

**LAPORAN KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA**  
**BAGIAN UMUM DAN PRODI**  
**Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020**



**OLEH:**  
**TIM PENYUSUN**

**LEMBAGA PENGEMBANGAN PROSES PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH NAHDLATUL ULAMA SUMBERAGUNG**  
**OKU TIMUR**

**2020**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Laporan kepuasan pelayanan mahasiswa merupakan bagian dari proses monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh LPM untuk terus memperbaiki layanan terhadap mahasiswa. Laporan ini mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bagian Umum dan prodi PGMI dan MPI Pengambilan data melalui kuisioner dilakukan tiap 6 bulan menjelang perkuliahan selama satu semester berakhir.

Pelayanan Bagian Umum di lingkup STIT NU Sumberagung Oku Timur meliputi 5 aspek. Aspek yang pertama adalah aspek kebersihan yang meliputi kebersihan sarana dan prasarana seperti ruangan-ruangan, mushola, tempat parkir dan sebagainya. Aspek kedua adalah aspek bangunan yaitu yang meliputi tata ruang perkantoran dan ruang fungsional lainnya serta kondisi bangunan yang berada di lingkungan kampus STIT NU Sumberagung Oku Timur. Aspek ketiga adalah layanan umum, yang meliputi permintaan dan pengurusan barang kebutuhan, surat dan barang pinjaman. Aspek keempat yaitu fasilitas meliputi ketersediaan tempat parkir dan auditorium. Dan yang terakhir adalah aspek manajemen yang meliputi interaksi pegawai bagian umum dengan mahasiswa terkait dalam pelayanannya.

Pelayanan prodi di lingkup STIT NU Sumberagung Oku Timur meliputi 6 aspek. Aspek yang pertama adalah akademik dan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penjadwalan kuliah dan ujian serta pelayanan petugas akademik. Aspek kedua adalah keuangan yaitu yang berkenaan dengan informasi layanan keuangan. Aspek selanjutnya adalah administrasi umum yang berkaitan dengan pengurusan surat dan layanan administrasi umum. Aspek selanjutnya adalah program studi yaitu yang berkaitan dengan layanan yang diberikan program studi yang berkenaan dengan perkuliahan, nilai, penelitian dan pengabdian. Aspek kelima yaitu perpustakaan yaitu yang berkaitan dengan akses koleksi buku baik printed maupun online dan kenyamanan ruang dan pelayanan staf perpustakaan. Aspek terakhir adalah laboratorium yang meliputi kelengkapan dan fungsi fasilitas laboratorium serta layanan laboran untuk keperluan perkuliahan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dengan adanya laporan kepuasan mahasiswa ini, diharapkan pihak sekolah tinggi mampu meningkatkan pelayanan secara terus menerus agar hak mahasiswa dapat terpenuhi dengan maksimal dan dengan demikian visi misi Sekolah Tinggi dapat tercapai dengan baik.

## BAB II

### LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

#### A. KINERJA LAYANAN BAGIAN UMUM

Rekapitulasi penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bagian Umum dan prodi semester genap 2019/2020 di Prodi PGMI dan MPI dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

No	Aspek	FST	FSEH	Rata-rata
1	Kebersihan	4,45	4,44	4,44
2	Bangunan	4,29	4,26	4,27
3	Layanan umum	4,28	4,26	4,27
4	Fasilitas	4,28	4,31	4,29
5	Manajemen	4,17	4,16	4,16
Rata-rata		4,29	4,28	<b>4,28</b>

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata nilai yang dicapai untuk layanan bagian umum adalah 4,28 dengan kategori **puas**. Nilai ini naik dari semester sebelumnya yang mencapai 4,25. Dengan rincian, aspek kebersihan yang meliputi kebersihan tempat-tempat di lingkungan universitas seperti ruang kuliah, ruang pelayanan, auditorium, toilet tempat parkir, mushola, dan lantai di tempat-tempat tersebut mencapai 4,44 dan merupakan nilai yang tertinggi diantara aspek yang lain. Indeks tersebut masuk dalam kategori puas, sehingga dapat dikatakan pada aspek kebersihan bagian umum berhasil memberikan pelayanan yang baik. Penilaian mahasiswa terkait aspek ketersediaan bangunan dan tata ruangnya mencapai nilai 4,27. Selanjutnya, aspek layanan umum mecapai nilai 4,27 dengan kategori puas. Nilai dicapai pada aspek fasilitas yang berkaitan dengan ketersediaan tempat parkir dan auditorium dengan nilai 4,29 dengan kategori **puas**. Dan, aspek terakhir dengan nilai paling rendah yaitu manajemen yang mencapai nilai 4,16 dengan kategori puas.

## B. KINERJA LAYANAN PRODI

Rekapitulasi penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PRODI semester genap 2019/2020 di Prodi PGMI dan MPI dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

No	Aspek	FST	FSEH	Rata-rata
1	Akademik dan Kemahasiswaan	4,37	4,35	4,36
2	Keuangan	4,32	4,33	4,32
3	Administrasi Umum	4,33	4,34	4,33
4	Program Studi	4,45	4,43	4,44
5	Perpustakaan	4,25	4,27	4,26
6	Laboratorium	4,33	4,27	4,30
Rata-rata		4,34	4,33	<b>4,33</b>

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata yang dicapai oleh Prodi dalam pelayanannya adalah 4,33 dengan kategori **puas**. Dengan rincian, aspek akademik dan kemahasiswaan mendapatkan indeks 4,36. Bila merujuk pada kuisisioner, nilai tersebut merupakan kategori puas. Aspek yang lain yaitu keuangan yang meliputi kemudahan mendapatkan informasi berkaitan dengan pembayaran kuliah dan pelayanan staf keuangan mendapat nilai 4,32. Nilai tinggi juga dicapai oleh aspek program studi dengan nilai 4,44, hal ini menunjukkan kualitas layanan prodi yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan, nilai, penelitian dan pengabdian dirasa memuaskan oleh mahasiswa. Sementara, nilai terendah ada pada aspek perpustakaan yaitu 4,26, namun masih dalam kategori memuaskan.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara keseluruhan, respon kepuasan mahasiswa terhadap layanan bagian umum dan Prodi PGMI dan MPI STIT NU Sumberagung Oku Timur pada semester gasal tahun 2019/2020 menunjukkan puas dengan rata-rata indeks di atas skor 4.

#### **B. Saran**

Diharapkan STIT NU Sumbragung Oku Timur dapat terus memberikan layanan yang maksimal terhadap mahasiswa sehingga hak mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik. Dengan pelayanan yang maksimal, tentu visi misi Sekolah Tinggi yang mencakup Pendidikan, penelitian dan pengabdian menjadi lebih optimal.



## STIT NU SUMBERAGUNG OKU TIMUR

LEMBAGA PENGEMBANGAN PROSES PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU (LPM)

Form-L3-018

### FORMULIR KEPUASAN PENGGUNA

#### KINERJA LAYANAN BAGIAN UMUM

Nama : .....

Jenis Kelamin : L / P

Status Bapak/Ibu/Sdr/i :

- Mahasiswa ;Prodi : .....
- Dosen ; : .....
- PejabatStruktural ; : .....
- TenagaKependidikan;UnitKerja : .....

BerapalamaBpk/Ibu/Sdr/isudahbergabungdengan/mengenal STIT NU Sumberagung Oku Timur?  1 Thn  1 – 3 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat astraasi dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

a. Petunjuk Pengisian:

- Berikan tanda (√) pada jawaban yang dianggap benar berdasarkan pendapat, persepsi, dan realita yang ada.

b. Pernyataan diisi dengan kode:

5. (Sangat puas) 4. (Puas) 3. (Cukup puas) 2. (Kurang puas) 1. (Sangat kurang puas)

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>KEBERSIHAN</b>					
1.	Kebersihan jalan masuk STIT NU Sumberagung					
2.	Kebersihan Ruang kuliah					
3.	Kebersihan Ruang Lobby/ <i>Front Office</i>					
4.	Kebersihan Ruang Pelayanan Bagian Umum					

5.	Kebersihan Ruang Auditorium dan Ruang Rektor					
6.	Kebersihan Mushola					
7.	Kebersihan Lantai di tiap Gedung Rektorat					
8.	Kebersihan Toilet (Gedung Rektorat)					
9.	Kebersihan Tempat Parkir					
10.	Kebersihan tangga di Gedung Rektorat					
<b>B.</b>	<b>BANGUNAN</b>					
11.	Kondisi Bangunan					
12.	Penataan Tempat Parkir					
13.	Penataan Ruang Lobby/ <i>Front Office</i>					
14.	Penataan Ruang Pelayanan Pusat Bahasa					
15.	Penataan Ruang Auditorium					
16.	Penataan Ruang Rektorat					
17.	Penataan Bentuk Bangunan					
18.	Penataan Lokasi Bangunan					
19.	Penataan Perpustakaan					
<b>C</b>	<b>LAYANAN UMUM</b>					
20.	Permintaan barang kebutuhan					
21.	Pengurusan Surat (masuk dan keluar)					
22.	Pengurusan izin-izin/peminjaman					
<b>D</b>	<b>FASILITAS</b>					
23.	Ketersediaan Tempat Parkir					
24.	Ketersediaan Auditorium					
<b>F</b>	<b>MANAJEMEN</b>					
25.	Keramahan dan kesopanan pelayanan					
26.	Komunikasi dengan mahasiswa					
27.	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan					

Kritik dan Saran :

.....

.....

.....

.....

=== TERIMA KASIH ===.



## STIT NU SUMBERAGUNG OKU TIMUR

LEMBAGA PENGEMBANGAN PROSES PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU (LPM)

Form-L3-019

### FORMULIR KEPUASAN PENGGUNA

#### KINERJA LAYANAN PRODI

Nama : .....

Jenis Kelamin : L / P

Status Bapak/Ibu/Sdr/i :

- Mahasiswa ; Prodi : .....
- Dosen ; : .....

BerapalamaBpk/Ibu/Sdr/isudahbergabungdengan/mengenal STIT NU Sumberagung Oku Timur?  1 Thn  1 – 3 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat a rahasiadan terlindungi keamanannya. Mohon di isi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

c. Petunjuk Pengisian:

- Berikan tanda (√) pada jawaban yang dianggap benar berdasarkan pendapat, persepsi, dan realita yang ada.

d. Pernyataan di isi dengan kode:

5. (Sangat puas) 4. (Puas) 3. (Cukup puas) 2. (Kurang puas) 1. (Sangat kurang puas)

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
	<b>A. AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN</b>					
1	Penjadwalan perkuliahan tiap semester					
2	Penjadwalan ujian (UTS dan UAS) sesuai kalender Akademik					
3	Pengurusan surat keterangan akademik (keterangan aktif kuliah, surat keterangan sakit/cuti, dll.)					



4	Kualitas layanan petugas akademik					
	<b>B. KEUANGAN</b>					
5	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya kuliah (papan informasi dan <i>on line</i> )					
6	Kualitas layanan petugas keuangan					
	<b>C. ADMINISTRASI UMUM</b>					
7	Pengurusan surat-surat					
8	Kualitas layanan administrasi umum					
	<b>D. PROGRAM STUDI</b>					
9	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan					
10	Kemudahan dalam mengurus transkrip nilai					
11	Penyelesaian keluhan atas ketidaksesuaian seperti tidak tercantumnya nama mahasiswa dalam daftar hadir dan lain-lain					
12	Kualitas layanan prodi					
13	Penetapan Dosen pengampu mata kuliah					
14	Dukungan prodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan					
15	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen					
16	Dukungan prodi terhadap penyelesaian studi					
17	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dosen					
18	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat					
	<b>E. PERPUSTAKAAN</b>					
19	Kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan					
20	Kualitas pelayanan pustakawan dan staf perpustakaan					
21	Kelengkapan koleksi perpustakaan					
22	Kenyamanan ruang perpustakaan					
23	Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan					
24	Menyiapkan <i>E-book</i>					
	<b>F. LABORATORIUM</b>					
25	Kualitas layanan laboran					
26	Kelengkapan fasilitas laboratorium					
27	Kenyamanan laboratorium					

<b>28</b>	Keamanan laboratorium (terkait bahan kimia berbahaya)					
<b>29</b>	Keberfungsian alat-alat laboratorium					
<b>30</b>	Prosedur penggunaan laboratorium untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat					

Kritik dan Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

=== TERIMA KASIH ===.