# LAPORAN
# SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
# SEKOLAH VOKASI UNP

Semester Genap 2023/2024

TAHUN 2024

I. Pendahuluan

Untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh SV UNP, maka dipandang perlu untuk dilakukan Survey Kepuasan mahasiswa yang meliputi:

1. Layanan Manajemen
2. Layanan Kemahasiswaan
3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana
4. Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Aspek yang diukur

a. Keandalan (reliability)
b. Daya tanggap (responsiveness)
c. Kepastian (assurance)
d. Empati (empathy)
e. Tangible (kecukupan, aksesibilitas ( termasuk sistim IT)

II. Tujuan Survey

Tujuan dilaksanakannya survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dari Mahasiswa terhadap berbagai layanan di SV UNP.

III. Kuesioner

Link
https://docs.google.com/forms/d/1bZu8UEerqAEqV03O-n6M3jQ8zPxrfEzvDtBOe3IRFxo/edit

Instrumen survey kepuasan mahasiswa

| No | Aspek yang diukur | Tingkat Kepuasan Mahasiswa | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| | Layanan Manajemen | | | | |
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll). | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) dengan cepat. | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (pengurusan KRS, KHS, dokumen seminar, | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | dokumen ujian akhir, surat menyurat dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan. | | | | |
| 4 | Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian. | | | | |
| 5 | Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna | | | | |
| | Layanan Kemahasiswaan | | | | |
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya) | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya) | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance): Staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan | | | | |
| 4 | Empati (empathy): Kepedulian staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan perhatian pada layanan dan bimbingan di bidang kreativitas ilmiah (PKM, lomba karya tulis ilmiah, olimpiade sains dan sejenisnya) | | | | |
| 5 | Tangible: Layanan kemahasiswaan sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna | | | | |
| | Layanan Pengelolaan Keuangan maupun Sarana dan Prasarana | | | | |
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana. | | | | |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa | | | | |

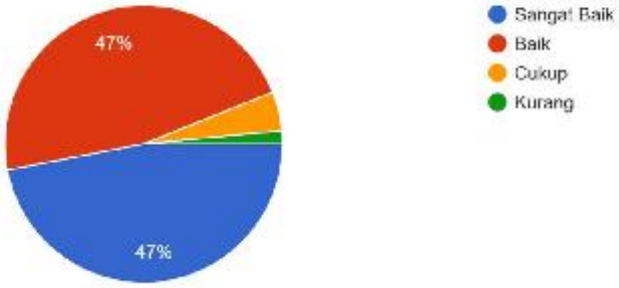
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana | | | | |
| 3 | Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | | | | |
| 4 | Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana. | | | | |
| 5 | Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna. | | | | |
| | Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan | | | | |
| 1 | Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pendidikan | | | | |
| 2 | Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan proses pendidikan | | | | |
| 3 | Daya tanggap (responsiveness): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan. | | | | |
| 4 | Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses Pendidikan | | | | |
| 5 | Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | | | | |
| 6 | Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | | | | |
| 7 | Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | | | | |
| 8 | Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | | | | |
| 9 | Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas ( termasuk sistim IT), dan kualitas dari sarana dan prasarana Pendidikan. | | | | |

IV. HASIL ANALISIS KUESIONER

a. Layanan Manajemen

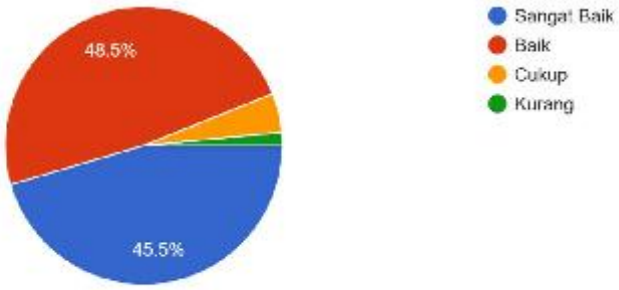
Kemampuan Pimpinan Fakultas, Prodi, dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (Pengurusan KRS, KHS, Dokumen seminar, Dokumen Ujian Akhir, Surat menyurat, dll)

66 responses



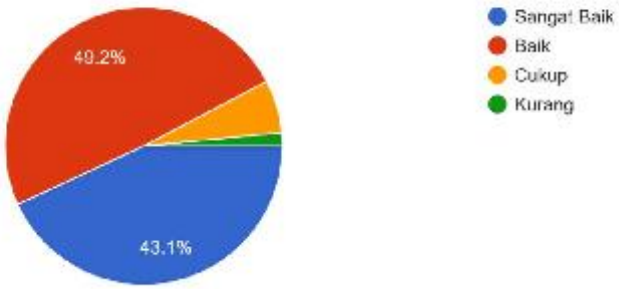

Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Prodi dan Staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (Pengurusan KRS, KHS, Dokumen Seminar,... Ujian Akhir, Surat menyurat, dll) dengan cepat.

66 responses

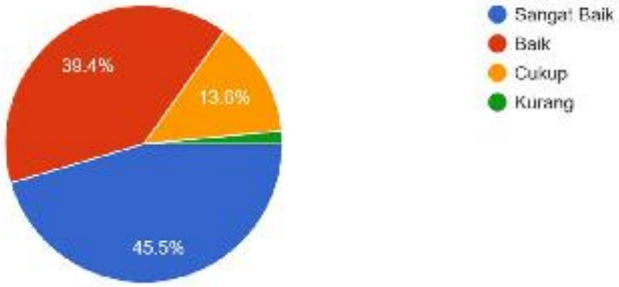



Pimpinan Fakultas, Prodi dan Staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen (Pengurusan KRS, KHS, Dokumen Seminar, Dokumen ...yurat, dll) sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.

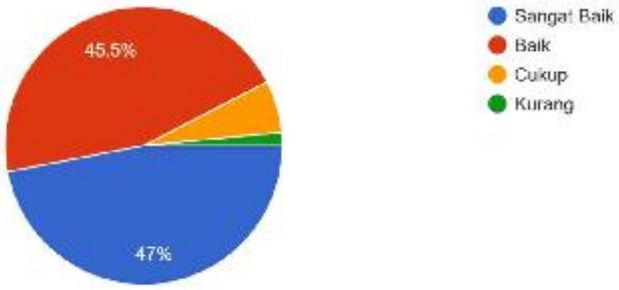
65 responses



Kepedulian Pimpinan Fakultas, Prodi dan Staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, penuh perhatian, dan tidak membeda-bedakan.
66 responses

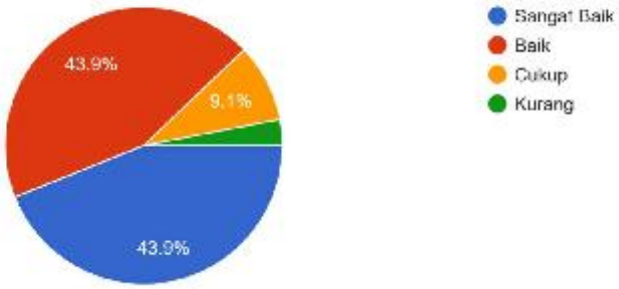



Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.
66 responses

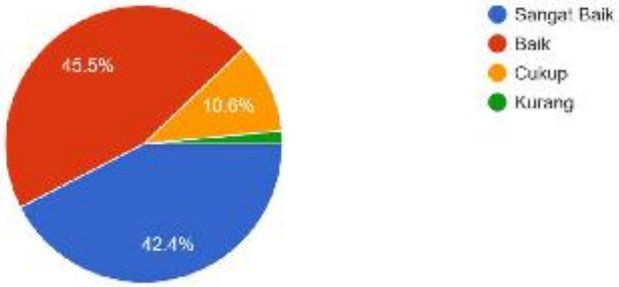



b. Layanan Kemahasiswaan

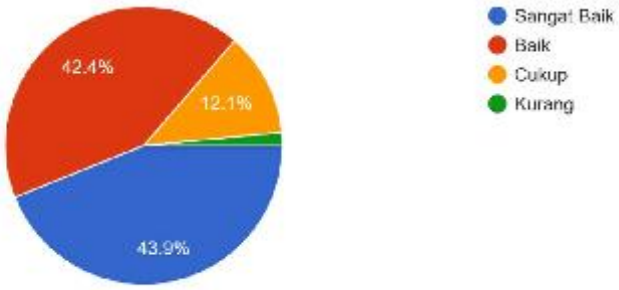
Kemampuan staff  dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang organisasi kemahasiswaan dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan tersebut.
66 responses



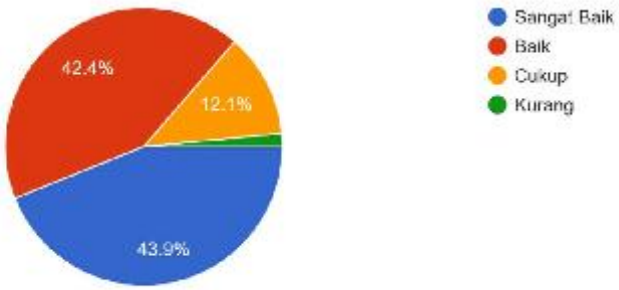
Kemauan/kesediaan staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang organisasi kemahasiswaan dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan tersebut.
66 responses




Staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang organisasi kemahasiswaan, kreativitas ilmiah dan sejenisnya sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.
66 responses

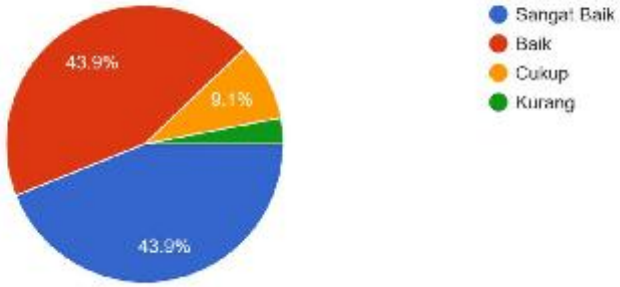



Kepedulian staff dan dosen di bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan dan bimbingan di bidang organisasi kemahasiswaan dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan tersebut.
66 responses



Layanan kemahasiswaan sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.

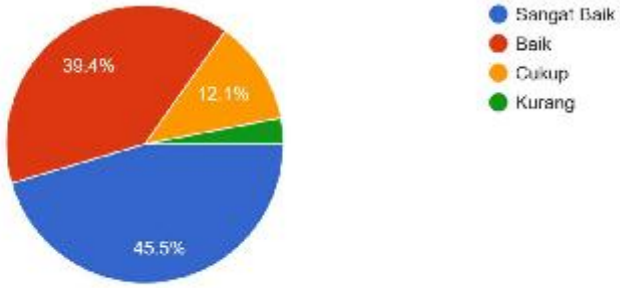
66 responses




c. Layanan Pengelolaan Keuangan maupun Sarana dan Prasarana

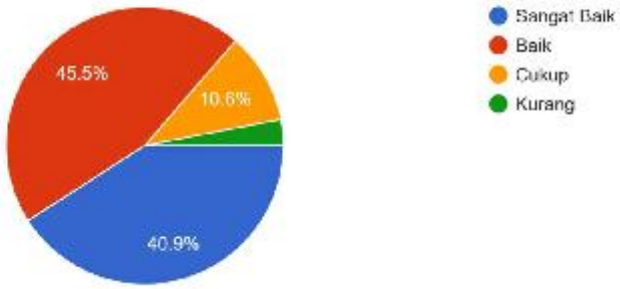
Kemampuan pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.

66 responses

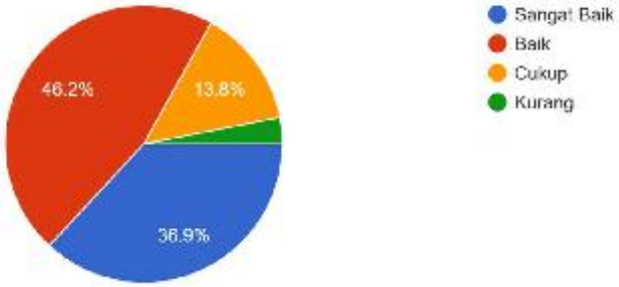



Kemampuan pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.

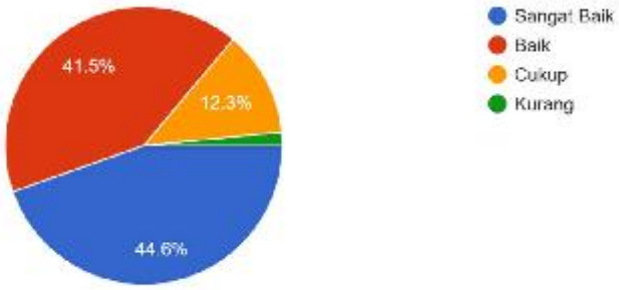
66 responses



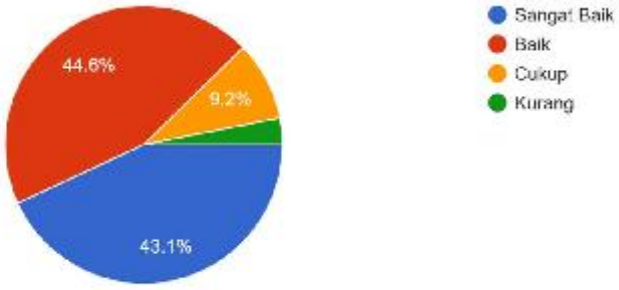
Kemampuan pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan keuangan, sara...a yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
65 responses




Kesediaan/kepedulian pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.
65 responses



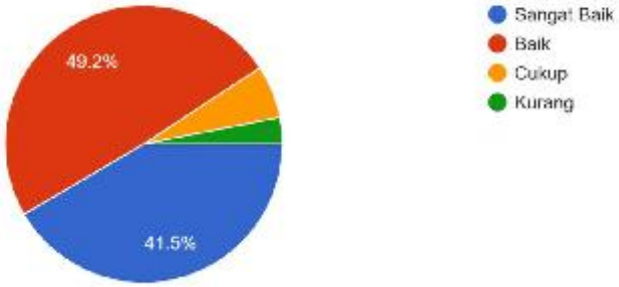

Layanan keuangan, sarana dan prasarana sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.
65 responses




d. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

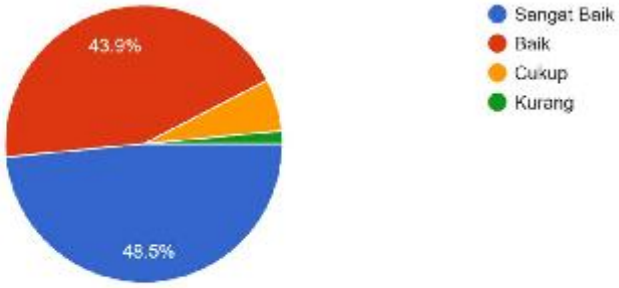
Kemampuan pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) dalam memberikan pelayanan proses pendidikan.

65 responses



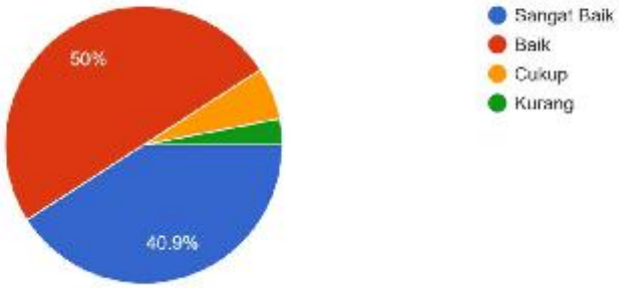

Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan proses pendidikan.

66 responses



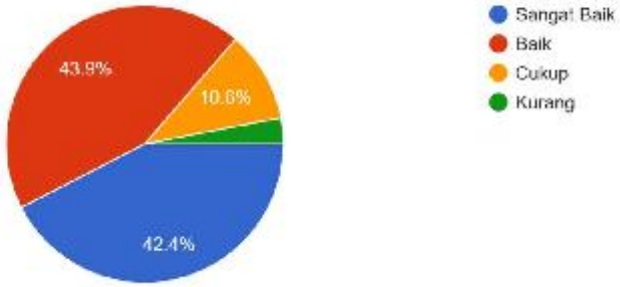

Kemauan pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses pendidikan.

66 responses



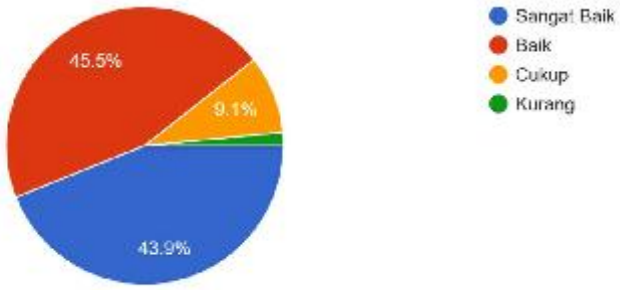
Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses pendidikan.

66 responses



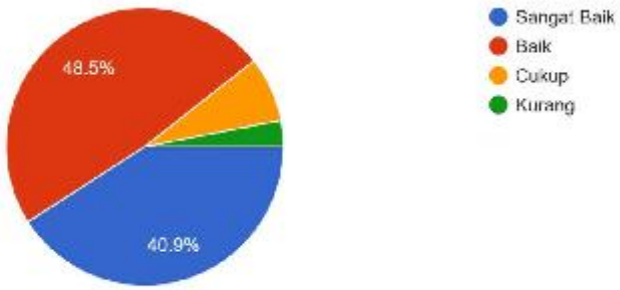

Kemampuan pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

66 responses



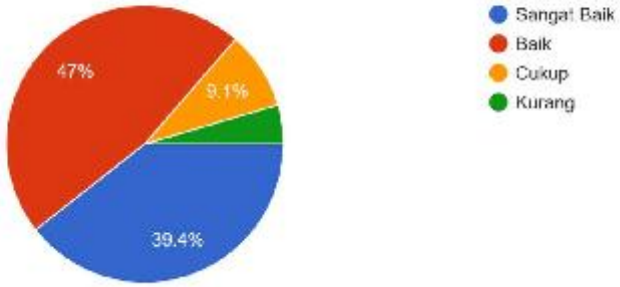

Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

66 responses



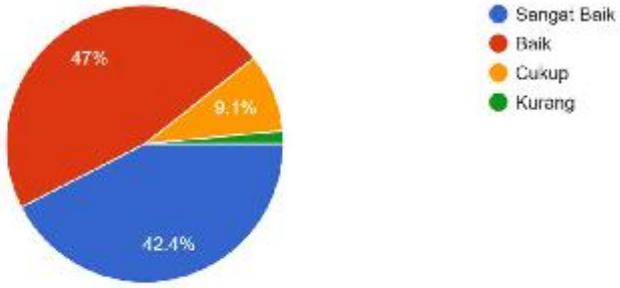
Kesediaan/kepedulian pengelola dan tenaga kependidikan (Staff administrasi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

66 responses



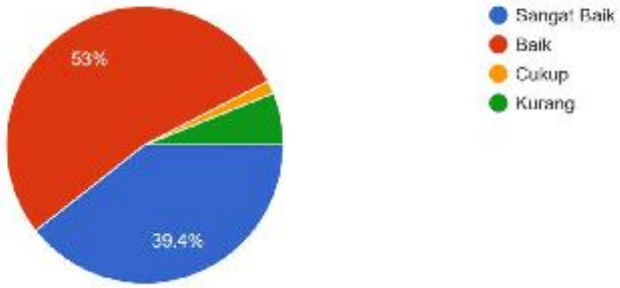

Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

66 responses




Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesbilitas (termasuk sistem IT), dan kualitas dari sarana dan prasarana pendidikan

66 responses




Terkait dengan semua pertanyaan pada semua jenis layanan yang diberikan ke mahasiswa, pada umumnya mahasiswa (lebih 50%) menjawab dengan kategori BAIK, dan 30-35% menjawab SANGAT BAIK. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum layanan di Sekolah Vokasi yang dirasakan oleh mahasiswa umumnya BAIK.

Namun masih perlu untuk ditingkatkan kedepannya dengan target SANGAT BAIK mencapai lebih 50%.

V. Rekomendasi

Umumnya layanan yang ada di Sekolah Vokasi dari semua aspek, yang diberikan kepada mahasiswa sudah baik, namun akan lebih baik jika Sekolah Vokasi dapat terus meningkatkan layanannya sehigga yang merasakan SANGAT BAIK bisa mencapai lebih dari 50%.