



USK
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)

UNIVERSITAS SYIAH KUALA
TAHUN 2024

MAHASISWA

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) MAHASISWA UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Darussalam, November 2024

Mengetahui:

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
Universitas Syiah Kuala



Prof. Dr. Ir. Sulendrayatna, M.Eng

NIP 196701011993031004

TIM PELAKSANA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) MAHASISWA UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Pengarah

Prof. Dr. Ir. Suhendrayatna, M.Eng

Penanggung Jawab

Dr. Yanis Rinaldi, S.H., M.Hum

Ketua Pelaksana dan Penyusun

Rahmaddiansyah, S.Si, M.Sc

Zakaria, S.Si, M.Si

Dr. drh. Sri Wahyuni, M.Si

Anggota

Reni Khairina, S.E

Noermansyah Putra

Silvia, S.T

Suhartono Bin Adi Suarno, Lc

Ewi Mauliza, S.E

Keumala Hayati, S.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan tenaga kependidikan ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhamad S.A.W yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Mahasiswa Tahun 2024. Laporan ini berisi pelaksanaan survei yang dilakukan secara online, mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tidak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan yang diberikan kepada mahasiswa telah diuji validitas dan reabilitasnya. Pertanyaan-pertanyaan ini bertujuan untuk menggali pendapat mahasiswa mengenai sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh universitas. Informasi yang diberikan oleh mahasiswa diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di Universitas Syiah Kuala.

Tahap persiapan sampai dengan tahap pembuatan laporan melibatkan banyak pihak oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Marwan selaku Rektor USK yang bertanggung jawab atas pelaksanaan survei;
2. Staf Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu yang melaksanakan survei online kepuasan mahasiswa;
3. Mahasiswa-mahasiswa selaku responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner online; dan
4. Pihak lainnya yang tidak disebutkan.

Kami menyadari bahwa terdapat kekurangan pada pelaksanaan survei *online*, oleh karena itu kami berterimakasih kepada pihak-pihak yang dapat memberikan saran-saran yang membangun.

Banda Aceh, November 2024

Pusat Informasi, Perekaman dan Pelaporan Mutu LPM USK

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei	6
2. METODE PENELITIAN	7
2.1 Responden dan Kuesioner	7
2.2 Waktu dan Tempat Survei.....	8
2.3 Metode Pengolahan Data.....	9
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
4. KESIMPULAN.....	21
5. REKOMENDASI.....	22

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan perguruan tinggi negeri yang terus berupaya menjadi sebuah lembaga pendidikan tinggi yang inovatif, mandiri, dan terkemuka, baik di level nasional maupun internasional. Berbagai program terkait tridharma perguruan tinggi terus digiatkan untuk mencapai visi dan misi USK. Oleh karena itu, USK perlu meningkatkan kualitas secara terus menerus. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya perguruan tinggi. Selain ide pimpinan, perguruan tinggi perlu menggali pendapat yang berasal dari mahasiswa mengenai kondisi perguruan tinggi saat ini.

Pendapat mahasiswa akan menggambarkan kondisi riil di lapangan karena setiap mahasiswa terlibat langsung dalam pemanfaatan fasilitas-fasilitas yang ada di lingkungan USK. Selain itu, mahasiswa berinteraksi secara langsung dengan dosen, tenaga kependidikan, dan layanan pendidikan lainnya. Mahasiswa diduga sangat mengerti secara detail mengenai kekurangan dan keunggulan di lingkungan kampusnya masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari mahasiswa perlu dikumpulkan untuk kemudian dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei

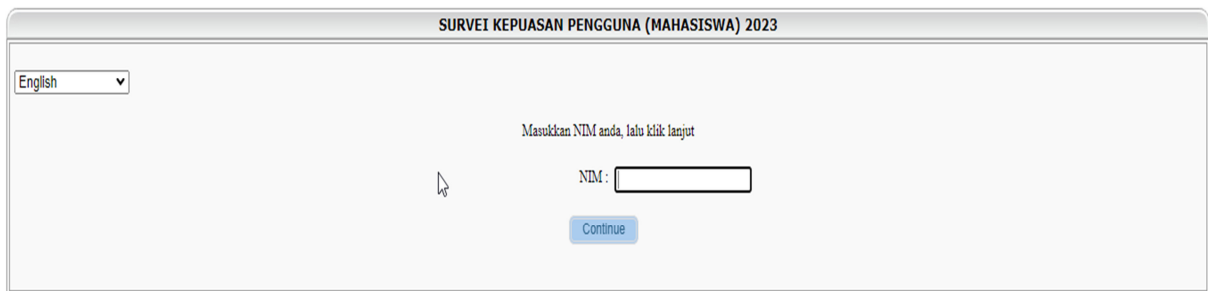
Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat mahasiswa mengenai kondisi riil dari USK. Pendapat mahasiswa ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki berbagai kekurangan yang masih ditemukan di USK dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan bagi seluruh sivitas akademika khususnya mahasiswa USK.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Responden dan Kuesioner

Responden dari penelitian ini terdiri atas mahasiswa USK dari jenjang S1, D4 dan D3 yang berjumlah 24.534 orang yang diharapkan seluruhnya dapat terlibat dalam survei ini. Pada halaman depan instrumen survei diinformasikan bahwa survei ini hanya dapat diikuti oleh mahasiswa di lingkungan USK. Untuk mengontrol responden yang mengikuti survei, responden diminta untuk mengisi token yaitu berupa NIM/NPM dari setiap mahasiswa. Token hanya dapat digunakan untuk sekali survei sehingga dipastikan tidak ada duplikasi responden di dalam survei.

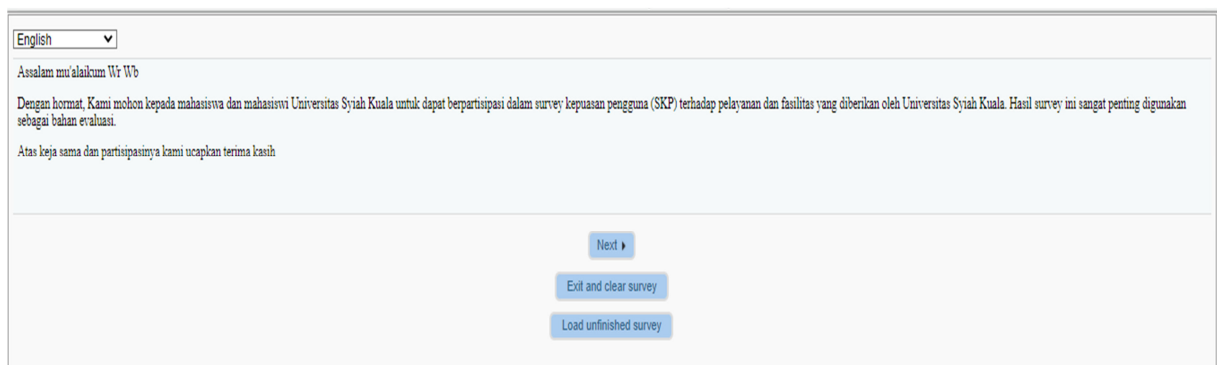
Adapun tampilan depan SKP Mahasiswa tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 2.1.



The screenshot shows the login interface for the 'SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (MAHASISWA) 2023'. At the top left, there is a language selection dropdown menu currently set to 'English'. In the center, the text 'Masukkan NIM anda, lalu klik lanjut' (Enter your NIM, then click continue) is displayed. Below this text is a text input field labeled 'NIM:'. A mouse cursor is positioned over the input field. At the bottom center, there is a blue button labeled 'Continue'.

Gambar 2.1. Tampilan depan laman survei kepuasan mahasiswa

Setelah mahasiswa memasukkan NIM/NPM di halaman pertama, layar kata-kata sambutan survei akan muncul seperti yang terlihat pada Gambar 2.2.



The screenshot displays the welcome message for the survey. At the top left, the language dropdown is set to 'English'. Below it, the greeting 'Assalam mui'alaikum Wi'Wb' is shown. A paragraph of text follows, stating: 'Dengan hormat, Kami mohon kepada mahasiswa dan mahasiswa Universitas Syiah Kuala untuk dapat berpartisipasi dalam survey kepuasan pengguna (SKP) terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Universitas Syiah Kuala. Hasil survey ini sangat penting digunakan sebagai bahan evaluasi. Atas kerja sama dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih'. At the bottom, there are three buttons: 'Next >', 'Exit and clear survey', and 'Load unfinished survey'.

Gambar 2.2. Layar kata-kata sambutan dari panitia survei

Survei ini mengandung 16 pertanyaan yang terdiri dari 15 pertanyaan bersifat tertutup dan 1 lainnya merupakan pertanyaan terbuka. Pertanyaan untuk mahasiswa menitikberatkan pada sarana prasarana akademik dan non-akademik, panduan dan pedoman terkait kegiatan proses belajar mengajar, suasana akademik, dan penghargaan terhadap prestasi mahasiswa. Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan pada survei adalah sebagai berikut:

0%
100%

English

Pertanyaan

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1. Ketersediaan pedoman kurikulum Program Studi secara online	☐	☐	☐	☐
2. Kualifikasi dan kepakaran dosen pengampu mata kuliah di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
3. Penggunaan metode pembelajaran di dalam dan di luar ruang kelas di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
4. Ketersediaan media pembelajaran (white board, infocus, alat peraga dan lainnya) di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
5. Proses monitoring dan evaluasi pembelajaran di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
6. Pelaksanaan dan layanan praktikum dan praktik di lapangan di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
7. Pengintegrasian dan penerapan hasil-hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dalam pembelajaran di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
8. Kondisi suasana akademik yang kondusif di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
9. Pelaksanaan kegiatan non akademik yang melibatkan warga kampus (olah raga, keagamaan dan lainnya)	☐	☐	☐	☐
10. Sistem informasi akademik	☐	☐	☐	☐
11. Penyampaian materi perkuliahan melalui elearning untuk membantu pemahaman yang lebih baik	☐	☐	☐	☐
12. Sistem penilaian dilakukan dengan terstruktur dan dilakukan menggunakan sistem informasi yang efektif	☐	☐	☐	☐
13. Tersedianya aksesibilitas layanan unit konseling di Unsyiah	☐	☐	☐	☐
14. Tersedianya aksesibilitas layanan unit minat dan bakat / soft skills	☐	☐	☐	☐
15. Tersedianya aksesibilitas beasiswa	☐	☐	☐	☐
16. Tersedianya aksesibilitas layanan kesehatan	☐	☐	☐	☐

Kritik dan saran terkait pelayanan dan fasilitas di Universitas Syiah Kuala

Gambar 2.3. Pertanyaan-pertanyaan pada survei kepuasan mahasiswa

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Survei diselenggarakan di lingkungan USK yang dimulai pada 29 Juli sampai dengan 11 Agustus 2024. Waktu pelaksanaan survei ini bersamaan dengan jadwal

pengisian kartu rencana studi (KRS) online Semester Genap 2023/2024. Pengisian survei ini menjadi syarat bagi setiap mahasiswa yang akan mengisi KRS.

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan Survei

	Nama Kegiatan	Minggu ke-											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pembuatan kuesioner												
2	Pengujian kuesioner (Uji validitas dan realibilitas)												
3	Pembuatan sistem kuesioner online												
4	Pengisian kuesioner												
5	Pembuatan laporan												
6	Penyerahan laporan kepada pimpinan												

2.3 Metode Pengolahan Data

Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengolahan data survei. Data diolah supaya dapat dibaca secara mudah oleh pengguna. Data diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Tabel dibuat untuk mengidentifikasi banyaknya dan persentase responden yang memilih kriteria: *Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang*. Diagram lingkaran digunakan untuk mengidentifikasi persentase masing-masing pilihan pada peubah. Berdasarkan jenis pertanyaan, terdapat 5 dimensi pertanyaan, yaitu: dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian, dimensi kepedulian, dan dimensi kecukupan sarana dan prasarana.

Adapun langkah-langkah pelaksanaan survei, yaitu:

1. Pembuatan kuesioner
2. Pengujian kuesioner
3. Pengisian kuesioner oleh responden
4. Entry data
5. Pengolahan data
6. Pembuatan Laporan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

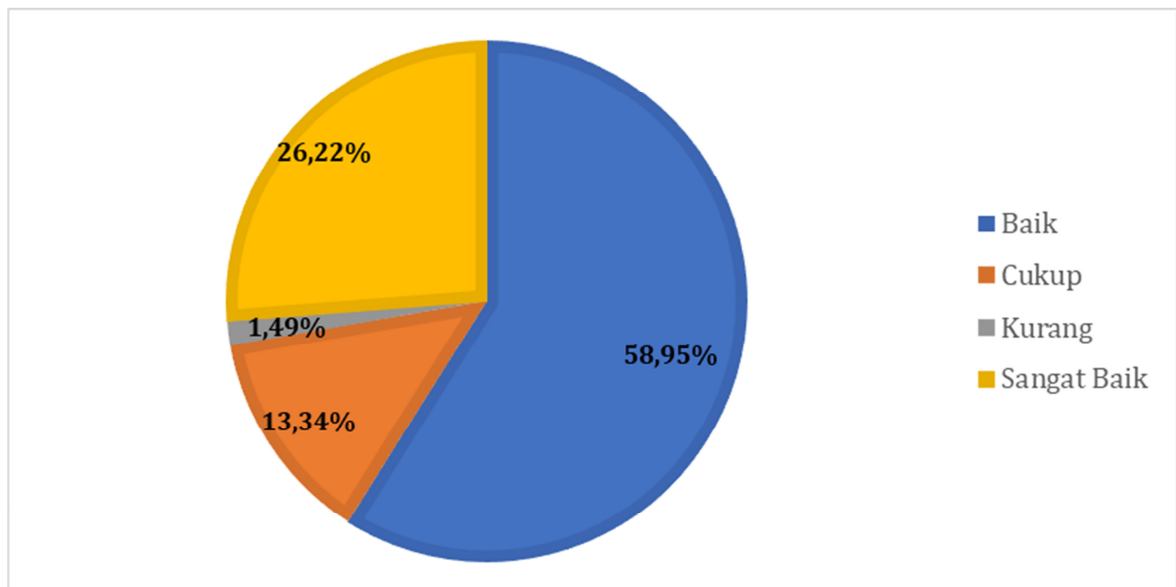
Jumlah mahasiswa S1, D4, dan D3 aktif di Semester Genap 2023/2024 yang terdata pada database akademik adalah 24.534 orang. Dari jumlah itu, sebanyak 24.122 orang atau 98% mahasiswa S1, D4 dan D3 ikut menjadi responden survei kepuasan mahasiswa. Sebanyak 412 orang diketahui tidak mengikuti survei, mahasiswa-mahasiswa tersebut adalah mahasiswa yang terlambat mengisi KRS dan tidak mengisi KRS.

Kriteria penilaian survei ini menggunakan standar likert dengan 4 skala, yaitu:

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup
4. Kurang

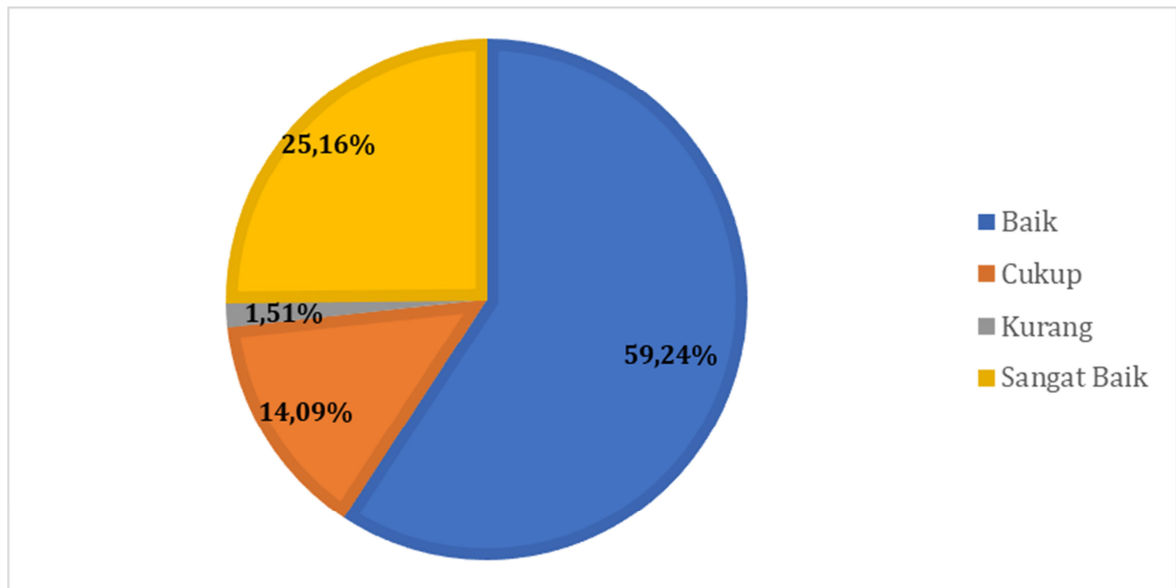
Berikut analisis hasil survei dari 24.122 responden:

1. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.



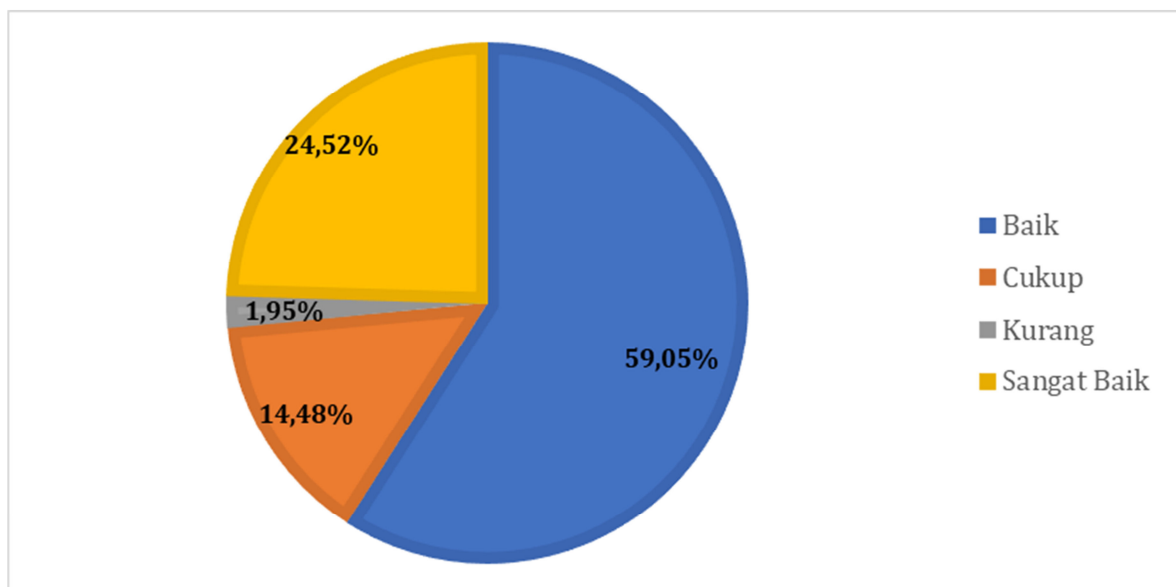
Respon mahasiswa mengenai *“keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa”*, sebanyak 58,95% responden menganggap *“Baik”*, sebanyak 26,22% responden menganggap *“Sangat Baik”*, dan sebanyak 13,34% responden menganggap *“Cukup”*. Namun ada sebanyak 1,49% responden masih menganggap *“Kurang”*.

2. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.



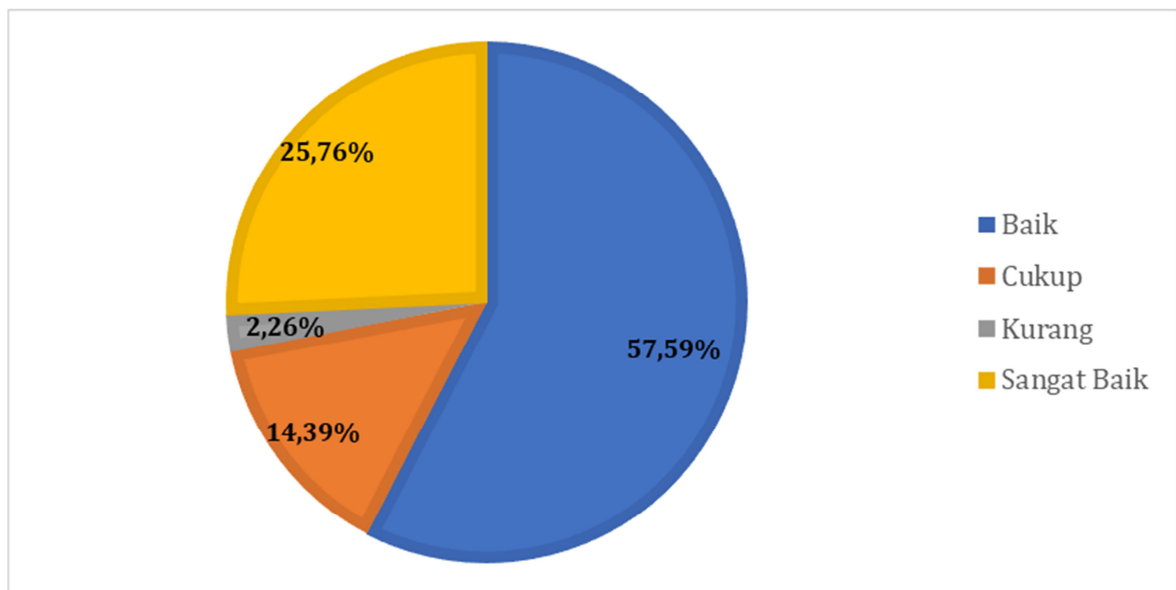
Respon mahasiswa mengenai *"keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa"*, sebanyak 59,24% responden menganggap *"Baik"*, sebanyak 25,16% responden menganggap *"Sangat Baik"*, dan sebanyak 14,49% responden menganggap *"Cukup"*. Sebanyak 1,51% responden masih menganggap *"Kurang"*.

3. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.



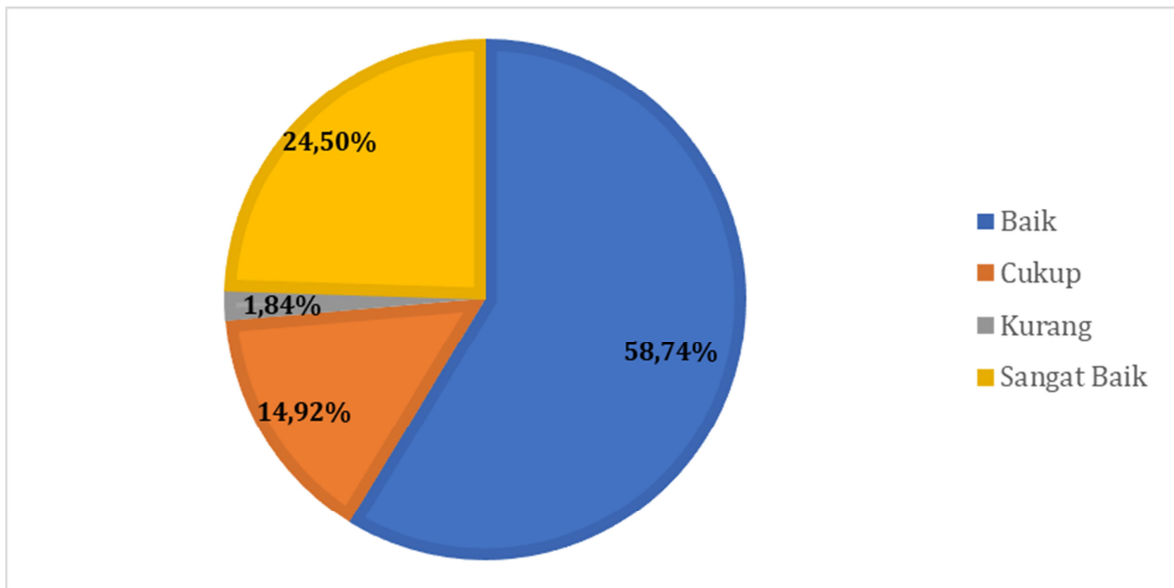
Respon mahasiswa mengenai *"keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa"*, sebanyak 59,05% responden menganggap "Baik", sebanyak 24,52% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 14,48% responden menganggap "Cukup". Sebanyak 1,95% responden masih menganggap "Kurang".

4. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



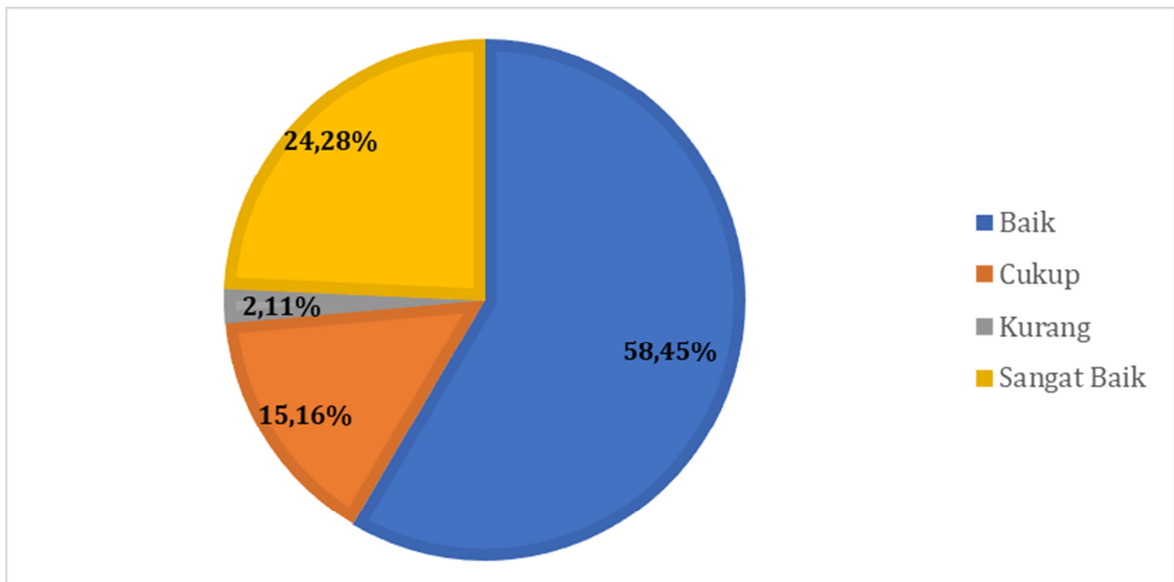
Respon mahasiswa mengenai *"daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat"*, sebanyak 57,59% responden menganggap "Baik", sebanyak 25,76% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 14,39% responden menganggap "Cukup". Akan tetapi ada sebanyak 2,26% responden masih menganggap "Kurang".

5. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



Respon mahasiswa mengenai “*daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat*”, sebanyak 58,74% responden menganggap “Baik”, sebanyak 24,50% responden menganggap “Sangat Baik”, dan sebanyak 14,92% responden menganggap “Cukup”. Sebanyak 1,84% responden masih menganggap “Kurang”.

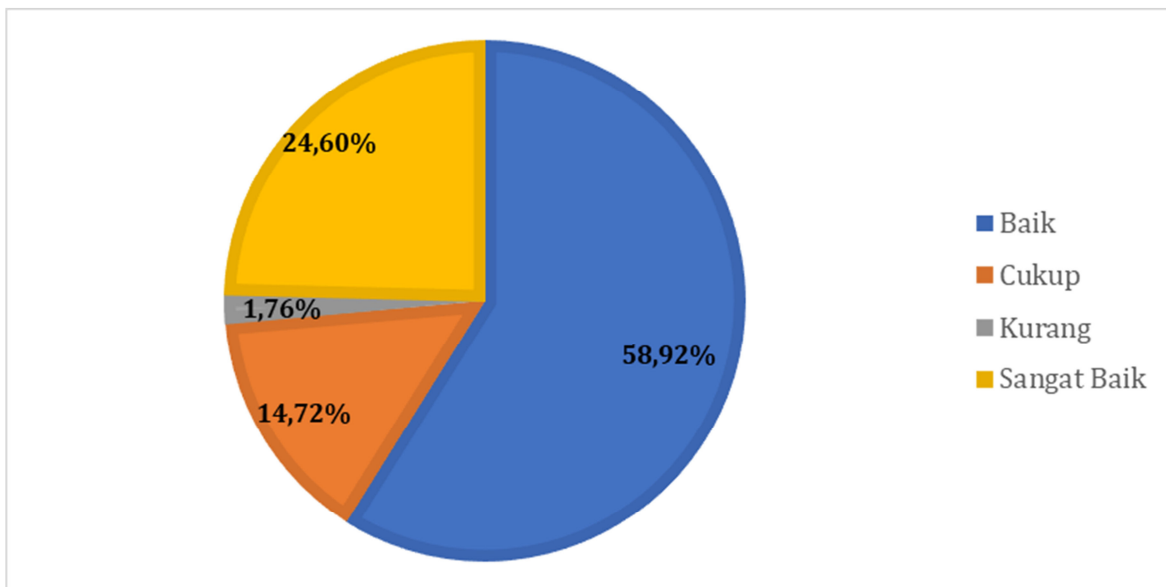
6. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



Respon mahasiswa mengenai “*daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat*”, sebanyak 58,45% responden menganggap “Baik”, sebanyak 24,28% responden menganggap “Sangat Baik”, dan sebanyak

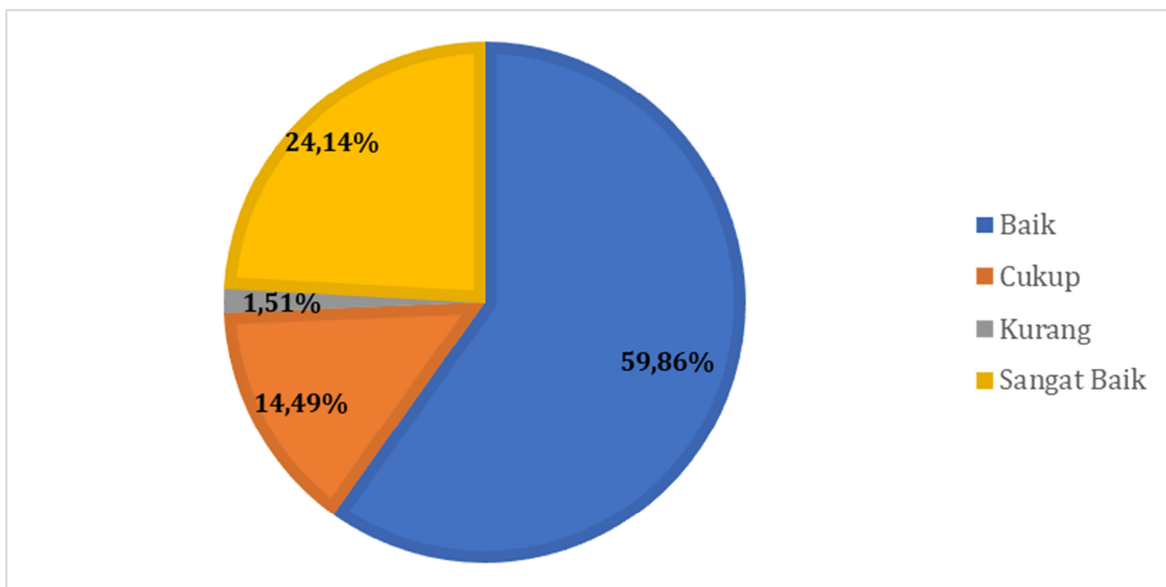
15,16% responden menganggap “Cukup”. Namun ada sebanyak 2,11% responden masih menganggap “Kurang”.

7. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.



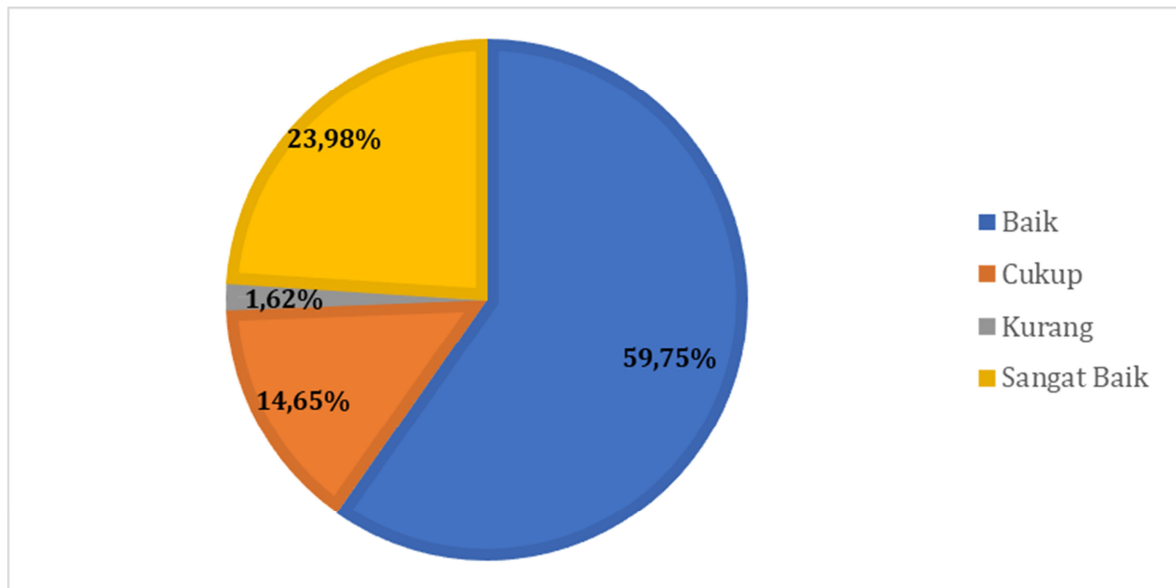
Respon mahasiswa mengenai “*kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan*”, sebanyak 58,92% responden menganggap “Baik”, sebanyak 24,60% responden menganggap “Sangat Baik”, dan sebanyak 14,72% responden menganggap “Cukup”. Namun ada sebanyak 1,76% responden masih menganggap “Kurang”.

8. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.



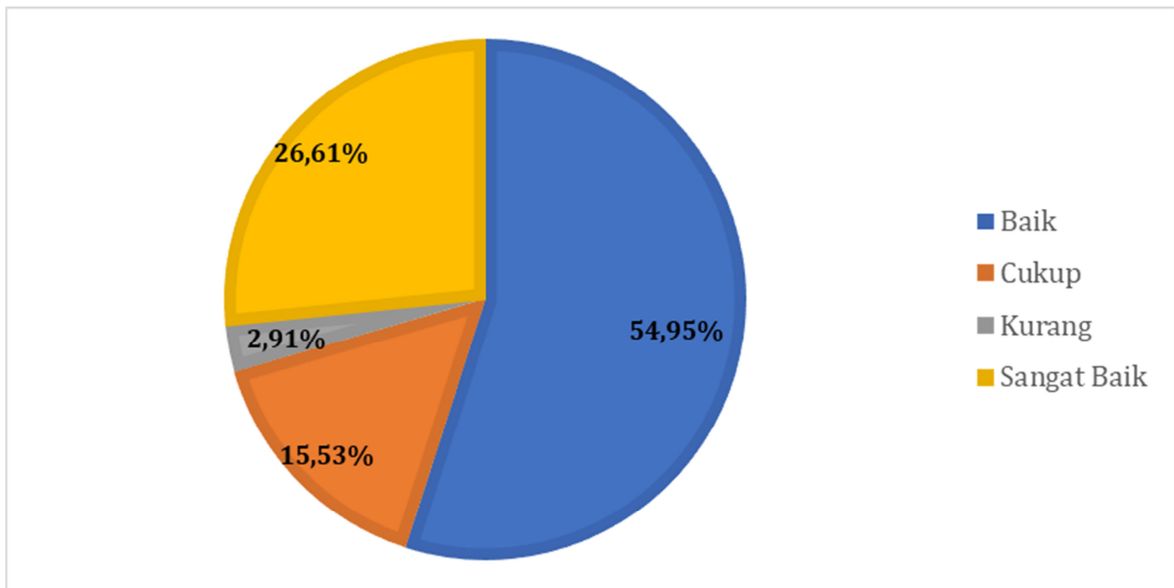
Respon mahasiswa mengenai “*kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan*”, sebanyak 59,86% responden menganggap “Baik”, sebanyak 24,14% responden menganggap “Sangat Baik”, dan sebanyak 14,49% responden menganggap “Cukup”. Namun ada sebanyak 1,51% responden masih menganggap “Kurang”.

9. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.



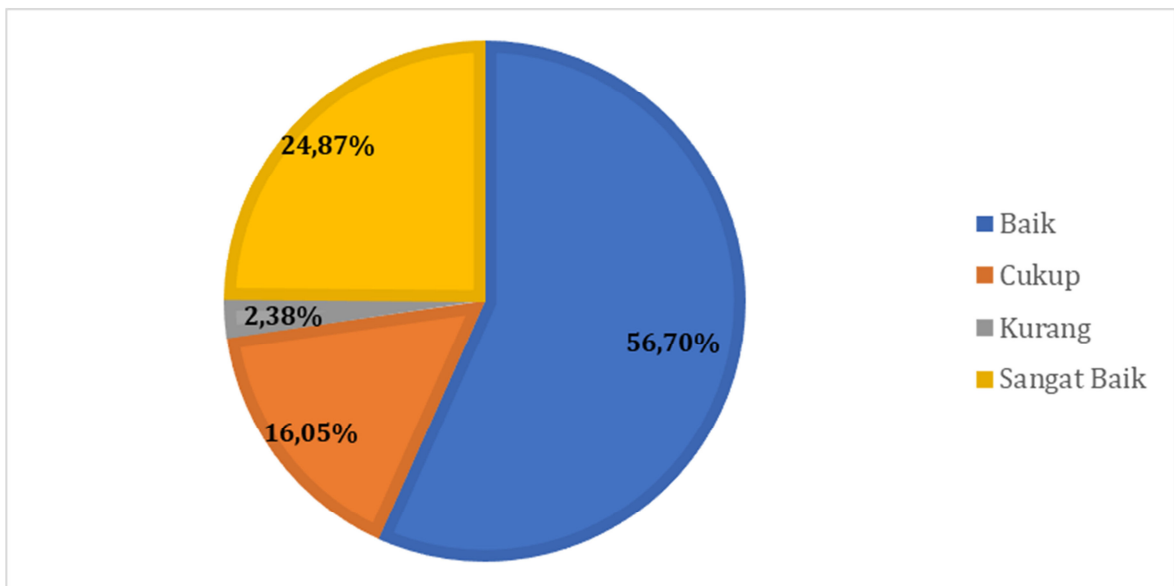
Respon mahasiswa mengenai “*kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan*”, sebanyak 59,75% responden menganggap “Baik”, sebanyak 23,98% responden menganggap “Sangat Baik”, dan sebanyak 14,65% responden menganggap “Cukup”. Namun ada sebanyak 1,62% responden masih menganggap “Kurang”.

10. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



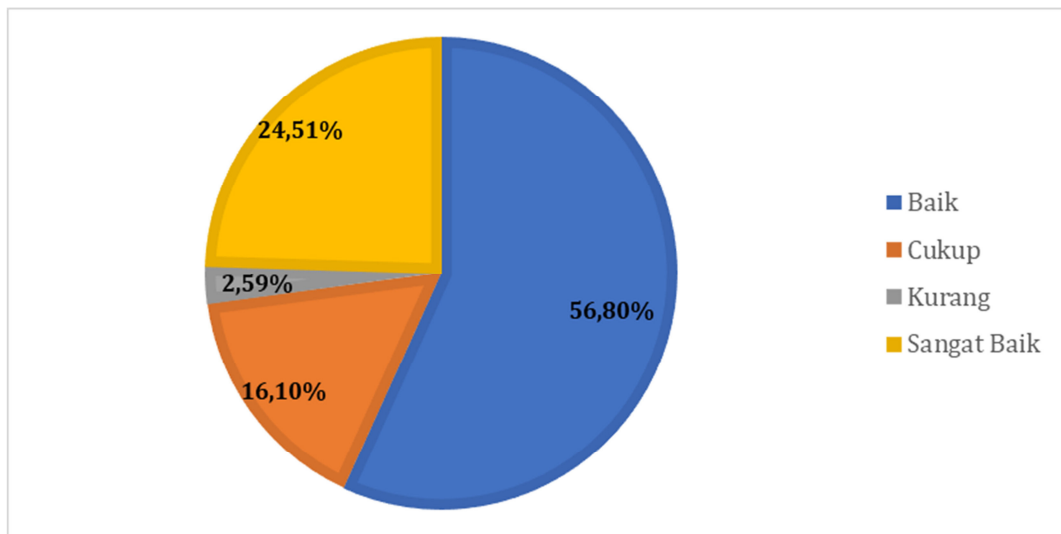
Respon mahasiswa mengenai *"kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa"*, sebanyak 54,95% responden menganggap "Baik", sebanyak 26,61% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 15,53% responden menganggap "Cukup". Namun ada sebanyak 2,91% responden masih menganggap "Kurang".

11. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



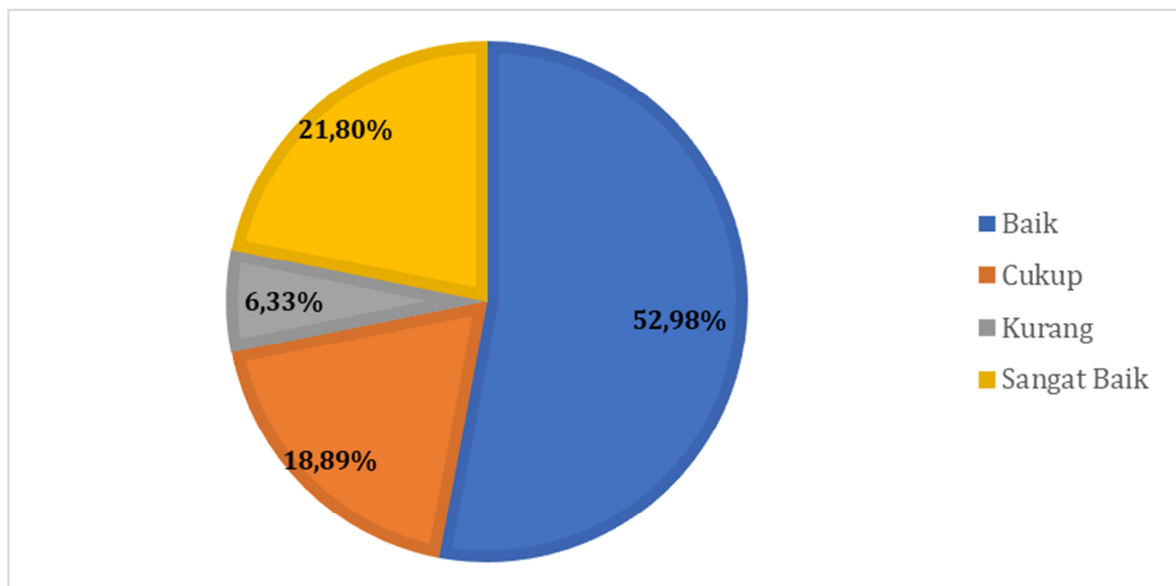
Respon mahasiswa mengenai *"kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa"*, sebanyak 56,70% responden menganggap "Baik", sebanyak 24,87% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 16,05% responden menganggap "Cukup". Namun ada sebanyak 2,38% responden masih menganggap "Kurang".

12. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



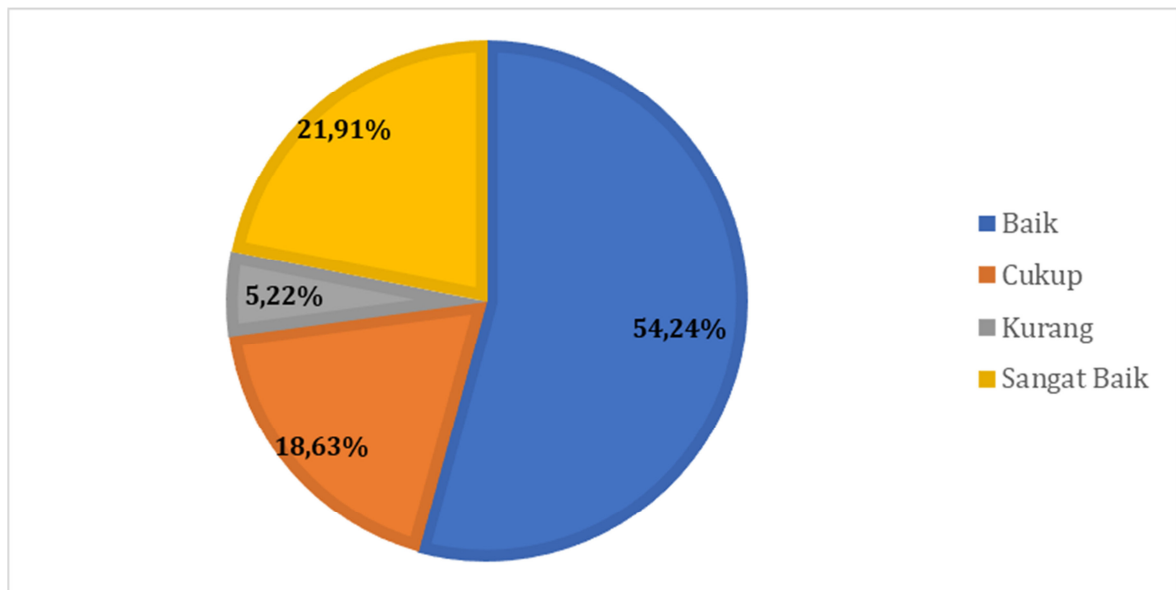
Respon mahasiswa mengenai "*kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa*", sebanyak 56,80% responden menganggap "Baik", sebanyak 24,51% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 16,10% responden menganggap "Cukup". Namun ada sebanyak 2,59% responden masih menganggap "Kurang".

13. Kecukupan sarana dan prasarana.



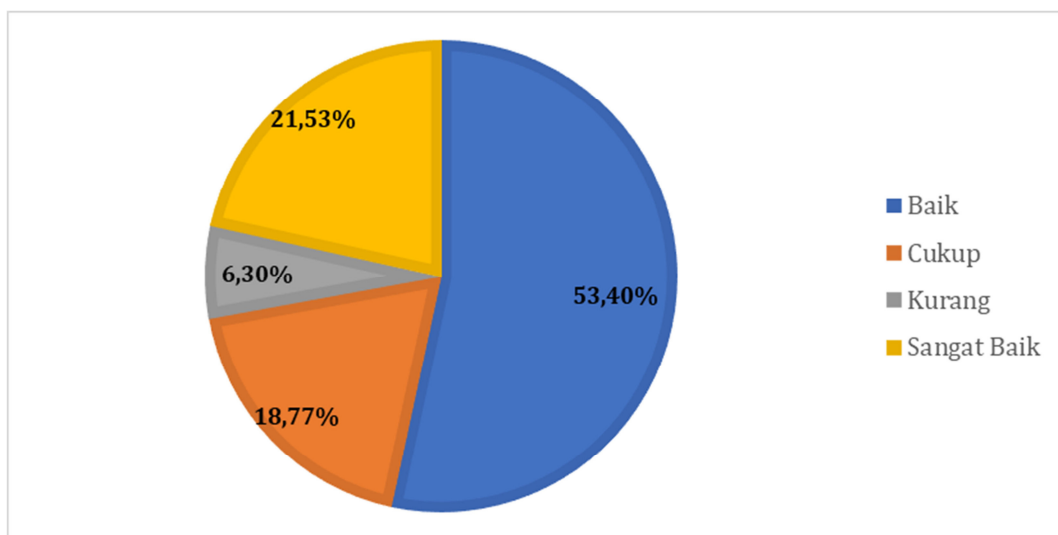
Respon mahasiswa mengenai "*kecukupan sarana dan prasarana*", sebanyak 52,98% responden menganggap "Baik", sebanyak 21,80% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 18,89% responden menganggap "Cukup". Namun ada sebanyak 6,33% responden masih menganggap "Kurang".

14. Aksesibilitas sarana dan prasarana.



Respon mahasiswa mengenai "*aksesibilitas sarana dan prasarana*", sebanyak 54,24% responden menganggap "Baik", sebanyak 21,91% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 18,63% responden menganggap "Cukup". Namun ada sebanyak 5,22% responden masih menganggap "Kurang".

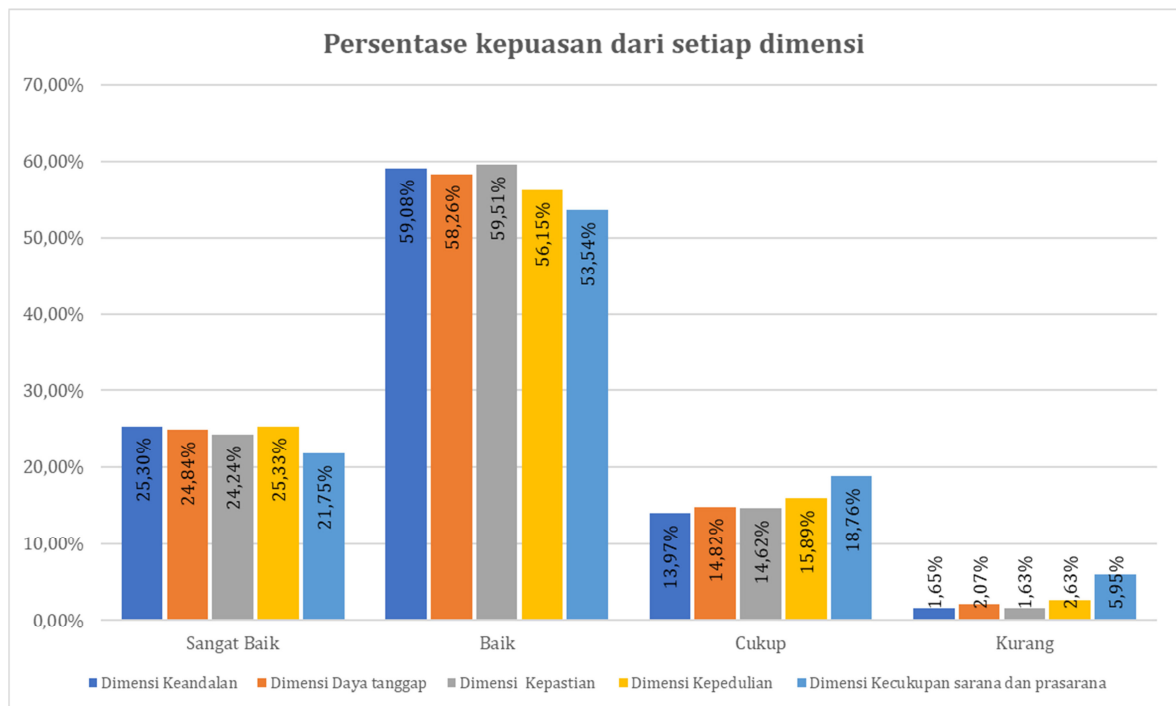
15. Kualitas sarana dan prasarana.



Respon mahasiswa mengenai "*kualitas sarana dan prasarana*", sebanyak 53,40% responden menganggap "Baik", sebanyak 21,53% responden menganggap "Sangat Baik", dan sebanyak 18,77% responden menganggap "Cukup". Namun ada sebanyak 6,30% responden masih menganggap "Kurang".

Berdasarkan grafik pada Gambar 3.1 dapat dirangkum bahwa dari jumlah responden yang memberikan respon adalah sebanyak 24.122 orang. Dari setiap aspek dimensi pertanyaan terdapat variasi persentase jawaban seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1). *Dimensi Keandalan*, rata-rata persentase jawaban responden untuk Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang, berturut-turut yaitu 25,30%, 59,08%, 13,97%, dan 1,65%.
- 2). *Dimensi Daya Tanggap*, rata-rata persentase jawaban responden untuk Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang, berturut-turut yaitu 24,84%, 58,26%, 14,82%, dan 2,07%.
- 3). *Dimensi Kepastian*, rata-rata persentase jawaban responden untuk Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang, berturut-turut yaitu 24,24%, 59,51%, 14,62%, dan 1,63%.
- 4). *Dimensi Kepedulian*, rata-rata persentase jawaban responden untuk Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang, berturut-turut yaitu 25,33%, 56,15%, 15,89%, dan 2,63%.
- 5). *Dimensi Kecukupan Sarana dan Prasarana*, rata-rata persentase jawaban responden untuk Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang, berturut-turut yaitu 21,75%, 53,54%, 18,76%, dan 5,95%.



Gambar 3.1. Rata-rata persentase tingkat kepuasan

16. Kritik dan Saran terkait pelayanan dan fasilitas di Universitas Syiah Kuala
Berbagai saran dan masukan telah diberikan oleh mahasiswa yang mengikuti survey, seperti yang dirangkum sebagai berikut:

- a. USK perlu meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan lingkungan belajar bagi mahasiswa.
- b. Mahasiswa mengharapkan adanya pemeliharaan sarana yang lebih baik, peningkatan prasarana, dan peningkatan sumber daya seperti peralatan dan bahan.
- c. Ada tuntutan untuk konsistensi dalam menyediakan sarana kampus dan memperbarui sarana pendidikan seperti laboratorium dan ruang kelas agar sesuai dengan standar modern.
- d. USK disarankan untuk memperbarui kurikulum secara berkala dan memberikan dukungan yang lebih baik untuk kegiatan penelitian dan pendanaan.
- e. Terkait dengan fasilitas umum yang dibutuhkan mahasiswa, pihak kebersihan USK diminta secara rutin membersihkan toilet, menambah kursi untuk

kegiatan perkuliahan dan kursi-kursi di taman, tempat sampah, serta memperbaiki sarana yang rusak.

- f. USK diminta untuk mengatasi kekurangan sarana, prasarana, dan sumber daya pendidikan, seperti peralatan yang tidak memadai di fakultas dan kurangnya AC di ruangan tertentu.
- g. Mahasiswa mengeluhkan tingginya biaya perkuliahan, sehingga mereka meminta penurunan biaya kuliah bagi mahasiswa non-beasiswa, menambah fasilitas beasiswa, dan mencegah kecurangan di antara mahasiswa.
- h. Mahasiswa berharap kebijakan pimpinan USK terkait pemerataan distribusi beasiswa yang mereka anggap tidak merata, sehingga USK secara ketat menyeleksi penerima beasiswa berdasarkan kebutuhan finansial dan prestasi akademik.
- i. Mahasiswa menyerukan keterlibatan pemangku kepentingan yang lebih baik guna memfasilitasi mahasiswa untuk berpartisipasi dalam program seperti MBKM dan memberikan izin yang diperlukan untuk berbagai kegiatan.

Secara keseluruhan, masukan dan harapan mahasiswa tersebut mencerminkan keinginan agar USK menjadi lebih maju, menyediakan fasilitas yang lebih baik, dan meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan bagi mahasiswa. Mahasiswa menyampaikan harapan untuk masa depan yang lebih cerah dengan infrastruktur yang lebih baik, fasilitas yang diperbarui, dan dukungan yang lebih baik untuk kegiatan akademik. Fokusnya adalah menciptakan lingkungan yang kondusif dan mendukung bagi mahasiswa untuk berprestasi dalam studi mereka di USK.

4. KESIMPULAN

Survei kepuasan mahasiswa ini terdiri dari 15 pertanyaan tertutup dengan masing-masing terdiri dari 4 pilihan yaitu Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang. Jumlah responden yang memberikan respon adalah sebanyak 24.122 orang. Berdasarkan kelima dimensi pertanyaan, sebagian besar responden menilai dengan kriteria Baik (53,54 sampai 59,51%), sedangkan yang menilai kriteria Kurang sebesar 1,65 sampai 5,95%). Penilaian kriteria kurang sebesar 5,95% ditemukan dari dimensi kecukupan sarana dan prasarana di USK yang perlu mendapat perhatian dari pimpinan USK dan semua pihak terkait untuk mengatasi dan meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana sehingga mutu pelayanan USK terhadap mahasiswa semakin baik dan berkualitas.

5. REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi dari survei kepuasan mahasiswa ini adalah:

1. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan manajemen pelayanan di lingkungan USK, sehingga di tahun-tahun berikutnya tidak ada lagi mahasiswa yang tidak puas dengan layanan USK.
2. Kualifikasi dan kepakaran dosen pengampu mata kuliah di USK perlu ditingkatkan dan juga ketersediaan aksesibilitas layanan perpustakaan, sedangkan aspek lainnya tingkat kepuasannya tergolong sangat tinggi yaitu di atas 90% kecuali aspek tersedianya aksesibilitas layanan internet dimana aspek ini tingkat kepuasannya 89%.
3. Masukan dan saran dari mahasiswa diharapkan dapat dievaluasi oleh masing-masing bidang terkait sebagai usaha peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan dan fasilitas umum, serta peningkatan layanan di bidang akademik.