

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA**

FAKULTAS PERIKANAN

Semester Ganjil/Genap Tahun Akademik 2022/2023



**FAKULTAS PERIKANAN
UNIVERSITAS PEKALONGAN**

2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei	2
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei	2
1.4 Metode Pengumpulan Survei	2
1.5 Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	3
BAB II. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	4
2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	4
2.2 Analisis Tindak Lanjut	9
BAB III KESIMPULAN.....	10
3.1 Kesimpulan.....	10
KUESIONER SURVEY	11

KATA PENGANTAR


Puji syukur terlimpahkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya seluruh program kegiatan yang tertuang dalam dokumen tata kelola kemahasiswaan di lingkungan Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan dapat terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Andi Kushermanto, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pekalongan, Ibu Zahro, S.E., M.SI., selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik, Bapak Dr. Achmad Soeharto, S.H., selaku Wakil Rektor 2 Bidang Administrasi dan Keuangan, Bapak M. Fajru Sidqi, S.Pd., M.Hum., selaku Wakil Rektor 3 Bidang Kemahasiswaan, dan Bapak Dr.Pi.Ir. M. Bahrus Syakirin, M.Si selaku Dekan Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan yang telah memberikan dukungan moral dan material terhadap pelaksanaan kegiatan bidang kemahasiswaan di lingkup Fakultas.

Laporan survey kepuasan layanan kemahasiswaan ini dibuat sebagai upaya untuk melihat respon mahasiswa terhadap pelayanan kampus yang sudah diberikan. Kegiatan dilakukan pada tahun akademik 2022-2023. Dari hasil laporan survey ini diharapkan terdapat bahan untuk evaluasi dari proses pelayanan kemahasiswaan yang sudah diberikan, sehingga akan muncul rekomendasi masukan yang bersifat positif. Kami menyadari dalam penyusunan laporan ini masih sangat banyak kekurangan, oleh karena itu masukan dan tanggapan dari Bapak/Ibu sangat kami harapkan untuk dapat menyempurnakan hasil laporan ini.

Demikian laporan survey ini dibuat, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat didalam proses penyusunan laporan survey kepuasan mahasiswa ini.

Pekalongan, 19 Juni 2023

Wakil Dekan III Fakultas Perikanan


Heri Ariadi, S.Pi, M.P

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada stakeholders yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. Universitas melalui unitnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sarannya sesuai fungsi struktur organisasi. Salah satu sasaran yang patut untuk diutamakan sebagai target survey adalah mahasiswa. Mahasiswa sebagai aset kampus diharapkan mendapatkan layanan terbaik supaya kegiatan kampus dapat terus berjalan sesuai dengan siklusnya.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan unit kemahasiswaan kampus, kami mengadakan survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Pada laporan ini, juga ditampilkan beberapa profil unit layanan kemahasiswaan yang ada di Fakultas Perikanan dan di Universitas Pekalongan. Dari hasil kegiatan tersebut, kemudian dilakukan survey analisis. Ringkasan dari survei kepuasan layanan kemahasiswaan yang diadakan pada periode semester genap T.A 2021/2022 dan semester ganjil T.A 2022/2023. Hal yang akan dibahas dalam laporan Survei kepuasan layanan kemahasiswaan tahun 2022/2023 meliputi sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan, dsb.

Hasil dari laporan kegiatan layanan kemahasiswaan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu hasil survei ini berguna sebagai *feedback* bidang kemahasiswaan untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi kemahasiswaan di kampus Universitas Pekalongan berjalan secara maksimal.

Hasil laporan survey kemahasiswaan ini juga dapat digunakan sebagai bahan utama untuk penentuan kebijakan di bidang kemahasiswaan dalam setiap periode pengelolaannya. Hasil laporan survey kemahasiswaan juga harus ditentukan dengan Panduan Kemahasiswaan yang berlaku. Survey kemahasiswaan juga dapat digunakan

sebagai sarana evaluasi ketercapaian penggunaan sarana parsarana dan implementasi kebijakan yang mengarah kepada mahasiswa sebagai obyek pengguna.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari dilaksanakannya survey layanan kemahasiswaan ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektifitas tingkat pelayanan kemahasiswaan yang ada di Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan
2. Untuk monitoring dan evaluasi tingkat pelayanan kemahasiswaan yang ada di Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Waktu pelaksanaan survei dilakukan selama periode akhir semester genap tahun akademik 2021/2022 dan periode akhir semester ganjil tahun akademik 2022/2023. Adapun tahapan survei yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengiriman tautan link survey yang berisi pertanyaan terkait instrumen pengukuran tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan selama periode tertentu.
2. Pengisian tautan link survei dilakukan selama 7 hari
3. Data yang terkumpul selanjutnya dilakukan analisis dalam kurun waktu 2-3 hari.
4. Data hasil survei yang sudah dianalisis kemudian dibuat laporan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dengan estimasi durasi waktu pengerjaan 3-7 hari.

1.4 Metode Pengumpulan Survei

Metode pengambilan survei dilakukan dengan pembagian kuesioner melalui link *google form* yang berisi instrumen pertanyaan seputar survei kepuasan layanan kemahasiswaan sesuai panduan SPMI 2021. Adapun jumlah populasi mahasiswa yang di survei berkisar antara 60-100 orang atau mahasiswa yang aktif pada semester bersangkutan.

1.5 Metode Pengolahan Dan Analisis Data

Metode pengeolahan data yang dilakukan terhadap hasil survei digunakan uji validitas dan reabilitas data menggunakan bantuan software SPSS. Uji validitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan data antara data yang ada pada obyek penelitian dengan data yang sudah terkumpul melalui survei, tujuannya untuk melihat tingkat kevalidan data. Hasil pengukuran uji validitas dinyatakan valid atau tidka valid apabila memenuhi ketentuans sebagai berikut :

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid
3. Nilai $r \text{ hitung}$ dapat dilihat pada kolom *correted item total correlation*

Uji reabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran data dengan menggunakan obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Hasil pengukuran kemudian dinilai dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $r\text{-alpha}$ positif dan lebih besar dari $r\text{-tabel}$ maka pernyataan tersebut reliable
2. Jika $r\text{-alpha}$ negatif dan lebih kecil dari $r\text{-tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak reliable
 - a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0.6 maka reliable
 - b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0.6 maka tidak reliable

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan melihat tampilan hasil analisis data yang disajikan pada grafik atau diagram. Analisis data deskriptif merupakan analisis yang diguankan untuk menggambarkan tampilan data yang sudah terkumpul. Data hasil penelitian ini dianalisis secara deskriptif kualitatif supaya dihasilkan hasil hipotesa yang dapat digunakan untuk menyimpulkan data.

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

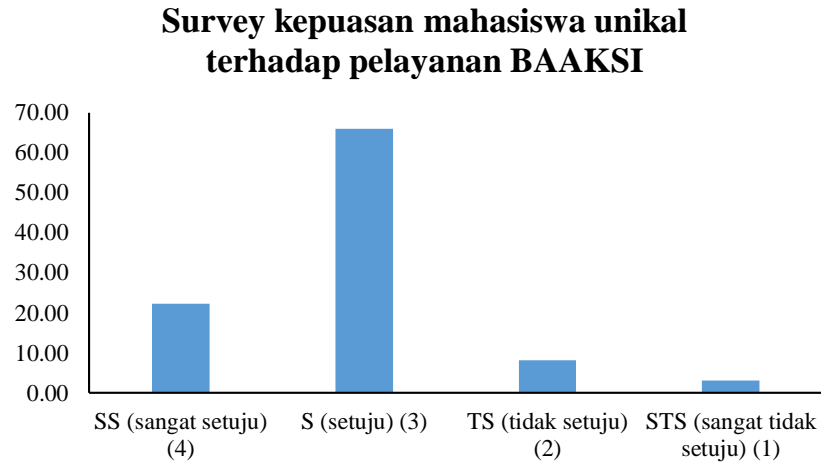
Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap unit pelayanan kampus yang meliputi : pelayanan BAAKSI (Biro Akademik dan Administrasi), pelayanan beasiswa, pelayanan unit pusat komunikasi, unit pelayanan UBKK (Unit Bimbingan Konseling dan Karier), unit kegiatan mahasiswa, pelayanan perpustakaan, pelayanan tata usaha, dan pelayanan UHC (*Unikal Health Centre*). Data dari butir-butir survey kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Metode sampling yang digunakan untuk mendapatkan data ini adalah metode *purposive sampling*. Hasil akhir pengujian validitas ($F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$ atau $0.811 > 0.372$) dan reliabilitas (nilai Cronbach alpha > 0.6 atau $0.827 > 0.6$) menunjukkan seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner ini valid untuk digunakan.

Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah mahasiswa terhadap pilihan jawaban dengan model penilaian skala likert (1-4) yang dikategorikan sebagai berikut : sangat puas (4), puas (3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1). Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan memperlihatkan hasil sebagai berikut :

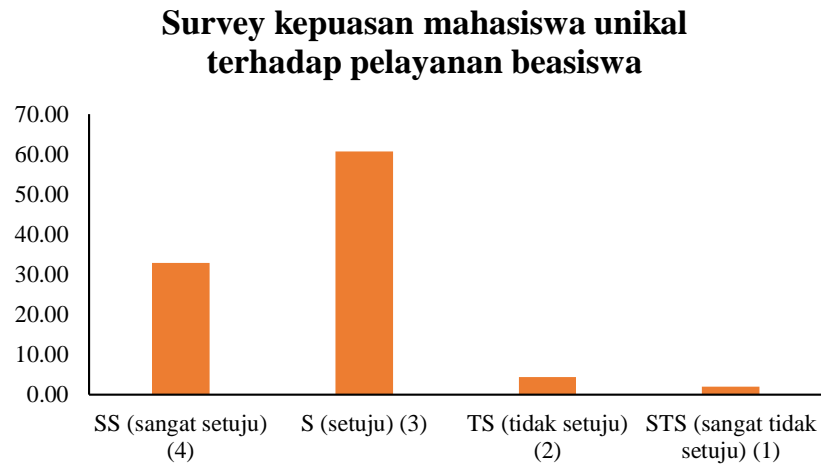
1. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap tingkat pelayanan BAAKSI;
2. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap pelayanan beasiswa;
3. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap pelayanan unit pusat komunikasi (PUSKOM);
4. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap unit pelayanan UBKK
5. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap unit kegiatan mahasiswa;
6. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap pelayanan perpustakaan;
7. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap pelayanan tata usaha;

8. Mahasiswa merasa **puas (setuju)** terhadap pelayanan UHC (*Unikal Health Centre*).

Hasil survey dapat dilihat dalam bentuk data konversi diagram seperti gambar dibawah :

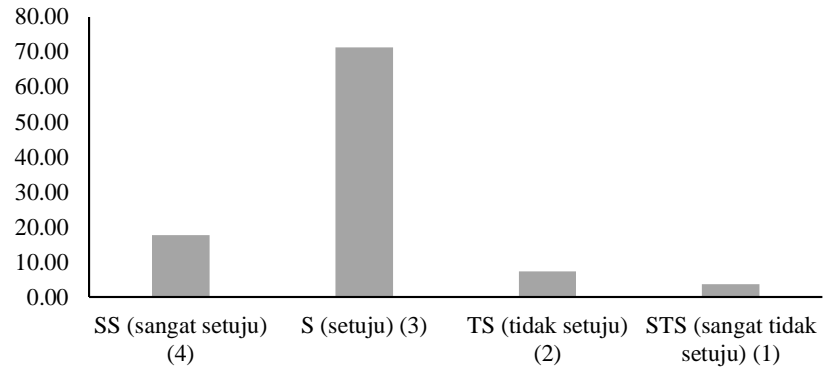


Gambar 1. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan BAAKSI



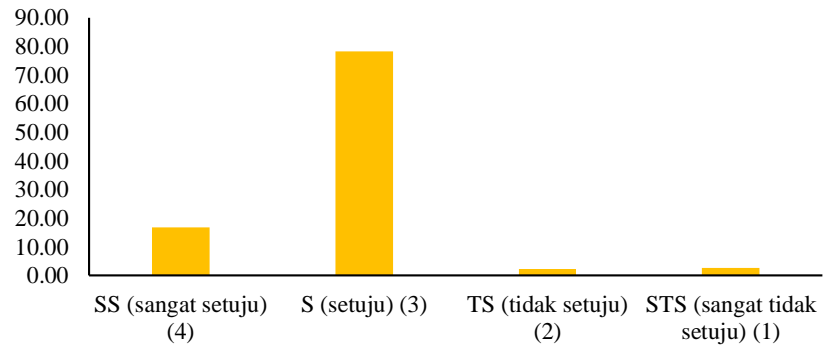
Gambar 2. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan beasiswa

Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan PUSKOM



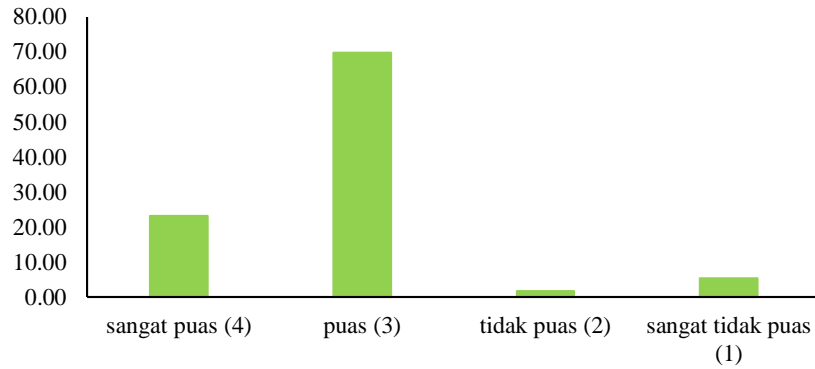
Gambar 3. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan PUSKOM

Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan UBKK



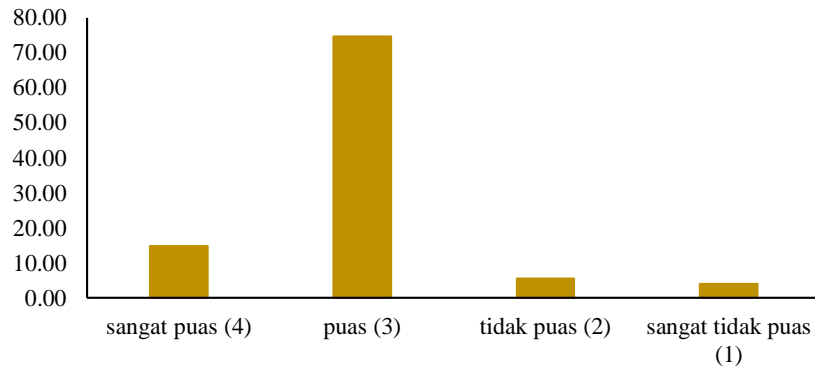
Gambar 4. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan UBKK

Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)



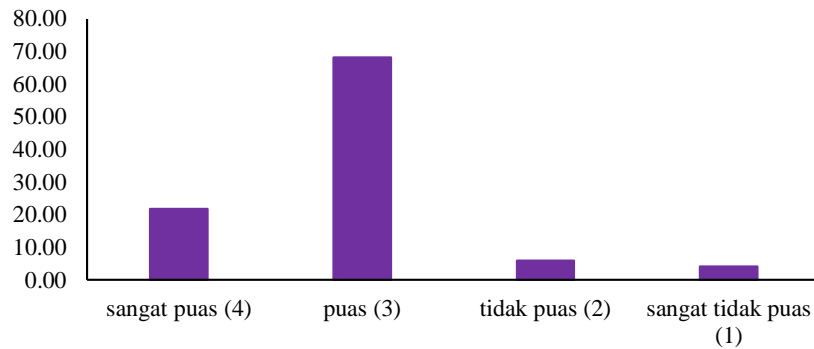
Gambar 5. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan perpustakaan



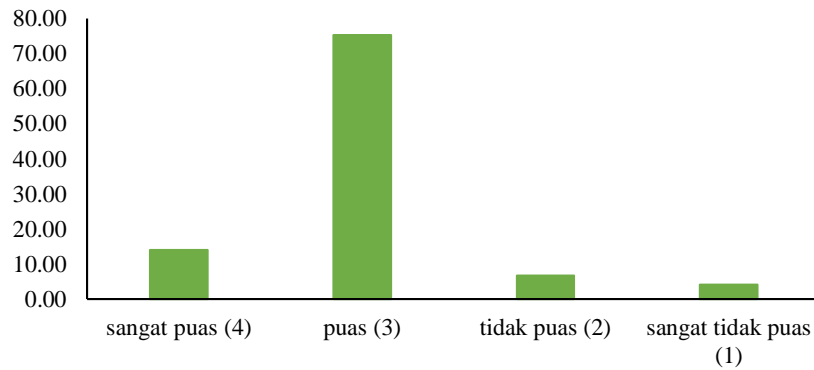
Gambar 6. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan perpustakaan

Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan tata usaha fakultas



Gambar 7. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan tata usaha fakultas

Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan UHC



Gambar 8. Survey kepuasan mahasiswa unikal terhadap pelayanan UHC

Secara keseluruhan mahasiswa di Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan merasa **PUAS (Setuju)** dengan pelayanan kemahasiswaan di bidang pelayanan beasiswa, unit pusat komunikasi, pelayanan UBKK, kegiatan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, dan layanan UHC (*Unikal Health Centre*). Hasil tersebut dapat digunakan sebagai cerminan tingkat pelayanan yang sudah diberikan selama ini sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk menunjang kegiatan layanan kemahasiswaan kedepannya. Tingkat layanan yang prima akan berkorelasi dengan output mutu yang dihasilkan oleh suatu institusi dalam hal ini

mahasiswa yang bertindak sebagai obyek pengguna (*user*). Layanan kemahasiswaan yang prima juga akan menunjang iklim akademis dan kegiatan pembelajaran yang berlangsung disuatu kampus.

2.2 Analisis Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis dan hasil temuan pada survei yang dilakukan pada tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan di Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan, maka adapun upaya tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah melakukan rapat internal dengan pihak pengelola Fakultas untuk membuat kebijakan baru yang bersifat melengkapi atau memperbaiki kebijakan lama yang sudah ada. Adapun poin-poin yang perlu ditindaklanjuti diantaranya adalah upaya peningkatan layanan di bidang pelayanan beasiswa, unit pusat komunikasi, pelayanan UBKK, kegiatan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, dan layanan UHC (*Unikal Health Centre*). Peningkatan dapat dilakukan dalam bentuk peningkatan kualitas layanan maupun peningkatan kuantitas sarana pendukung untuk menunjang kegiatan kemahasiswaan.

Poin penting dari hasil analisis tindak lanjut survei kepuasan kemahasiswaan ini diantaranya adalah terdapatnya data analisis responden yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan bidang terkait. Selain itu, upaya tindak lanjut dari analisis ini juga sangat berguna untuk melihat sejauh mana pelayanan di bidang kemahasiswaan yang sudah diberikan oleh Universitas Pekalongan untuk dapat dijadikan tolok ukur standar pelayanan minimum. Selanjutnya, dari hasil analisis tindak lanjut ini, kami menyampaikan beberapa poin rekomendasi kebijakan yang dapat dilakukan oleh institusi untuk peningkatan kapasitas pelayanan bidang kemahasiswaan, diantaranya :

1. Perlunya alternatif pencarian dana donatur seperti dana CSR, hibah yayasan, dan bantuan beasiswa pemerintah daerah untuk memberikan beasiswa kepada mahasiswa di Universitas Pekalongan.
2. Peningkatan layanan kemahasiswaan terkait bidang kemahasiswaan melalui penambahan sumberdaya manusia yang lebih kompeten.
3. Perlunya aktivasi kegiatan UKM kampus dalam kegiatan atau kejuaraan multi nasional untuk peningkatan iklim prestasi di bidang kemahasiswaan.

BAB III

KESIMPULAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang meliputi respon tingkat kepuasan mahasiswa terhadap unit pelayanan BAAKSI, pelayanan beasiswa, pelayanan unit pusat komunikasi, unit pelayanan UBKK (Unit Bimbingan Konseling dan Karier), unit kegiatan mahasiswa, pelayanan perpustakaan, pelayanan tata usaha, dan pelayanan UHC (*Unikal Health Centre*). Memiliki angka sangat puas 20.43%, puas 70.48%, tidak puas 5.26%, dan sangat tidak puas 3.65%. artinya mayoritas mahasiswa sudah puas dengan kinerja pelayanan dari Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan

KUESIONER SURVEY

penilaian mhs terhadap kualitas layanan 22 23 ganjil.pdf 1 / 6 100% +

05/04/23, 08:21 Cetak

**Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan
Tahun Ajaran 2022/2023 Ganjil**

Program Studi/Fakultas : 54243 - Budidaya Perairan (S1) /Perikanan
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN BAAK : 3.16
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN BEASISWA : 3.13
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN PUSKOM : 3.13
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN UBKK : 3.13
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP UNIT KEGIATAN MAHASISWA (UKM) : 3.19
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN : 3.20
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS : 3.25
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN UHC : 3.18

0 1 2 3 4

1. 01001 Komunikasi staf BAAKSI dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar (Nilai: 3.2272727272727 | 80.681818181818%)
2. 01001 Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti (Nilai: 3.1666666666667 | 79.166666666667%)
3. 01002 Staf BAAKSI berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi (Nilai: 3.2121212121212 | 80.30303030303%)
4. 01002 Kantor BAAKSI tertata secara bersih dan rapi (Nilai: 3.2424242424242 | 81.060606060606%)
5. 01003 Staf BAAKSI memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (Nilai: 3.2121212121212 | 80.30303030303%)

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

penilaian mhs terhadap kualitas layanan 21 22 genap.pdf 1 / 6 100% +

05/04/23, 08:23 Cetak

**Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan
Tahun Ajaran 2021/2022 Genap**

Program Studi/Fakultas : 54243 - Budidaya Perairan (S1) /Perikanan
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN BAAK : 3.13
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN BEASISWA : 3.20
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN PUSKOM : 3.08
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN UBKK : 3.06
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP UNIT KEGIATAN MAHASISWA (UKM) : 3.10
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN : 3.08
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS : 3.10
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIKAL TERHADAP PELAYANAN UHC : 3.07

0 1 2 3 4

1. 01001 Komunikasi staf BAAKSI dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar (Nilai: 3.0851063829787 | 77.127659574468%)
2. 01001 Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti (Nilai: 3.2340425531915 | 80.851063829787%)
3. 01002 Staf BAAKSI berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi (Nilai: 3.2127659574468 | 80.31914893617%)
4. 01002 Kantor BAAKSI tertata secara bersih dan rapi (Nilai: 3.2127659574468 | 80.31914893617%)
5. 01003 Staf BAAKSI memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (Nilai: 3.0425531914894 | 76.063829787234%)

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.