



HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA INSTITUT TEKNOLOGI BUDI UTOMO TAHUN 2020

I. PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil survei, terdapat 903 mahasiswa yang ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2019/2020. Hal ini menyatakan bahwa sebanyak 940 mahasiswa aktif yang terdiri dari 1 program studi, sebanyak 96% turut merefleksikan pengalamannya terkait dengan proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan-layanan yang diberikan oleh unit kerja yang mendukung kegiatan akademik maupun non akademik mahasiswa.

Tabel 1. Persentase (%) Partisipasi Mahasiswa

Responden	Sampel	Populasi	% Partisipasi
Mahasiswa	903	940	96%

Waktu pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei

Responden	Waktu Pelaksanaan Survei
Mahasiswa	1 September 2019 – 31 Agustus 2020

INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 5 aspek dengan termasuk didalamnya 41 butir indikator yang meliputi :

1. Keandalan:Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)
2. Daya Tanggap (Responsiveness): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepatAspek Tangibel (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
3. Kepastian (Assurance): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan pada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

5. Empati (Empathy): Kesiapan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert (1-4) yang terdiri dari 4 kategori jawaban, yaitu :

- (1) Kurang,
- (2) Cukup,
- (3) Puas, dan
- (4) Sangat Puas.

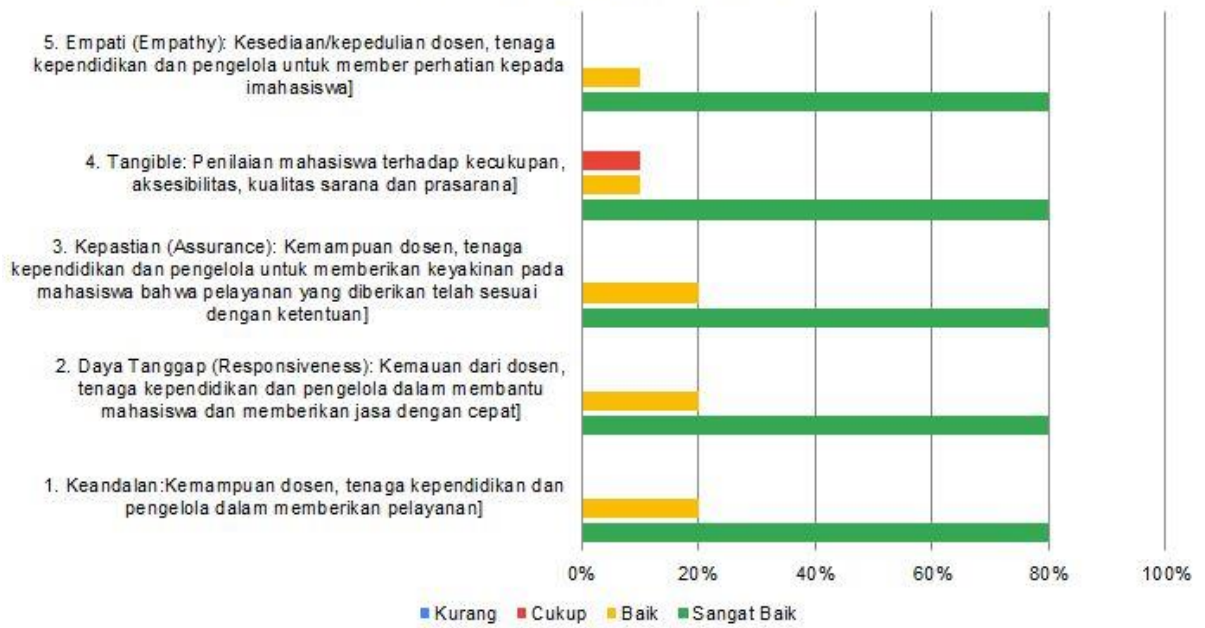
II. HASIL SURVEI KEPUASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa terkait dengan proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan-layanan yang diberikan oleh unit kerja sebagai berikut :

REKAPITULASI NILAI SKOR- RATA-RATA KEPUASAN MAHASISWA

No.	Uraian Pertanyaan	Rata-Rata Skor %
1	Keandalan:Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	80%
2	Daya Tanggap (Responsiveness): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepatAspek Tangibel (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)	80%
3	Kepastian (Assurance): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan pada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	80%
4	Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	80%
5	Empati (Empathy): Kesiapan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk member perhatian kepada mahasiswa	80%
	Nilai Rata-rata	

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2020 PRODI TEKNIK SIPIL



Berdasarkan hasil rekapitulasi terkait kepuasan mahasiswa diperoleh rata-rata Persentase 80% (Skala 4). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa **Sangat Puas** terhadap pelayanan Institut Teknologi Budi Utomo.

Jakarta, 30 September 2020

TTD

LPM ITBU