

LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA
TAHUN 2023



UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA
TAHUN 2023

PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

Pengukuran kepuasan mahasiswa dilingkungan Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia dilaksanakan melalui penyebaran angket. Angket yang disusun dengan menggunakan skala 1 – 4 (4 = sangat puas; 3= puas; 2 = cukup puas; 1 = kurang puas). Kuisisioner dari hasil survey kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan dengan kriteria responden, yaitu dosen dan tenaga kependidikan. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis statistik sederhana dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1-4 dari mulai tidak kurang puas hingga sangat puas.

Nilai Presepsi	Nilai Interval Kepuasan	Mutu Kepuasan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Puas

Pengukuran kepuasan dilakukan setiap tahun secara periodik yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) yang hasil dari pengukuran kepuasan tersebut di tabulasi dan dianalisis untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan mutu kualitas layanan.

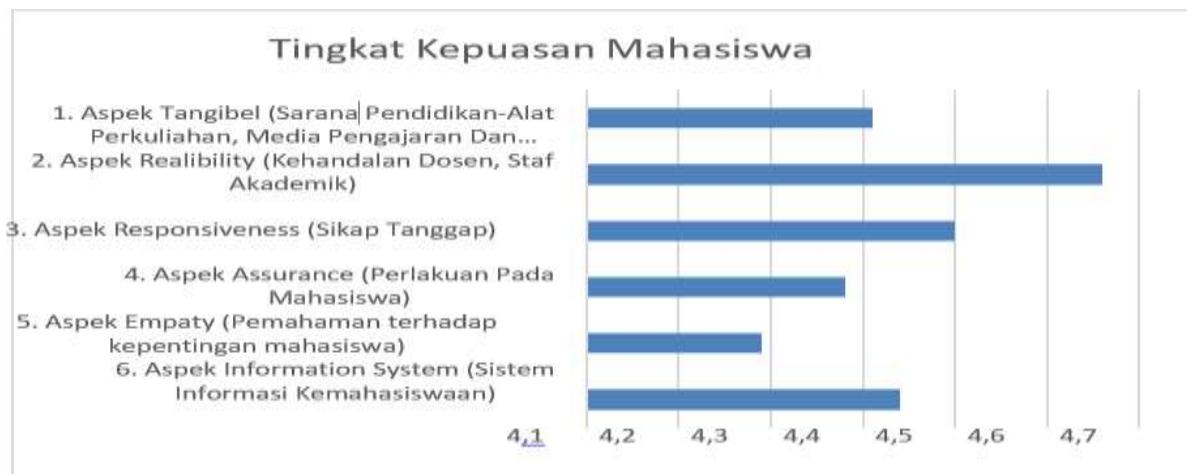
Pengukuran kepuasan Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia dilakukan melalui penyebaran angket sebanyak 137 responden yang terdiri dari mahasiswa dilingkungan Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia. Beberapa aspek perihal kepuasan yang ditanyakan terhadap mahasiswa sebagai berikut :

1. Keandalan (Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan)
2. Daya Tanggap/Responsiveness (Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat)
3. Kepastian (Assurance): (Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan pada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)
4. Empati/Empathy (Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk member perhatian kepada mahasiswa)
5. Tangible (Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana)

Hasilnya pengukuran kepuasan mahasiswa di Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia sebagai berikut :

REKAPITULASI NILAI SKOR- RATA-RATA KEPUASAN MAHASISWA

No.	Uraian Pertanyaan	Rata-Rata
1	Aspek Tangibel (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran Dan Prasarana Pendidikan)	4,42
2	Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik)	4,41
3	Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	4,66
4	Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)	4,50
5	Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	4,38
6	Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	4,29
	Nilai Rata-rata	4,44



Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia terhadap **2.345** responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara umum berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata **4,44**. Dari enam aspek yang dinilai, aspek Responsiveness atau sikap tanggap memperoleh skor tertinggi sebesar 4,66, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen dan tenaga kependidikan sangat cepat dan tanggap dalam memberikan layanan. Aspek Assurance atau perlakuan terhadap mahasiswa juga mendapat skor tinggi sebesar 4,50, mencerminkan bahwa mahasiswa merasa mendapatkan pelayanan yang sopan, ramah, serta memberikan rasa aman. Selanjutnya aspek Tangibel terkait sarana pendidikan dan fasilitas pendukung mendapatkan nilai 4,42, hampir sama dengan aspek Reliability mengenai kehandalan dosen dan staf akademik yang memperoleh nilai 4,41. Dua aspek lainnya, yaitu Empathy dengan nilai 4,38 dan Information System sebesar 4,29, menunjukkan bahwa meskipun masih dalam kategori baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa dan optimalisasi sistem informasi kemahasiswaan. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan universitas, namun tetap diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar seluruh aspek layanan dapat meningkat secara merata.

Medan, 20 Oktober 2023
Unit Penjaminan Mutu

Dr.Reza Nurul Ichsan, SE., MM

Survey Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI)

Survey ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa dilingkungan Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

Silahkan menjawab pertanyaan berikut dengan Kriteria penilaian sbb :

Sangat Puas (Nilai 4)

Puas (Nilai 3)

Cukup Puas (Nilai2)

Kurang Puas (Nilai 1)

dedijahsy@gmail.com [Switch account](#)



✉ Not shared

* Indicates required question

Program Studi *

- S1-Ilmu Hukum
- S2-Ilmu Hukum
- S1-Ilmu Administrasi Negara
- S2-Ilmu Administrasi
- S1-Manajemen
- S2-Manajemen
- S1-Teknik Mesin
- S1-Teknik Sipil
- S1-Teknologi Informasi
- S1-Sistem Informasi
- S1-Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
- S1-Pendidikan Bahasa Inggris
- S1-Agroteknologi

Keandalan : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan

1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Puas

Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Puas

Kepastian (Assurance) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan pada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Puas

Empati (Empathy) : Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk member perhatian kepada Mahasiswa

1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Puas

Tangible : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Puas

Submit

Clear form