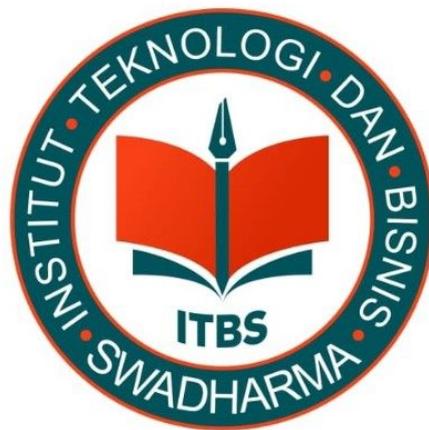


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
SISTEM SELEKSI MAHASISWA BARU, BIMBINGAN
KONSELING DAN KESEHATAN, BIMBINGAN NALAR,
MINAT DAN BAKAT, BIMBINGAN SOFT SKILL,
LAYANAN BEASISWA, BIMBINGAN KARIR DAN
KEWIRAUSAHAAN**

TAHUN 2020



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS SWADHARMA**

A. Pendahuluan

Layanan kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun masih ada beberapa yang belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa secara keseluruhan. ITB Swadharma selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik, beberapa upaya ITB swadharma dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan cara mengevaluasi diri dan meminta masukan kepada stakeholder melalui pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma adalah; (1). Kepuasan sistem seleksi mahasiswa baru; (2). Pembinaan Penalaran; (3). Pengembangan bakat Dan Minat; (4). Layanan Kesejahteraan; (5). Bimbingan Karir dan kewirausahaan.

B. Maksud dan Tujuan Survey

1. Mendapatkan informasi secara obyektif atas persepsi dari stakeholder atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bagian akademik
2. Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh unit kerja di ITB sadharma
3. Mengidentifikasi harapan unit kerja dan saran/masukan
4. Pelaksanaan pelayanan di Bidang Administrasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan Pengguna terhadap layanan Akademik di lingkungan Institut Teknologi dan Bisnis Swadhrama dengan melibatkan sebanyak 130 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 kepada Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub

aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survey tingkat kepuasan pengguna. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna menghasilkan instrumen kepuasan Pengguna sebanyak 5 (lima) aspek yang tersebar dalam 80 butir indikator kepuasan, yaitu terhadap: (1) Kepuasan Sistem Seleksi mahasiswa baru ada 15 butir; (2). Pembinaan penalaran 15 butir (3) Pengembangan Bakat Dan Minat ada 15 butir (4). Layanan Kesejahteraan ada 12 butir (5). Kepuasan Bimbingan Karir dan kewirausahaan ada 13 butir

2. Hasil survei Pelayanan Penelitian dihitung berdasarkan jumlah jawaban terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1 = kurang, nilai 2 = Cukup, nilai 3 = Baik, dan nilai 4 = Sangat Baik. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.

E. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan Pengguna yang terdiri dari kepuasan (1) Sistem Seleksi mahasiswa baru; (2). Pembinaan Penalaran (3) Pengembangan Bakat Dan Minat (4). Layanan Kesejahteraan (5). Bimbingan Karir dan kewirausahaan yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut adalah pertanyaan dari indikator-indikator diatas yaitu :

1) KEPUASAN SISTEM SELEKSI MAHASISWA BARU

- a. Tampilan laman (website) dan akses untuk pendaftaran Mahasiswa Baru
- b. Informasi yang disampaikan dalam website penerimaan mahasiswa baru
- c. Aplikasi penerimaan mahasiswa baru yang disampaikan mudah digunakan
- d. Informasi (pengumuman) waktu dan tempat pelaksanaan ujian tulis.
- e. Sikap dan pelayanan yang diberikan oleh panitia pelaksana atau pengawas ujian
- f. Kenyamanan dan kebersihan tempat/ruangan tes/ujian
- g. Bentuk dan tata cara pengumuman calon mahasiswa baru yang diterima

- h. Prasyarat untuk mendapat layanan regristrasi ulang
- i. Prosedur layanan regristrasi ulang
- j. Informasi yang disampaikan dalam proses layanan regristrasi ulang
- k. Pengetahuan yang dimiliki panitia regristrasi ulang
- l. Kecepatan respon yang diberikan panitia regristrasi ulang
- m. Penampilan dan keramahan panitia regristrasi ulang
- n. Kenyamanan lingkungan lokasi regristrasi ulang

2) KEPUASAN BIMBINGAN KONSELING DAN KESEHATAN

- a. Kenyamanan ruang untuk menunggu pelayanan bimbingan konseling
- b. Kenyamanan ruang konseling bersifat personal
- c. Kesopanan petugas dalam memberikan layanan bimbingan konseling
- d. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi tentang bimbingan konseling
- e. Ketersediaan sarana informasi pendukung pelayanan bimbingan konseling
- f. Kemampuan petugas dalam menanggapi masalah yang dialami mahasiswa saat bimbingan konseling
- g. Kesediaan petugas dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah
- h. Kecukupan informasi tentang layanan kesehatan
- i. Kenyamanan ruang (sejuk, segar, dan cukup luas) layanan kesehatan
- j. Kebersihan ruang layanan kesehatan
- k. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan
- l. Kejelasan prosedur memperoleh layanan kesehatan
- m. Ketercukupan waktu (jam buka) layanan kesehatan
- n. Keterjangkauan biaya mengikuti layanan kesehatan
- o. Keramahan dokter/ tenaga medis

3) KEPUASAN BIMBINGAN NALAR, MINNAT DAN BAKAT

- a. Motivasi yang diberikan Dosen dalam setiap proses pembelajaran
- b. Kesesuaian metode belajar yang digunakan dengan materi pelajaran

- c. Kemampuan Dosen dalam menciptakan kelas yang kondusif sehingga siswa berperan aktif dalam proses pembelajaran
- d. Kesesuaian kegiatan pembelajaran dengan kalender akademik
- e. Keberagaman cara mengevaluasi
- f. Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh sekolah dengan kebutuhan Mahasiswa
- g. Catatan/komentar Dosen terhadap hasil evaluasi/tes/tugas
- h. Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa
- i. Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa
- j. Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan
- k. Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa
- l. Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa
- m. Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa
- n. Bantuan yang diberikan oleh pihak Kampus dalam kegiatan kemahasiswaan
- o. Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau

4) KEPUASAN BIMBINGAN SOFT SKILL

- 1. Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa
- 2. Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan soft skill mahasiswa
- 3. Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan soft skill mahasiswa
- 4. Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti
- 5. Tingkat pengetahuan tutor/narasumber
- 6. Program kegiatan soft skill sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
- 7. Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill yang akan diikuti
- 8. Keefektifan kegiatan pembinaan soft skill mahasiswa
- 9. Kemanfaatan mengikuti pembinaan soft skill
- 10. Pembinaan terhadap kemampuan ICT

11. Keefektifan kegiatan pembinaan soft skill mahasiswa
12. Pembinaan terhadap kemampuan membuat karya tulis ilmiah

5) KEPUASAN LAYANAN BEASISWA

1. Ketersediaan informasi penawaran beasiswa
2. Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa
3. Kecukupan lama waktu penerimaan beasiswa
4. Kelancaran penerimaan uang/ beasiswa
5. Keramahan staf kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa
6. Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa
7. Kecukupan waktu untuk pengajuan beasiswa
8. Keterbukaan (transparansi) penerimaan beasiswa
9. Tersedianya layanan beasiswa dari ITB Swadharma dan di luar ITB Swadharma bagi mahasiswa
10. Keramahan staf kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa

6) KEPUASAN BIMBINGAN KARIR DA KEWIRAUSAHAAN

1. Mendapatkan informasi tentang jenjang karir
2. Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan
3. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir
4. Tersedianya sosialisasi secara teratur mengenai bimbingan karir oleh dosen pembimbing akademik
5. Kemudahan akses mengikuti bimbingan karir
6. Tersedianya kegiatan berbentuk pelatihan /workshop/ seminar untuk membimbing karir mahasiswa
7. Pendampingan dosen terkait layanan bimbingan karir bagi mahasiswa
8. Terselenggaranya berbagai pelatihan Kewirausahaan secara berkala
9. Tersedianya wadah untuk memfasilitasi kewirausahaan mahasiswa
10. Kemudahan akses mengikuti kegiatan kewirausahaan
11. Kemudahan berkomunikasi dengan pembina / pelatih
12. Integrasi pengetahuan kewirausahaan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan pada perkuliahan
13. pelaksanaan sosialisasi terkait layanan kewirausahaan mahasiswa

7) HASIL SURVEI KEPUASAN PENELITIAN

Komponen	TA 2020/2021		Rata-Rata
	Ganjil	Genap	
Sistem seleksi mahasiswa Baru	81,23	-	81,23
Pembinaan Penalaran	80,23	81,23	80.73
Pengembangan Bakat dan Minat	82,25	82,67	82.46
Layanan Kesejahteraan	81,78	82,50	82,14
Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	78,89	80,34	79.62

Hasil analisis data

Deskripsi sistem untuk mengukur kepuasan mahasiswa termasuk kejelasan instrumen yang digunakan, pelaksanaan, perekaman, dan analisis datanya. Pelaksanaan dan perekaman pengukuran kepuasan dilakukan pada tahun 2020 dengan menggunakan kuisisioner online. Hasil pengolahan data dengan menggunakan metode skala likert *analysis* membagi indikator pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dalam empat kuadran. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak ada satu pun indikator kepuasan yang berada pada kuadran pertama. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak ada satupun item yang memerlukan prioritas perbaikan secara fundamental. Faktor ini menunjukkan bahwa tidak ada pelayanan yang kualitas layanannya berada di bawah ekspektasi para mahasiswa. Para responden penelitian kelompok populasi mahasiswa tersebar pada dua fakultas di lingkungan Insitut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Pengambilan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan keterwakilan responden dari setiap unit. *Response rate* penyebaran kuesioner sebesar 117,02 persen dari total target. Jumlah responden mahasiswa melebihi dari target sebanyak 18,32 persen.

F. Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan akademik khususnya kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadhrama secara umum sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan,

terutama dalam hal layanan sarana dan prasarana mahasiswa karena ini akan berdampak terhadap kenyamanan belajar, kesehatan mahasiswa yang diharapkan dapat meningkatkan kreatifitas mahasiswa.

G. Tindak Lanjut

Peningkatan kapasitas dengan menambah pengadaan sarana dan prasarana penunjang, hal ini tentunya agar rencana yang sudah digariskan dalam renstra dapat terwujud. Rencana perbaikan lebih lanjut melalui rencana kerja yang ditetapkan berkelanjutan sesuai dengan visi misi ITB Swadharma.