

LAPORAN KUESIONER
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PRODI S2 MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI
UNIVERSITAS EFARINA



PRODI S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS EFARINA
2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk tahun 2024 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Efarina yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Para responden yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Simalungun, 28 Juli 2025

Ketua LPM



Salim Efendi, S.Pd.,M.Pd

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. PENDAHULUAN.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. SASARAN.....	1
D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....	1
E. METODE ANALISIS DATA.....	2
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....	2
PROFIL RESPONDEN.....	3
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen.....	3
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan.....	4
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola.....	5
4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana.....	6
5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsive.....	7
6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran.....	8
5. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kampus.....	9
6. Tindak Lanjut Perbaikan.....	11

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa Prodi Keperawatan Fakultas Ekonomi Universitas Efarina sampai saat ini sudah berjalan lancar, untuk memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka evaluasi perbaikan layanan Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah melalui Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Prodi Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala oleh masing-masing prodi di setiap setahun sekali oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran.

C. SASARAN

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa aktif di lingkungan Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina dengan melibatkan mahasiswa di Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina dan untuk jumlah responden yang disurvei ada sebanyak 45 orang mahasiswa.

D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

1. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Kesahihan (validitas) instrumen diuji cobakan pada akhir semester ganjil kepada 45 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing program studi Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina. Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban

mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu :

- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang di survei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pertanyaan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

E. METODE ANALISIS DATA

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Sistem Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam rapat bidang kemahasiswaan di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada di tingkat Program studi.

F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan administrasi, kepuasan terhadap dosen dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut hasil survei kepuasan

mahasiswa untuk periode semester ganjil 2024/2025. Dari sebanyak 45 mahasiswa aktif di Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina.

PROFIL RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan administrasi, kepuasan terhadap dosen dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa untuk periode semester ganjil 2024/2025. Dari sebanyak 45 mahasiswa aktif di Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina.

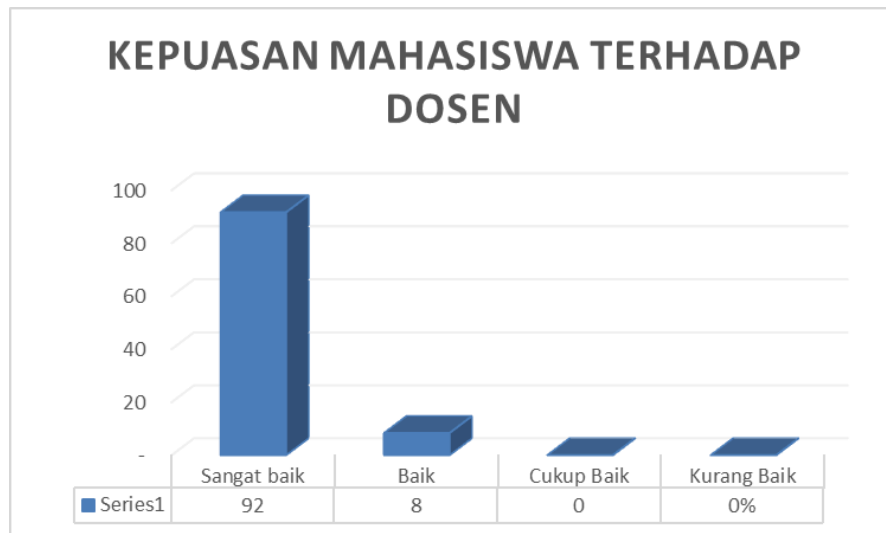
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan dosen Prodi S2 Magister Manajemen Universitas Efarina. Hasil dariSurvei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Tahun Akademik 2024/2024

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan dosen Dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	92	8	0	0
2.	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	92	8	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	92	8	0	0
4.	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	92	8	0	0
Total Persentase		92	8	0	0



Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah sebagai berikut: sebanyak 92% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Efarina sangat baik, dan 8% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Prodi S2 Magister Manajemen Universitas Efarina baik.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan yang Diberikan Tenaga Kependidikan

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan Prodi S2 Magister Manajemen Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi S2 Magister Manajemen Universitas Efarina.

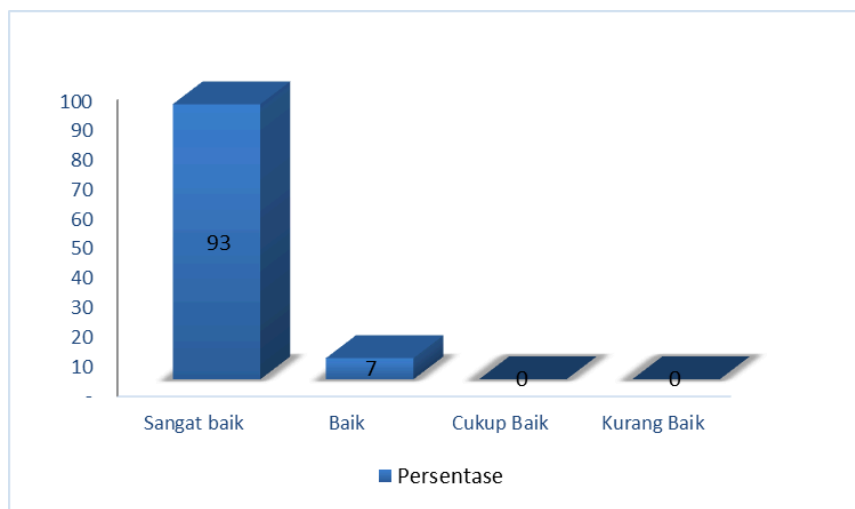
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Tahun Akademik 2024/2025

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	93	7	0	0
2.	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	93	7	0	0

3.	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	93	7	0	0
----	---	----	---	---	---

4.	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada Mahasiswa	93	7	0	0
Total Persentase		93	7	0	0



Gambar 3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah sebagai berikut: sebanyak 93% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan PS Universitas Efarina sangat baik, dan 7% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan PS Universitas Efarina baik.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

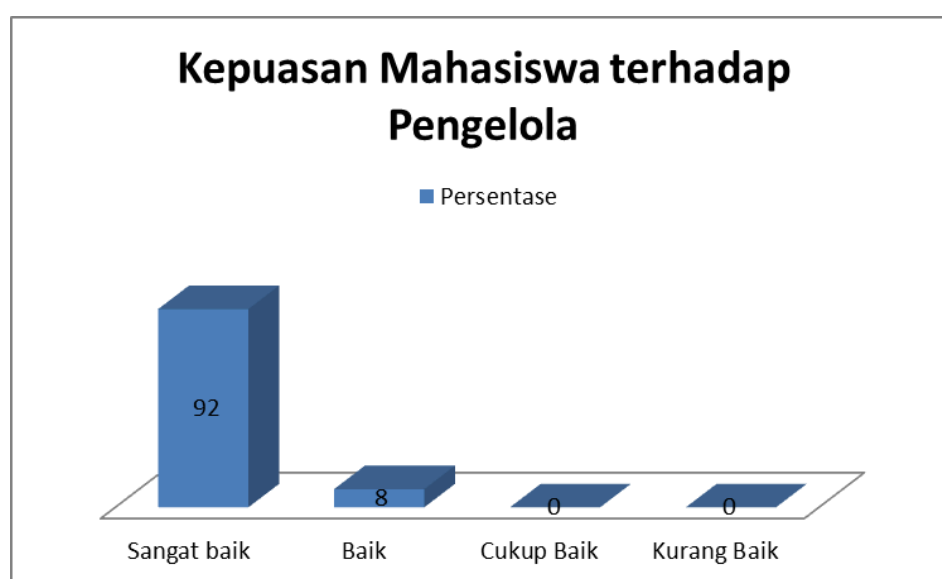
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola Tahun Akademik 2024/2025

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat	Baik	Cukup	Kurang

		Baik		Baik	Baik
1.	Keandalan dan kemampuan Pengelola memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	92	8	0	0
2.	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	92	8	0	0

3.	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	92	8	0	0
4.	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	92	8	0	0
Total Persentase		92	8	0	0



Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah sebagai berikut: sebanyak 92% mahasiswa menyatakan pelayanan pengelola PS Universitas Efarina sangat baik, dan 8% mahasiswa menyatakan pelayanan pengelola PS Efarina baik.

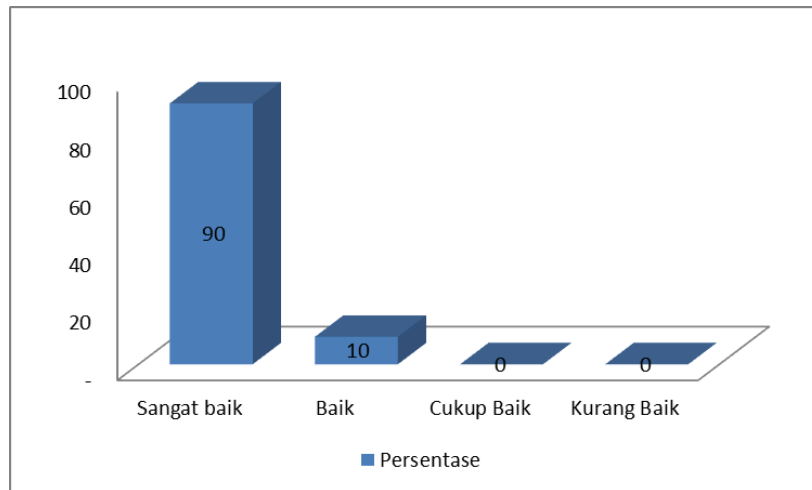
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantumeningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Tahun Akademik 2024/2024

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kecukupan Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
2.	Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
3.	Kualitas Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
Total Persentase		90	10	0	0



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 90% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina sangat baik, dan 10% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Responsive

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

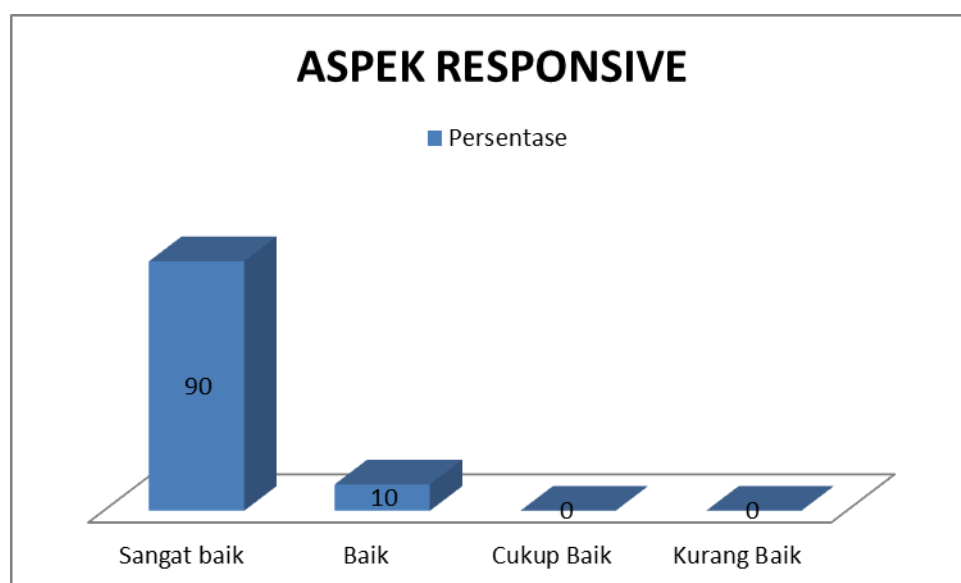
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsive Tahun Akademik 2024/2025

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Fakultas Ekonomi Universitas Efarina menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	90	10	0	0
2.	Fakultas Ekonomi Universitas Efarina menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	90	10	0	0

3.	Fakultas Ekonomi Universitas Efarina membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	90	10	0	0
----	---	----	----	---	---

4.	Fakultas Ekonomi Universitas Efarina beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk Berkonsultasi	90	10	0	0
5.	Fakultas Fakultas Ekonomi Universitas Efarina memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	90	10	0	0
Total Persentase		90	10	0	0



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsive

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive adalah sebagai berikut: sebanyak 90% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina sangat baik, dan 10% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina baik.

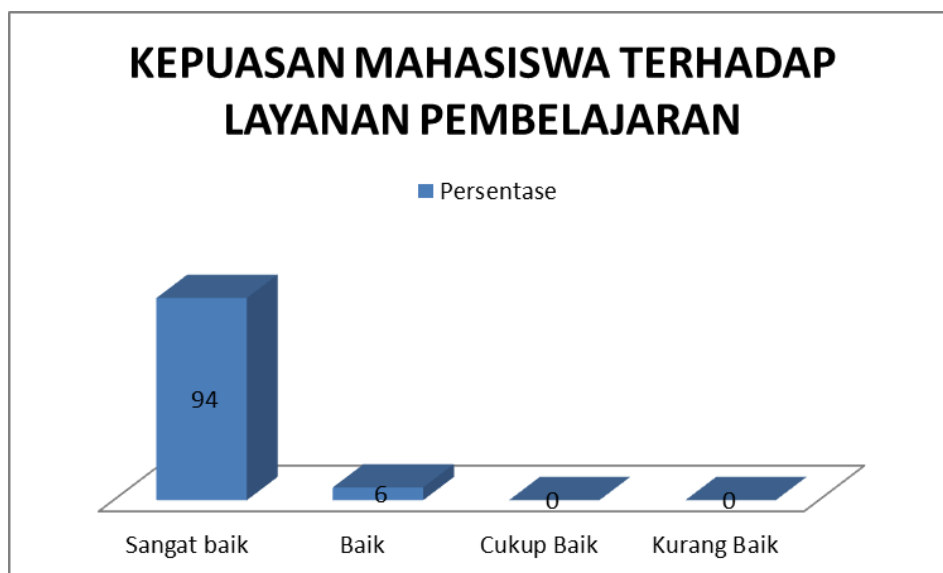
6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran
Tahun Akademik 2024/2025**

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	94	6	0	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	94	6	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	94	6	0	0
4.	Dosen mengembalikan hasil Ujian / tugas dengan nilai yang obyektif	94	6	0	0
5.	Dosen datang tepat waktu	94	6	0	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	94	6	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	94	6	0	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	94	6	0	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	94	6	0	0
Total Persentase		94	6	0	0



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan pembelajaran

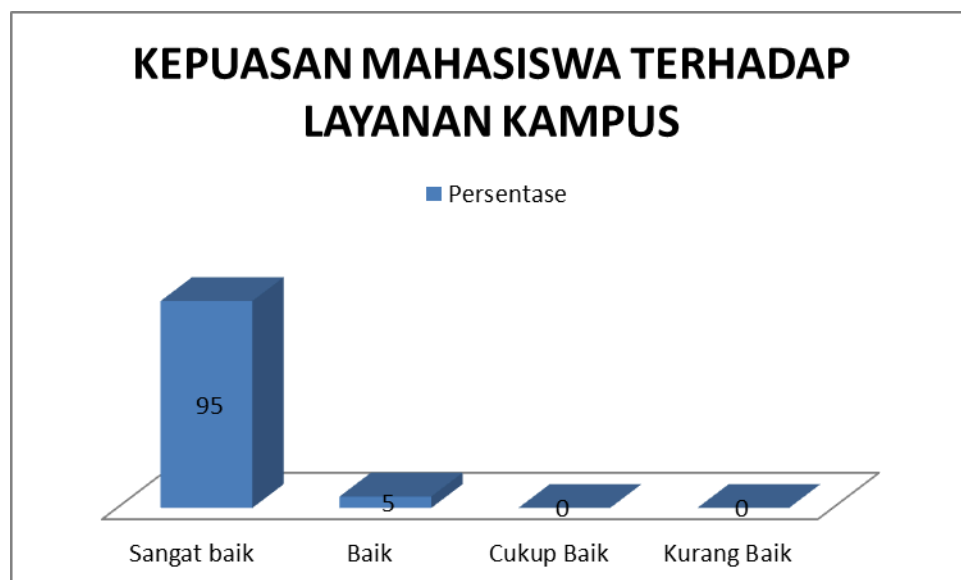
Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran adalah sebagai berikut: sebanyak 94% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina sangat baik, dan 6% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina baik.

6. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kampus Tahun Akademik 2024/2024

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Sarana	95	5	0	0
2.	Dosen	95	5	0	0
3.	Tendik	95	5	0	0
4.	Pengelola	95	5	0	0
5.	Layanan	95	5	0	0
6.	Resposive	95	5	0	0
Total Persentase		95	5	0	0



Gambar 6 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan kampus PS Universitas Efarina adalah sebagai berikut: sebanyak 95% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan diberikan kampus PS Universitas Efarina sangat baik, dan

5% mahasiswa menyatakan layanan diberikan kampus PS Universitas Efarina baik.

Layanan yang diberikan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan fasilitas pembelajaran sudah baik namun masih perlu peningkatan terutama dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan dan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran.

7. Tindak lanjut Perbaikan

Dari hasil survei yang dilakukan atas kepuasan mahasiswa terhadap layanan PS Universitas Efarina, maka perlu tindak lanjut perbaikan yang harus dilakukan guna untuk memberikan layanan yang sangat baik kepada mahasiswa. Adapun tindak lanjut yang direncanakan adalah sebagai berikut:

1. PS Universitas Efarina perlu meningkatkan kecukupan, aksesibilitas dan fungsi sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang di berikan kampus.
2. PS Universitas Efarina perlu meningkatkan peran tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan layanan atau tanggapan kepada mahasiswa dalam urusan pembelajaran.
3. Memberikan reward kepada seluruh pengelola baik dosen maupun tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa.
4. Lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan mahasiswa dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan kampus.