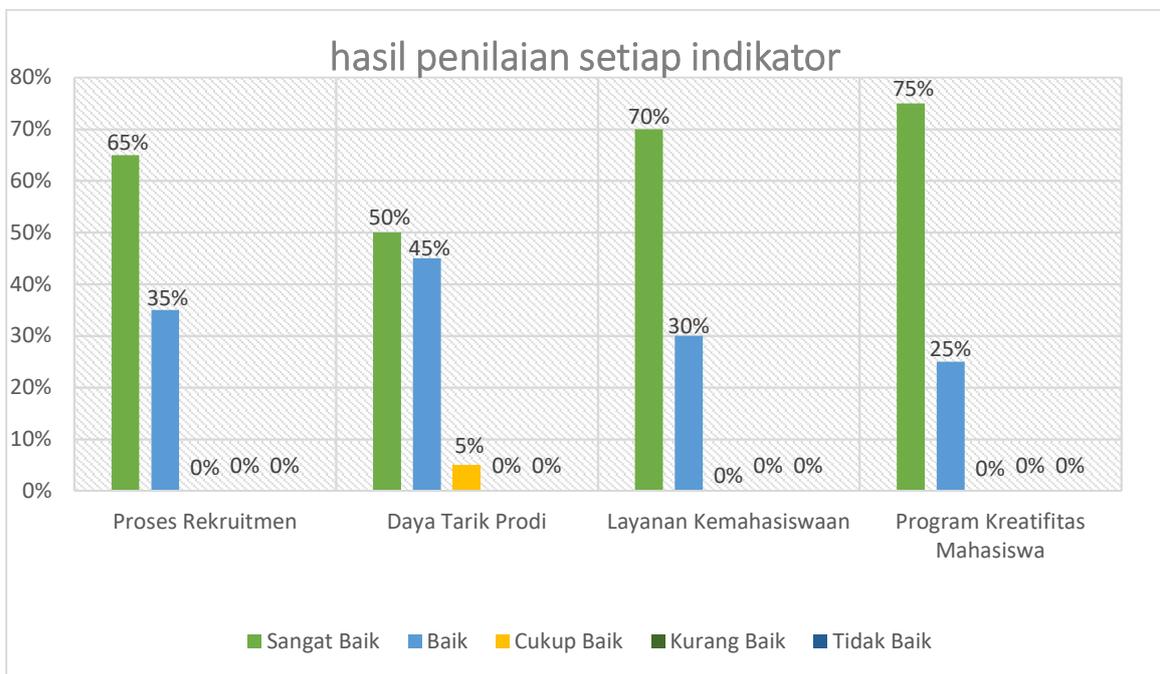
**Tabel 1. Jumlah responden yang memilih jawaban pada masing-masing indikator**

No.	Unsur Penilaian	Kriteria Penilaian				
		Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Proses Rekrutmen	13	7	0	0	0
2	Daya Tarik Prodi	10	9	1	0	0
3	Layanan Kemahasiswaan	14	1	0	0	0
4	Program Kreativitas Mahasiswa	15	5	0	0	0

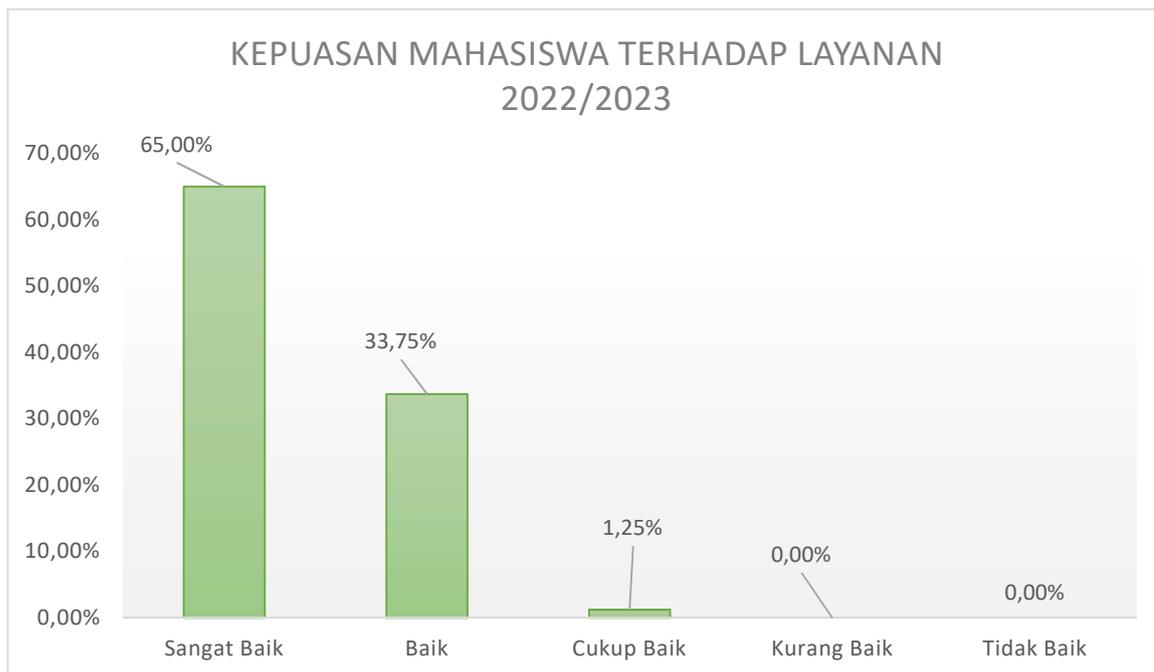
**Tabel 2. Hasil Penilaian pada Setiap Indikator**

No.	Unsur Penilaian	Kriteria Penilaian				
		Sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Proses Rekrutmen	65%	35%	0%	0%	0%
2	Daya Tarik Prodi	50%	45%	5%	0%	0%
3	Layanan Kemahasiswaan	70%	30%	0%	0%	0%
4	Program Kreatifitas Mahasiswa	75%	25%	0%	0%	0%
<b>Kesimpulan Rata-rata</b>		<b>65,0%</b>	<b>33,8%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>

Dapat dilihat pada diagram berikut :



## BAB IV KESIMPULAN



Temuan survey menggambarkan bahwa proses tata pamong, kepemimpinan, dan tata kelola yang diselenggarakan di Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK Universitas Pembangunan Panca Budi termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi 20 responden. Hasil survey ini menunjukkan bahwa proses Layanan Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB sangat bagus dengan demikian, menjadi pendorong bagi Fakultas Pascasarjana Program Studi MPWK UNPAB untuk terus memberikan yang lebih baik lagi di kemudian hari.

Dari gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan rekrutmen mahasiswa 65% menyatakan sangat baik dan 35% menyatakan baik. Pada aspek daya tarik prodi 50% responden menyatakan sangat tertarik dan 45 % tertarik serta 5% menyatakan cukup tertarik. Pada aspek layanan mahasiswa 70% menyatakan sangat Baik dan 30% menyatakan Baik. Pada aspek Pelaksanaan program kreatifitas kemahasiswaan 75% menyatakan sangat baik dan 25% menyatakan baik. Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa pada kriteria kemahasiswaan diperoleh 65% mahasiswa menyatakan sangat baik, 33,75% menyatakan baik dan 1,25% menyatakan cukup baik. Dari hasil tersebut Selanjutnya dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Hasil penilaian kepuasan pengguna yang disediakan oleh Pusat Penjaminan Mutu Universitas (PPMU) diberikan kepada Unit Pengelola Program Pascasarjana sebagai dasar untuk melakukan tindakan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam program studi.
2. PPMU memastikan bahwa Unit Pengelola Program Studi (UPPS) melakukan peninjauan kepuasan pengguna terkait dengan keuangan, fasilitas, dan infrastruktur sebagai dasar untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan perbaikan layanan kepada mahasiswa.
3. UPPS mengumumkan hasil peninjauan kepuasan Kemahasiswaan, fasilitas, dan infrastruktur kepada dosen dan mahasiswa melalui situs web Program Pascasarjana, pertemuan berkala dosen, dan pertemuan rutin antara unsur pimpinan program studi dan staf administratif.

Dari hasil evaluasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pencapaian dalam bidang kemahasiswaan telah mencapai tingkat yang sangat baik. Oleh karena itu, rencana tindakan selanjutnya yang akan disusun oleh Unit Pengelola Program Pascasarjana akan lebih fokus pada penguatan program-program yang telah ada di seluruh program studi, sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut:

No.	Diskripsi Ketercapaian Program	Rencana Perbaikan dan Pengembangan
1	Peningkatan calon Pendaftar	Melakukan kampanye promosi yang lebih aktif untuk meningkatkan minat calon mahasiswa baru.
2	Penalaran, Minat dan Bakat, Bidang Akademik	Melakukan pendampingan yang lebih fokus dalam meningkatkan pencapaian prestasi akademik.
3	Bimbingan Karir	Memberikan pendampingan karier yang berkesinambungan sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi
4	Kewirausahaan	Pengembangan dalam program kewirausahaan
5	Layanan Kesehatan	Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi mahasiswa.
6	Peningkatan Layanan Konseling	Meningkatkan pelayanan konseling dengan memanfaatkan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bumi Aksara. Jakarta.
- BAN PT. 2019. Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri, Akreditasi Program Studi. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.UNDIP. Semarang.
- Sugiharto dan Sitinjak. 2006. LISREL: *Linear Structural Relationships*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business* (Metode Penelitian untuk Bisnis). Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta. Bandung.
- Walizer, Michael H. 1987. Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan. Erlangga. Jakarta.

# SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCABUDI MEDAN

Assalamualaikum wr. wb

Dalam rangka penyusunan Laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas pascasarjana Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, kami meminta kesediaan saudara/i sejenak untuk mengisi kuesioner ini.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Pascasarjana Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Saudara/i diminta memberikan penilaian terhadap aspek-aspek berikut pada skala 1-5. Isian ini sangat diperlukan UNPAB untuk meningkatkan kualitas mahasiswa terhadap layanan Fakultas Pascasarjana. Oleh karena itu mohon dengan hormat partisipasi saudara/i dalam mengisi angket berikut.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb

Keterangan Skala:

1 = Tidak Baik

2 = Kurang Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

~~\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi~~

---

1. Nama \*

---

2. NPM \*

---

3. Program Studi \*

---

4. Proses Rekrutmen \*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Tida      Sangat baik

5. Daya tarik prodi \*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Tida      Sangat baik

6. Layanan Kemahasiswaan \*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Tida      Sangat baik

7. Prograam kreativitas mahasiswa \*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Tida      Sangat baik

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

