

Sekolah Vokasi UNDIP



LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA

2021
Triwulan III

**REKAYASA
PERANCANGAN
MEKANIK**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan salah satu tugas dan kewajiban insitusional demi perbaikan layanan di lingkungan Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik (RPM). Shalawat serta salam senantiasa disanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat manusia. Laporan ini disusun dengan mengacu pada data yang telah dikumpulkan melalui pengisian kuesioner secara daring dengan pertanyaan yang mewakili penilaian pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi. Pengguna disini adalah Mahasiswa. Penyampaian laporan dibagi menjadi empat bagian utama, yaitu Bab I Pendahuluan yang berisi deskripsi umum mengenai latar belakang, tujuan dan ruang lingkup kegiatan survei pengukuran kepuasan pengguna layanan, Bab II Pengolahan Data yang memuat tentang instrument serta metode yang digunakan dalam melakukan survei pengukuran kepuasan pengguna layanan, Bab III Hasil yang berisi penjabaran hasil pengolahan data hasil survei, dan yang terakhir Bab IV Kesimpulan yang merupakan inti sari dari hasil pengolahan data survei pengukuran kepuasan pengguna layanan.

Akhir kata kami berharap dengan adanya kegiatan survei pengukuran kepuasan pengguna layanan ini dapat memberikan gambaran umum tingkat pelayanan yang diberikan Program Studi pada tahun 2021 Triwulan 3, serta memberikan tanggapan yang koreksi positif dalam rangka perbaikan pelayanan yang diberikan oleh Program Studi kepada Mahasiswa.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

<i>KATA PENGANTAR</i>	2
<i>BAB 1</i>	4
<i>PENDAHULUAN</i>	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Tujuan.....	5
1.3. Ruang Lingkup.....	5
<i>BAB 2</i>	6
<i>PENGOLAHAN DATA</i>	6
2.1. Instrumen Pengukuran	6
2.2. Metode.....	7
<i>BAB 3</i>	9
<i>HASIL</i>	9
3.1. Pengukuran Kepuasan Layanan Mahasiswa	9
3.2. Rencana Tindak Lanjut	12
<i>BAB 4</i>	14
<i>KESIMPULAN</i>	14

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas Diponegoro (UNDIP) sebagai institusi yang mengemban amanah membangun peradaban melalui bidang pendidikan, berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswanya. Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik (RPM) sebagai salah satu organ yang berada di bawah Sekolah Vokasi (SV) UNDIP memiliki tanggung jawab yang sama dengan UNDIP untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa guna menghasilkan generasi penerus yang COMPLETE. Seiring berjalannya waktu, kepuasan atas pelayanan yang diberikan perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diterima oleh mahasiswa. Proses pengukuran dikemas dalam suatu survei dengan sasaran Mahasiswa. Survei dilakukan dengan menyediakan instrumen yang berisi pertanyaan sebagai indikator penilaian. Masing-masing pertanyaan menggambarkan jenis pelayanan yang diberikan Program Studi dengan jawaban yang sudah disediakan. Jawaban tersebut terdiri dari 5 kategori penilaian untuk pengukuran kepuasan layanan bagi Mahasiswa.

Data yang telah terkumpul diolah dan diformulasikan agar dapat direpresentasikan menjadi informasi yang berguna bagi perkembangan layanan di Program Studi RPM. Selanjutnya akan dilaporkan kepada publik sebagai gambaran bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di lingkungan Program Studi RPM.

Diharapkan dengan adanya kegiatan pengukuran kepuasan layanan ini dapat memberikan gambaran umum dari tingkat pelayanan yang diberikan Program Studi kepada seluruh mahasiswanya, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dilakukan perbaikan atas kekurangan yang ada pada pelayanan berikutnya. Hal ini penting, mengingat refleksi perlu dilakukan agar ke depan pelayanan Program Studi RPM menjadi semakin baik secara bertahap.

1.2. Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dengan adanya pengukuran kepuasan layanan ini tidak lain adalah untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan dari mahasiswa di lingkungan Program Studi RPM pada tahun 2021 Triwulan 3. Selain itu kegiatan pengukuran kepuasan layanan ini dimaksudkan untuk memberikan evaluasi atau *feedback* dari mahasiswa. Dari hal tersebut, dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Program Studi untuk melakukan perbaikan atas kekurangan yang ada agar pelayanan yang diberikan ke depan menjadi lebih baik.

1.3. Ruang Lingkup

Survei pengukuran kepuasan layanan ini membatasi ruang lingkup pengukuran ke dalam tiga hal, yaitu waktu, objek dan subjek pengukuran. Waktu pengukuran dilakukan pada tahun 2021 Triwulan 3, dengan objek pengukuran adalah pelayanan yang diberikan oleh Program Studi baik Dosen maupun Tendik, dan subjek pengukuran adalah mahasiswa.

BAB 2

PENGOLAHAN DATA

2.1. Instrumen Pengukuran

Instrumen yang digunakan dalam pengukuran kepuasan layanan ini dirancang secara daring, sehingga dapat memudahkan responden dalam mengisi kuesioner yang disediakan dan menjangkau jumlah responden yang lebih banyak. Adapun kuesioner kepuasan layanan tahun 2021 Triwulan 3 dapat diakses melalui tautan <https://sipuas.vokasi.undip.ac.id>. Pada tautan tersebut memuat instrument pengisian kuesioner bagi mahasiswa. Pada masing-masing kuesioner mencerminkan beberapa layanan yang secara umum sebagai hak diperoleh mahasiswa di Program Studi RPM.

2.1.1. *Kepuasan Layanan Mahasiswa*

Instrument kepuasan layanan Mahasiswa dibagi menjadi 5 aspek, yaitu *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* (TERRA). Masing-masing aspek menampung pertanyaan yang mencerminkan jenis layanan yang terakomodasi oleh aspek tersebut. Adapun berikut penjelasan dari masing-masing aspek layanan kepuasan Mahasiswa.

a. *Tangibles*

Tangibles mencerminkan fasilitasi serta sarana dan prasarana yang tersedia yaitu kemampuan program studi dan pihak terkait dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

b. *Empathy*

Empathy merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami kebutuhan yang diinginkan dalam pelaksanaan program.

c. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan program studi dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja

harus sesuai dengan kriteria yang berarti ketepatan waktu, pelayananan yang sama untuk semua pengguna, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

d. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas.

e. *Assurance*

Assurance merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jaminan atas suatu pelayanan yang diberikan dengan memastikan pelaksanaan suatu layanan sesuai prosedur dan kesepakatan yang ada.

2.2. Metode

Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner atau pengisian angket pertanyaan yang didistribusikan secara daring melalui aplikasi *Sipuas*. Bentuk pertanyaan yang diberikan berupa pilihan ganda dengan jumlah 21 butir pertanyaan mencakup 5 dimensi TERRA untuk Mahasiswa yang terdiri dari pilihan Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang.

Untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan, jawaban yang dipilih dielaborasi dan dilakukan pengkodean dengan ketentuan seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini.

Tabel Kodefikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Sangat Baik (4)
Baik (3)
Cukup (2)
Kurang (1)

Setelah seluruh data dikodekan, dapat dilakukan pengukuran dengan terlebih dahulu ditentukan interval data dari masing-masing pengguna layanan menggunakan formula sebagai berikut.

$$Interval = \frac{(Maks - Min)}{Jum_Option}$$

Keterangan:

Interval = Nilai interval yang ingin dicari

Maks = Nilai maksimal pilihan jawaban setelah dikodefikasi

Min = Nilai minimal pilihan jawaban setelah dikodefikasi

Jum_Option = Jumlah pilihan jawaban yang disediakan dari masing-masing pertanyaan

Sehingga diperoleh kategori data seperti ditunjukkan pada Tabel sebagai berikut.

Tabel Pembagian Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

Interval	Tingkat Kepuasan
3,26 – 4	Sangat Baik
2,51 – 3,25	Baik
1,76 – 2,5	Cukup
1 – 1,75	Kurang

BAB 3

HASIL

3.1. Pengukuran Kepuasan Layanan Mahasiswa

Mahasiswa menjadi unsur terpenting dalam kegiatan akademik di lingkungan Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik (RPM). Dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan, mahasiswa berhak atas pemberian pelayanan yang terbaik dari Program Studi, dalam hal ini Program Studi RPM sebagai unit penyedia layanan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil pengukuran yang terbagi menjadi 5 aspek.

3.1.1. *Tangible*

Dimensi *Tangible* meliputi segala sesuatu alat atau benda yang dapat digunakan sebagai dukungan pelayanan. Sarana dan prasarana serta fasilitas umum lainnya termasuk dalam dimensi *Tangible*. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Tangible* ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel Kepuasan Layanan Dimensi Tangible

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	3,47	Sangat Baik
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3,41	Sangat Baik
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	3,37	Sangat Baik
4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.	3,44	Sangat Baik
5	Ketersediaan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan berfungsi dengan baik.	3,36	Sangat Baik
<i>Tangibles</i>		3,41	Sangat Baik

3.1.2. *Emphaty*

Dimensi *Empathy* menitikberatkan pada perhatian yang tulus kepada mahasiswa. Membangun kedekatan dengan pengguna layanan merupakan hal yang penting dan tidak dapat diabaikan. Hal tersebut dilakukan untuk dapat mengetahui secara detail kebutuhan mahasiswa, sebagai evaluasi dalam memberikan pelayanan di waktu berikutnya. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Empathy* ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel Kepuasan Layanan Dimensi Empathy

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Dosen dan Tendik peduli dalam memahami dan memberi solusi terkait kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,42	Sangat Baik
2	Dosen melakukan monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	3,30	Sangat Baik
3	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	3,40	Sangat Baik
4	Dosen memahami dan mendukung minat dan bakat mahasiswa melalui ormawa Sekolah Vokasi atau Prodi	3,41	Sangat Baik
<i>Emphaty</i>		3,38	Sangat Baik

3.1.3. *Reliability*

Dimensi *Reliability* meliputi segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Program Studi dalam kaitannya pemenuhan kebutuhan akademik yang bersifat abstrak. Profesionalisme Dosen dan Tenaga Kependidikan menjadi sorotan utama pengukuran kepuasan dalam dimensi *Reliability*. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Reliability* ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel Kepuasan Layanan Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	3,35	Sangat Baik

2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	3,39	Sangat Baik
3	Bahan ajar (<i>handout</i> , modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,40	Sangat Baik
4	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	3,38	Sangat Baik
5	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan dengan baik.	3,49	Sangat Baik
Reliability		3,40	Sangat Baik

3.1.4. *Responsiveness*

Sesuai dengan namanya, dimensi *Responsiveness* berkaitan dengan sikap cepat tanggap yang diberikan dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa berharap Program Studi tanggap terhadap hak yang wajib dipenuhi dan kendala yang dihadapi oleh mahasiswa. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Responsiveness* ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel Kepuasan Layanan Dimensi Responsiveness

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Adanya pelayanan konseling bagi mahasiswa	3,41	Sangat Baik
2	Adanya program beasiswa bagi mahasiswa	3,37	Sangat Baik
3	Pemberian pelayanan akademik dan kemahasiswaan oleh dosen dan tendik	3,37	Sangat Baik
4	Tersedianya layanan kesehatan bagi mahasiswa	3,45	Sangat Baik
Responsiveness		3,40	Sangat Baik

3.1.5. Assurance

Dimensi *Assurance* lebih mengacu kepada kepercayaan yang dimiliki pengguna layanan terhadap penyedia layanan atas kepastian yang kepastian layanan yang diberikan. Dosen dan Tenaga Kependidikan sebagai cerminan Program Studi dan motor dari penyedia layanan hendaknya dapat memberikan pelayanan secara professional dan tegas. Hal tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap Program Studi. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Assurance* ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel Kepuasan Layanan Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Dosen dan Tendik memberikan pelayanan sesuai standar prosedur pelayanan	3,45	Sangat Baik
2	Dosen wali aktif memberikan pengarahan dalam kegiatan akademik dan kemahasiswaan	3,29	Sangat Baik
3	Proses perkuliahan dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	3,41	Sangat Baik
<i>Assurance</i>		3,38	Sangat Baik

3.2. Rencana Tindak Lanjut

Pada dasarnya mahasiswa Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Terbukti dengan hasil pengukuran yang menunjukkan skor di atas standar rata-rata. Ilustrasi ini memberikan gambaran umum bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan Program Studi kepada mahasiswanya. Pengukuran ini dapat digunakan sebagai alat bukti kuantitatif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik. Keputusan akhir yang dihasilkan berupa data kualitatif yang merepresentasikan tingkat layanan Program Studi.

Bertolak dari hasil pengukuran tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian untuk menjaga kualitas pelayanan. Adapun langkah tindak lanjut yang dapat

dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengecekan secara berkala untuk sarana dan prasarana pembelajaran.
2. Peningkatan kualitas pengajaran bagi dosen melalui pelatihan dan *workshop*.
3. Pelatihan dosen wali.
4. Pelatihan pelayanan prima untuk dosen dan tendik.

BAB 4

KESIMPULAN

Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik (RPM) telah melakukan pengukuran kepuasan layanan untuk periode tahun 2021 Triwulan 3. Pengukuran ini menitikberatkan pada layanan bagi Mahasiswa. Berdasarkan hasil pengukuran, pada prinsipnya mahasiswa Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik menilai pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Pengukuran kepuasan bagi Mahasiswa dinilai dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa setuju dengan pertanyaan yang diajukan, bahwa Program Studi Rekayasa Perancangan Mekanik telah memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku. Rerata poin pengukuran kepuasan layanan bagi Mahasiswa adalah 3,40 berada pada tingkat layanan yang SANGAT BAIK. Namun demikian, perlu dilakukan beberapa langkah untuk mempertahankan kualitas layanan. Bagian tersebut yang hendaknya menjadi perhatian pengelola Program Studi untuk mempertimbangkan upaya peningkatan pelayanan.