



**UNIVERSITAS
MUHAMAMDIYAH
BONE**

PANDUAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN

**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMAIDYAH BONE
TAHUN 2023**



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga *Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Bone* ini dapat disusun dengan baik. Pedoman ini hadir sebagai salah satu wujud komitmen Universitas Muhammadiyah Bone dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan akademik yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai salah satu pemangku kepentingan utama perguruan tinggi.

Penyusunan pedoman ini dimaksudkan untuk memberikan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Melalui instrumen survei yang terstruktur dan terukur, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan akademik, mulai dari proses pembelajaran, administrasi akademik, layanan dosen, hingga dukungan sarana dan prasarana.

Hasil survei nantinya akan menjadi bahan refleksi dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam rangka mewujudkan visi Universitas Muhammadiyah Bone sebagai perguruan tinggi yang unggul, berdaya saing, dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

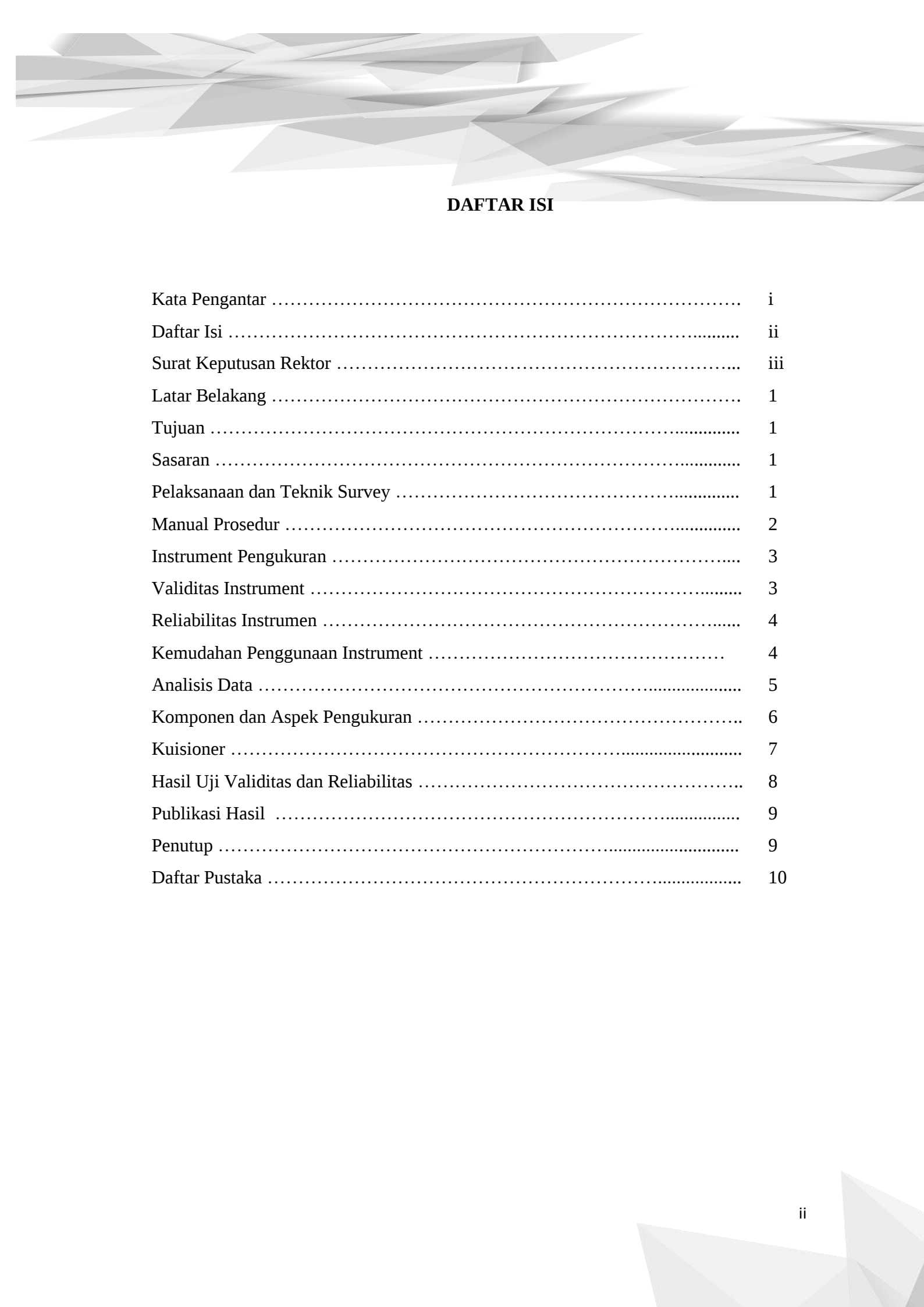
Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan pedoman ini, khususnya tim penyusun, dosen, tenaga kependidikan, serta mahasiswa yang turut memberikan masukan konstruktif. Semoga pedoman ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Muhammadiyah Bone dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang lebih baik

Watampone, 2023

Rektor

Dr. H. Muhammad Jafar, S.Pd., M.Pd

NIP: 196902141995121004



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Surat Keputusan Rektor	iii
Latar Belakang	1
Tujuan	1
Sasaran	1
Pelaksanaan dan Teknik Survey	1
Manual Prosedur	2
Instrument Pengukuran	3
Validitas Instrument	3
Reliabilitas Instrumen	4
Kemudahan Penggunaan Instrument	4
Analisis Data	5
Komponen dan Aspek Pengukuran	6
Kuisisioner	7
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	8
Publikasi Hasil	9
Penutup	9
Daftar Pustaka	10



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BONE
NOMOR: 103/KEP/II.3AU/A/2022

TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BONE

- Menimbang** : 1. bahwa panduan pengelolaan Universitas Muhammadiyah Bone, dalam melaksanakan Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah, perlu disusun dalam bentuk STATUTA.
2. bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada diktum a, maka Rektor menetapkan Keputusan tentang Pedoman Survei Kepuasan Layanan Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Bone.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Republik Indonesia No.20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor .14 tahun 2005, tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Pemerintah No.10 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasai Manusia RI Nomor: AHU-88-AH-01.07 Tahun 2010 tentang Perubahan Anggaran Dasar Persyarikatan Muhammadiyah tanggal 23 Juni 2010;

7. Surat Direktorat Jenderal Kesatuan Bangsa dan Politik Kementerian Dalam Negeri RI Nomor: 220/4312/POLPUM tanggal 22 Desember 2015 tentang Penjelasan Muhammadiyah sebagai Badan Hukum;
8. Surat Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum,iii Kementerian Dalam Negeri RI Nomor: AHU2.AH.UI.U4.249 tanggal 16 Desember 2015 tentang Penjelasan Muhammadiyah sebagai Badan Hukum;
9. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor: 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Keputusan Majelis Pendidikan Tinggi Penelitian dan Pengembangan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Tentang Pedoman Survei Kepuasan Layanan Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Bone.
- Pertama** : Mengesahkan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Akademik dan Kemahasiswaan Bone sebagaimana terlampir .
- Kedua** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal diterapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam lampiran keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Watampone
Tanggal : 09 Desember 2023

Rektor



Dr. H. Muhammad Jafar, S.Pd., M.Pd

NIP : 196902141995121004

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam menjalin hubungan yang erat dengan konsumennya. Untuk dapat menjaga hubungan tersebut, maka kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan demi kepuasan konsumen/pengguna jasa.

Universitas Muhammadiyah Bone sebagai uni penyelenggara pendidikan dituntut untuk dapat memenuhi harapan para mahasiswa sebagai pengguna jasanya. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam peningkatan perbaikan kualitas layanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Mahasiswa

2. TUJUAN

Tujuan dari pembuatan dan pemberlakuan pedoman Survei kepuasan layanan akademik dan kemahasiswaan ini adalah:

- a. Memberikan arah/pedoman bagi pelaksanaan Survei layanan akademik dan kemahasiswaan
- b. Mendapatkan informasi yang valid terhadap informasi layanan akademik dan kemahasiswaan yang telah diberikan institusi perguruan tinggi
- c. Mendapatkan masukan bagi perbaikan pengelolaan perguruan tinggi terutama mutu layanan akademik dan kemahasiswaan

3. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan
- b. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan
- c. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan bagi mahasiswa

4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

Pelaksanaan Survei kepuasan layanan akademik dan kemahasiswaan dilakukan dengan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil Survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrument Survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan Survei
- e. Mengolah hasil Survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil Survei

Sedangkan untuk melakukan Survei menggunakan teknik kuesioner melalui pengisian sendiri dengan memberi tanda centang pada pilihan jawaban responden.

5. MANUAL PROSEDUR

A. Manual Prosedur Perancangan dan Validasi Alat Ukur Untuk membuat rancangan alat ukur dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. BPM Mempublikasikan laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa
2. Unit layanan terkait membahas bersama laporan hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa
3. Unit layanan terkait menyepakati dan mengajukan usulan perbaikan kepada Pimpinan Universitas sebagai tindak lanjut laporan hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa
4. Rektor memberikan persetujuan untuk melakukan tindak lanjut yang diperlukan

B. Manual Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Responden mengisi kolom pada kuesioner

C. Manual Prosedur Publikasi Hasil

Setelah diperoleh hasil dan rekomendasi aksi perbaikan, maka hasil pengukuran ini dilaporkan dan dipublikasikan dengan cara sebagai berikut:

1. BPM Mempublikasikan laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa
2. Unit layanan terkait membahas bersama laporan hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa

3. Unit layanan terkait menyepakati dan mengajukan usulan perbaikan kepada Pimpinan Universitas sebagai tindak lanjut laporan hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa
4. Rektor memberikan persetujuan untuk melakukan tindak lanjut yang diperlukan

6. INSTRUMEN PENGUKURAN

Instrumen yang digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kepuasan dirancang dalam pertanyaan tertutup yang mengarahkan mahasiswa untuk memilih 5 pilihan jawaban yang mewakili kategori tertentu. Kategori jawaban responden dirancang dengan menggunakan Skala Likert yakni suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Lima kategori jawaban responden adalah sebagai berikut:

No	Kategori Jawaban	Skala
1	Sangat Memuaskan	5
2	Memuaskan	4
3	Cukup Memuaskan	3
4	Kurang Memuaskan	2
5	Tidak Memuaskan	1

7. VALIDITAS INSTRUMEN

Untuk mendapatkan alat ukur yang valid yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan, maka dilakukan 2 uji validitas yakni uji validitas isi dan validitas konstruk. Validitas isi dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap butir yang dipakai telah memenuhi syarat-syarat seperti: tidak menimbulkan pemahaman/arti ganda, maksud pertanyaan mampu dipahami oleh responden, dan mewakili indikator yang dibuat. Untuk memastikan terpenuhinya validitas isi maka telah ditunjuk *profesional judgement* dari BPM. Pengujian validitas konstruk

menggunakan uji statistik *pearson correlation* yang telah diolah menggunakan SPSS windows.

Validitas terhadap instrumen pengukuran ditunjukkan dengan hasil pengujian yang memiliki nilai Pvalue (sig.) ≤ 0.3 (Arikunto, 2015) maka dapat disimpulkan bahwa butir yang digunakan pada instrumen pengukuran valid yang artinya butir tersebut dapat digunakan dalam penilaian kepuasan mahasiswa.

8. RELIABILITAS INSTRUMEN

Uji reliabilitas dimaksudkan bahwa kuesioner yang akan dipakai memiliki tingkat keakuratan pada berbagai setting pengukuran. Sehingga kuesioner dapat memberikan jaminan keakuratan pengukuran meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Untuk itulah kemudian dilakukan uji statistik terhadap reliabilitas kuesioner menggunakan alpha cronbach yang diolah dengan SPSS versi 20. Instrumen pengukuran dikatakan reliable (handal) apabila nilai alpha cronbach $\geq 0,6$ (Nunan dalam Ghazali, 2009:46). Uji reliabilitas dilakukan pada aspek layanan yang menjadi instrumen pengukuran kepuasan layanan akademik dan kemahasiswaan

9. KEMUDAHAN PENGGUNAAN INSTRUMEN

Untuk memastikan kemudahan penggunaan instrumen angket baik oleh responden, dilakukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Menyertakan petunjuk pengisian kuesioner
- b. Menggunakan istilah yang mudah dipahami oleh responden
- c. Menyediakan kolom pilihan jawaban sehingga responden cukup memberikan tanda centang pada kolom yang disediakan
- d. Melakukan uji coba penggunaan kuesioner untuk mengevaluasi efektifitas penggunaannya
- e. Menyebar kuesioner kepada mahasiswa di akhir semester

10. ANALISIS DATA

Data yang terkumpul secara kuantitatif melalui Survei *off-line* selanjutnya ditindak lanjuti dengan pengolahan data agar dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif statistik dengan membandingkan antara rerata nilai jawaban responden dengan kriteria interval nilai yang

telah ditetapkan sebelumnya sehingga dapat memberikan gambaran apakah komponen-komponen dalam kuesioner memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sedang, atau tinggi. Penentuan klasifikasi dengan rentang skor (interval) yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan adalah sebagai berikut:

Pilihan Jawaban =

SP = nilai 4

P = nilai 3

C = nilai 2

K = nilai 1

Indeks Kepuasan Mahasiswa =

$$= \frac{\text{Total Nilai (Bobot x frekuensi jawaban)}}{\text{Total Frekuensi Jawaban}}$$

$$\begin{aligned} \text{Rentang skala interval} &= \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{skala}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

No	Kategori	Skala Nilai
1	Kurang	> 1,75
2	Cukup	1,76 - 2,5
3	Puas	2,6 - 3,25
4	Sangat Puas	3,26 – 4,00

11. KOMPONEN DAN ASPEK PENGUKURAN

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan diukur pada 5 aspek, yaitu:

1. Aspek *Tangibles* : Sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana pendidikan.

- 
2. Aspek *Reliability* : Kehandalan dosen dan staf tenaga kependidikan.
 3. Aspek *Responsiveness* : Sikap tanggap universitas
 4. Aspek *Assurance* : Jaminan atau perlakuan terhadap mahasiswa
 5. Aspek *Emphaty* : Kepedulian terhadap kepentingan mahasiswa

12. KUESIONER



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

BADAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BONE

Jl. Abu. Dg. Pasolong No. 62 Tlp.(0481) 25786, Fax.(0481) 25786 Watampone

Laman: www.unimbone.ac.id Email: info@unimbone.ac.id

KUSIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Prodi :

Fakultas :

Petunjuk :

- Kuesioner ini digunakan untuk mengukur Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di Universitas Muhammadiyah Bone
- Nada sebagai responden dimohon untuk mengisi seluruh item pada kuesioner ini sesuai dengan pemahaman, pengetahuan, dan persepsi anda
- Partisipasi anda untuk mengisi kuesioner ini secara objektif berperan bagi Universitas Muhammadiyah Bone guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan akademik dan kemahasiswaan
- Pilih salah satu jawaban yang disediakan dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom dibawah ini nilai angka 1 : Tidak memuaskan, 2: Kurang memuaskan, 3: Cukup Memuaskan, 4: Memuaskan, 5: Sangat Memuaskan.

1. Aspek *Tangibles* (sarana Pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, prasarana Pendidikan)

NO	Pernyataan	Pilih Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah tertata bersih, rapi dan nyaman untuk proses pembelajaran					
2	Ketersediaan sarana dan pendukung pembelajaran (Gedung, ruang kuliah, perpustakaan)					
3	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa					
4	Fasilitas kamar kecil dan sarana ibadah memadai					
5	Ketersediaan buku referensi dan kecepatan akses internet (wifi) memadai sesuai kebutuhan mahasiswa					

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan dan staf tenaga kependidikan)

NO	Pernyataan	Pilih Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kualitas kesiapan dan kejelasan penyampaian materi perkuliahan					
2	Relevansi mata kuliah dengan kompetensi Pendidikan dosen					
3	Kewibawaan sebagai dosen probadi dosen					
4	Kualitas kemampuan staf tenaga kependidikan akurat, tepat, dan cepat dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa					
5	Kuantitas staf tenaga kependidikan untuk melayani mahasiswa					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

NO	Pernyataan	Pilih Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ketersedian beasiswa/keringanan biaya studi bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi					
2	Ketersedian layanan bimbingan konseling dan Kesehatan bagi mahasiswa					
3	Daya tanggap Universitas dalam menindaklanjuti masalah akademik mahasiswa					

4. Aspek *Assurance* (Jaminan atau perlakuan terhadap mahasiswa)

NO	Pernyataan	Pilih Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Jaminan keadilan dalam memperlakukan mahasiswa					
2	Staf tenaga kependidikan santun dalam memberikan pelayanan akademik					
3	Waktu digunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
4	Ada sanksi bagi mahasiswa yang melakukan pelanggaran tata tertib dan tata krama mahasiswa					

5. Aspek *Emphaty* (Empati atau kepedulian terhadap kepentingan mahasiswa)

NO	Pernyataan	Pilih Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Universitas memberikan layanan minat dan bakat mahasiswa dan mengembangkannya					
2	Universitas memonitor kemajuan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing					
3	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dan adil terhadap mahasiswa					

Tuliskan saran-saran anda demi perbaikan berkelanjutan layanan akademik dan kemasiswaan di Universitas Muhammadiyah Bone

13. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas instrument mengacu pada rumus *Product Moment Correlation (Pearson Correlation)* dan dikonsultasikan menggunakan program SPSS Windows

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen

No Pertanyaan	Pearson Correlation	P Value(Sig.)	Deskripsi
1	0,695	0,000	Valid
2	0,424	0,020	Valid
3	0,597	0,001	Valid
4	0,443	0,014	Valid
5	0,551	0,002	Valid
6	0,559	0,001	Valid
7	0,431	0,017	Valid
8	0,679	0,000	Valid
9	0,524	0,003	Valid
10	0,476	0,008	Valid
11	0,508	0,004	Valid
12	0,591	0,001	Valid
13	0,590	0,001	Valid
14	0,457	0,011	Valid
15	0,523	0,003	Valid
16	0,735	0,000	Valid
17	0,658	0,000	Valid
18	0,534	0,002	Valid
19	0, 605	0,000	Valid
20	0,488	0,006	Valid

Berdasarkan hasil pengujian memiliki nilai P value (sig.) $\leq 0,3$, maka dapat disimpulkan bahwa secara 20 item pertanyaan yang digunakan untuk Survei adalah valid dan layak digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan akademik dan di Universitas Muhammadiyah Bone. Kemudian, untuk menguji keandalan (reliabilitas) instrument dilakukan dengan teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan bantuan program SPSS Windows.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Kuesioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	Deskripsi
1.	Kepuasan Mahasiswa	0,713	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa butir soal yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah reliable karena memiliki koefisien *Alpha Cronbach* positif dan $\geq 0,6$. Dengan demikian item kuesioner Survei yang diujicobakan layak digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di Universitas Muhammadiyah Bone

14. PUBLIKASI HASIL

Setelah diperoleh hasil dan rekomendasi aksi perbaikan, maka hasil pengukuran ini dilaporkan dan dipublikasikan dengan cara sebagai berikut:

1. BPM Mempublikasikan laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa
2. Unit layanan terkait membahas bersama laporan hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa
3. Unit layanan terkait menyepakati dan mengajukan usulan perbaikan kepada Pimpinan Universitas sebagai tindak lanjut laporan hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa
4. Rektor memberikan persetujuan untuk melakukan tindak lanjut yang diperlukan



15. PENUTUP

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan layanan akademik dan kemahasiswaan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi layanan di Universitas Muhammadiyah Bone



DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Ghozali, Imam. 2009. *Analisis Multivariat Aplikasi dengan Program SPSS*. Semarang:
Universitas Diponegoro