



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

TAHUN 2023

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH
Fakultas : AGAMA ISLAM
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU
Tahun Akademik : 2023

Laporan Survey Kepuasan Program Studi ini telah diperiksa dan disetujui untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Di susun Oleh

GPM



Mansur, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 0920018703

Menyetujui

Dekan



Dr. Muhammad Rizal Masdul, S.Pd.I., M.Pd
NIDN.0926087903

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan kemahasiswaan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat, layanan beasiswa, bimbingan dan konseling, kegiatan kemahasiswaan, hingga pelayanan informasi dan administrasi mahasiswa. Kualitas layanan kemahasiswaan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kenyamanan, partisipasi, serta pengembangan potensi mahasiswa baik di bidang akademik maupun non-akademik.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik dan peningkatan mutu secara berkelanjutan, Program Studi/UPPS perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan kemahasiswaan yang telah diberikan. Salah satu bentuk evaluasi tersebut dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Survei ini menjadi media untuk memperoleh masukan, penilaian, dan umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil survei kepuasan mahasiswa diharapkan dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan agar lebih efektif, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, pelaksanaan survei ini juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta mendukung pemenuhan dokumen akreditasi program studi maupun perguruan tinggi.

B. Maksud dan Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan layanan kemahasiswaan.

3. Menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan mutu layanan
4. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal secara berkelanjutan

C. Sasaran

Kegiatan Survey ini melibatkan seluruh Mahasiswa Aktif yang mengikuti perkuliahan di Tahun Akademik 2023.

BAB 2

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada program studi Kehutanan pada tahun akademik 2023. Mengingat jumlah mahasiswa yang tersedia relatif terbatas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei Kepuasan terhadap layanan keahasiswaan pada tahun 2023 adalah sebanyak 26 orang mahasiswa. Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi aktual kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan.

Penyebaran dan pengisian angket dimulai setiap akhir Tahun Akademik Angket tersebut diisi melalui penyediaan angket gratis (google form).

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan instrumen kuesioner yang disusun secara terstruktur. Instrumen disebarakan secara daring menggunakan platform Google Forms.

Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, dengan menggunakan skala penilaian sebagai berikut:

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Mahasiswa diminta memberikan penilaian sesuai dengan tingkat kepuasan mereka

terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

C. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil survey dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban responden untuk menggambarkan tingkat pemahaman mahasiswa secara numerik. Analisis kualitatif digunakan untuk menafsirkan makna dari jawaban terbuka dan hasil wawancara, sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang dan diagram lingkaran untuk memperjelas distribusi data dan memudahkan pembacaan hasil survey.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Berdasarkan hasil penyebaran angket, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survei ini, jumlah responden yang mengisi angket sebanyak 26 mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti. Pengujian validitas pada survei ini dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengorelasikan skor masing-masing item pernyataan dengan skor total.

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jumlah responden dalam uji instrumen ini sebanyak 26 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 26 - 2 = 24$$

Berdasarkan tabel distribusi Pearson Product Moment pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai:

$$r \text{ tabel} = 0,388$$

Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Layanan Administrasi Kemahasiswaan	0,741	0,388	Valid
2	Kemudahan mengakses layanan administrasi kemahasiswaan.	0,713	0,388	Valid
3	Kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan.	0,694	0,388	Valid
4	Tenaga kependidikan (tendik) memberikan layanan yang ramah dan profesional	0,695	0,388	Valid

5	Layanan Informasi Kemahasiswaan	0,736	0,388	Valid
6	Kemudahan mendapatkan informasi terkait kegiatan kemahasiswaan.	0,758	0,388	Valid
7	Ketersediaan informasi melalui media komunikasi (website, sosial media, dll.).		0,388	Valid
8	Tendik memberikan informasi dan bantuan layanan dengan jelas		0,388	Valid

Sumber: Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,388), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. $\alpha < 0,50$ → kurang reliabel
- a. $0,50 - 0,70$ → cukup reliabel
- b. $0,70 - 0,90$ → reliabilitas tinggi
- c. $0,90$ → sangat tinggi

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,924	Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,924 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

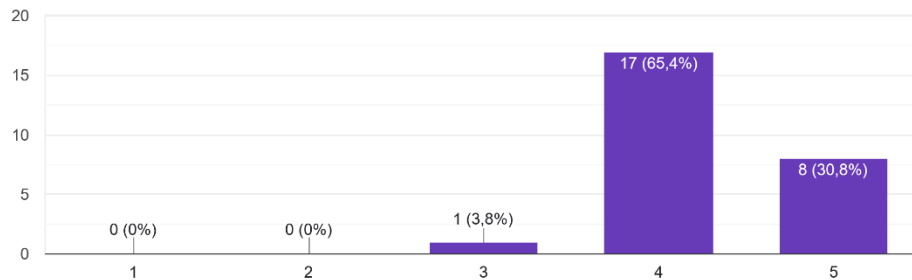
3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tata Pamong. Respon yang didapatkan berjumlah 26 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 8 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak Puas, 2) tidak puas, 3) cukup puas, 4) puas 5) sangat puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

1. Layanan Administrasi Kemahasiswaan.

Layanan Administrasi Kemahasiswaan
26 jawaban



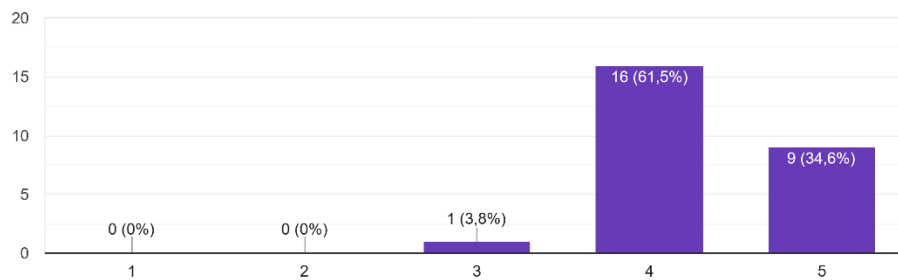
Berdasarkan hasil survei, sebesar 30,8 % responden menyatakan sangat puas dan 65,4% menyatakan puas, 3,8 % cukup puas terhadap layanan administrasi kemahasiswaan yang diberikan kepada mahasiswa. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan administrasi kemahasiswaan yang diberikan oleh program studi/UPPS. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mencerminkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan telah berjalan dengan baik, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam berbagai urusan kemahasiswaan.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi kemahasiswaan telah dinilai positif oleh mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kemudahan akses layanan administrasi kemahasiswaan.

2. Kemudahan mengakses layanan administrasi kemahasiswaan.

Kemudahan mengakses layanan administrasi kemahasiswaan.
26 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 34,6% responden menyatakan sangat puas, 61,5% menyatakan puas, dan 3,8% menyatakan cukup puas terhadap Kemudahan mengakses layanan administrasi kemahasiswaan.

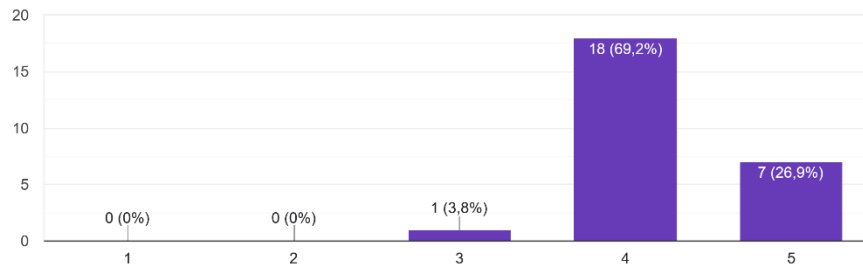
Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kemahasiswaan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa layanan administrasi yang tersedia telah mudah dijangkau serta mampu memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Selain itu, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas, yang menunjukkan bahwa akses layanan administrasi kemahasiswaan secara umum telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas,

sehingga diperlukan peningkatan dalam optimalisasi sistem layanan, kecepatan akses informasi, serta kemudahan prosedur pelayanan agar kualitas layanan menjadi lebih baik dan merata bagi seluruh mahasiswa.

3. Kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan.

Kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan.
26 jawaban



..

Berdasarkan hasil survei, sebesar 26,9% responden menyatakan sangat puas, 69,2% menyatakan puas, dan 3,8% menyatakan cukup puas terhadap peran tata pamong dalam Kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas.

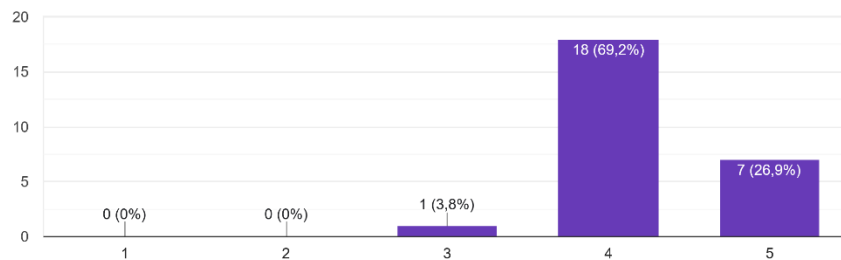
Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh program studi/UPPS. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mencerminkan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan secara cukup cepat, responsif, dan mampu mendukung kebutuhan mahasiswa dalam berbagai urusan akademik maupun non-akademik.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi secara umum telah berjalan dengan baik dan diterima positif oleh mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan secara berkelanjutan, khususnya dalam

menjaga konsistensi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian administrasi, serta optimalisasi sistem pelayanan agar semakin efektif dan efisien.

4. Kemudahan mendapatkan informasi terkait kegiatan kemahasiswaan. ..

Kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan.
26 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 26,8% responden menyatakan sangat puas, 69,2% menyatakan puas, dan 3,8% menyatakan cukup puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi terkait kegiatan kemahasiswaan.

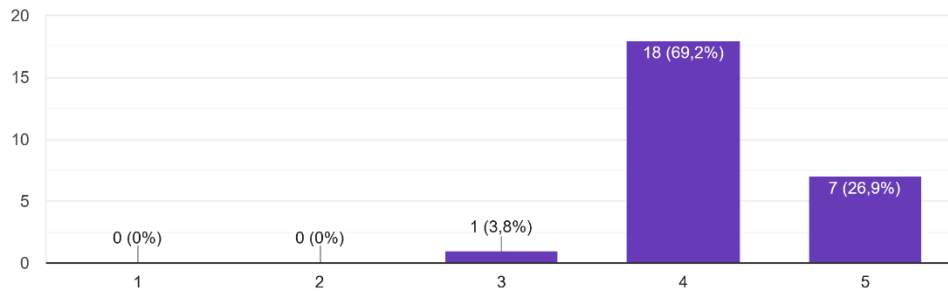
Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan dalam memperoleh informasi terkait kegiatan kemahasiswaan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa informasi mengenai kegiatan kemahasiswaan telah disampaikan dengan cukup baik dan mudah diakses oleh mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bahwa program studi/UPPS telah menyediakan media informasi yang mendukung penyebaran informasi kegiatan kemahasiswaan secara efektif. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam kecepatan penyampaian informasi, kelengkapan informasi kegiatan, serta optimalisasi media komunikasi agar seluruh mahasiswa dapat memperoleh informasi secara lebih merata dan tepat waktu.

5. Ketersediaan informasi melalui media komunikasi (website, sosial media, dll.).

Ketersediaan informasi melalui media komunikasi (website, sosial media, dll.).

26 jawaban



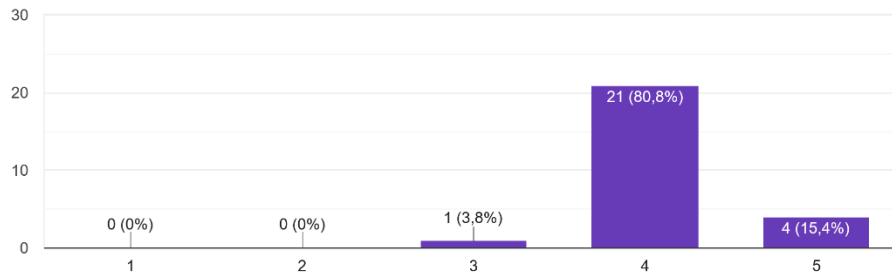
Berdasarkan hasil survei, sebesar 26,9% responden menyatakan sangat puas, 69,2% menyatakan puas, dan 3,8 % menyatakan cukup puas terhadap Ketersediaan informasi melalui media komunikasi (website, sosial media, dll.).

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan informasi melalui berbagai media komunikasi, seperti website, media sosial, dan media informasi lainnya. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa media komunikasi yang digunakan oleh program studi/Upps telah mampu mendukung penyampaian informasi kepada mahasiswa secara cukup baik.

Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi melalui media komunikasi telah berjalan efektif dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik maupun kemahasiswaan. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam hal pembaruan informasi secara berkala, kelengkapan konten, serta optimalisasi pemanfaatan media komunikasi agar informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan merata oleh seluruh mahasiswa.

6. Tendik memberikan informasi dan bantuan layanan dengan jelas .

Tendik memberikan informasi dan bantuan layanan dengan jelas
26 jawaban



Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan hasil survei, sebesar 15,4% responden menyatakan sangat puas, 80,8% menyatakan puas, dan 3,8% menyatakan cukup puas terhadap Tendik memberikan informasi dan bantuan layanan dengan jelas

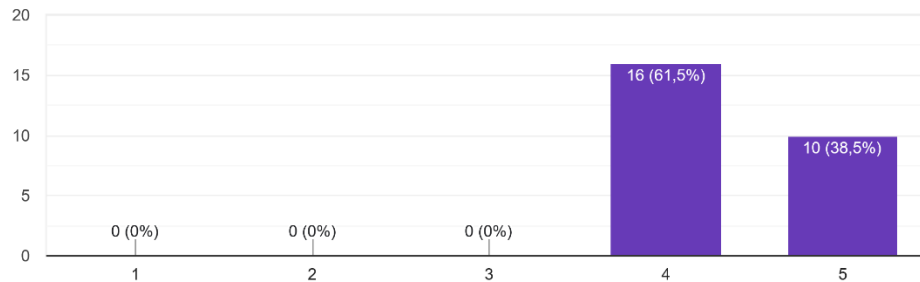
Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemampuan tenaga kependidikan (tendik) dalam memberikan informasi dan bantuan layanan secara jelas. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mencerminkan bahwa tendik telah memberikan pelayanan yang informatif, komunikatif, dan membantu mahasiswa dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi maupun layanan kemahasiswaan. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dalam konsistensi pelayanan, kejelasan penyampaian informasi, serta responsivitas dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa.

7. Layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa berjalan dengan baik

Layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa berjalan dengan baik

26 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 38,5% responden menyatakan sangat puas, 61,5% menyatakan puas, dan 0 % menyatakan cukup puas kurang puas dan tidak terhadap Layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa berjalan dengan baik

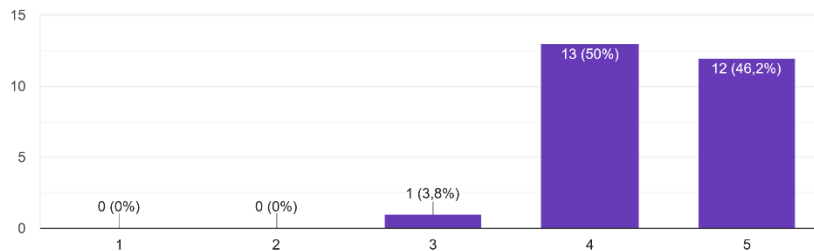
Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa yang diberikan oleh program studi/Upps. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa telah berjalan dengan baik, baik dalam proses informasi, pelayanan, maupun pelaksanaannya.

Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, kurang puas, maupun tidak puas, yang menunjukkan bahwa layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa telah mampu memenuhi harapan mahasiswa secara optimal. Hal ini mencerminkan adanya komitmen program studi/Upps dalam memberikan dukungan kepada mahasiswa melalui pelayanan yang responsif, transparan, dan tepat sasaran.

8. Sarana kegiatan mahasiswa mendukung aktivitas kemahasiswaan Seberapa efektif penilaian kinerja dalam membantu Anda meningkatkan kualitas kerja

Sarana kegiatan mahasiswa mendukung aktivitas kemahasiswaan Seberapa efektif penilaian kinerja dalam membantu Anda meningkatkan kualitas kerja?

26 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebesar 46,2% responden menyatakan sangat puas, 50% menyatakan puas, dan 3,8 % menyatakan cukup puas, 0 % kurang puas dan tidak puas terhadap Sarana kegiatan mahasiswa mendukung aktivitas kemahasiswaan Seberapa efektif penilaian kinerja dalam membantu Anda meningkatkan kualitas kerja.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap sarana kegiatan mahasiswa yang mendukung aktivitas kemahasiswaan. Tingginya persentase pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa fasilitas dan sarana yang tersedia telah mampu menunjang pelaksanaan berbagai kegiatan mahasiswa, baik di bidang akademik maupun non-akademik.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa sarana kegiatan mahasiswa secara umum telah dinilai baik dan memadai. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan peningkatan dan pemeliharaan sarana secara berkelanjutan agar seluruh kegiatan kemahasiswaan dapat berjalan lebih optimal, nyaman, dan efektif.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi/UPPS. Hal ini terlihat dari dominannya penilaian pada kategori puas dan sangat puas pada seluruh aspek layanan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup puas, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut, program studi/UPPS akan meningkatkan kualitas layanan administrasi kemahasiswaan melalui optimalisasi sistem pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Selain itu, akan dilakukan peningkatan kualitas pelayanan administrasi dengan memperkuat ketepatan informasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kemudahan prosedur layanan kemahasiswaan.

Dalam aspek akses layanan dan penyampaian informasi, program studi/UPPS akan mengoptimalkan pemanfaatan media komunikasi seperti website, media sosial, dan media informasi lainnya agar informasi kegiatan kemahasiswaan dapat tersampaikan secara lebih cepat, lengkap, dan merata kepada seluruh mahasiswa. Pembaruan informasi secara berkala juga akan terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antara program studi dan mahasiswa.

Program studi/UPPS juga akan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga kependidikan (tendik), khususnya dalam memberikan informasi dan bantuan layanan kepada mahasiswa secara jelas, komunikatif, dan responsif. Selain itu, evaluasi pelayanan akan dilakukan secara berkala guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada aspek layanan beasiswa dan bantuan mahasiswa, program studi/UPPS akan mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan dengan baik serta terus

meningkatkan transparansi, ketepatan informasi, dan kemudahan akses layanan beasiswa bagi mahasiswa.

Selanjutnya, program studi/UPPS akan terus melakukan pemeliharaan dan pengembangan sarana kegiatan mahasiswa agar mampu mendukung pelaksanaan berbagai aktivitas kemahasiswaan secara optimal. Upaya peningkatan fasilitas dan kenyamanan sarana kemahasiswaan akan dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan mahasiswa.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu berkelanjutan, program studi/UPPS juga akan melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh layanan kemahasiswaan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan di masa yang akan datang.

