



PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

**UNIVERSITAS WIRALODRA
TAHUN 2019**

PEDOMAN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS WIRALODRA



UNIVERSITAS WIRALODRA

2019



UNIVERSITAS WIRALODRA

Jl. Ir. H. Juanda Km. 3 Telp. (0234) 275946 Fax. 275946
Indramayu 45213

KEPUTUSAN

REKTOR UNIVERSITAS WIRALODRA

Nomor : 012.1/SK/R.UW/IX/2019

Tentang

PEDOMAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS WIRALODRA

REKTOR UNIVERSITAS WIRALODRA

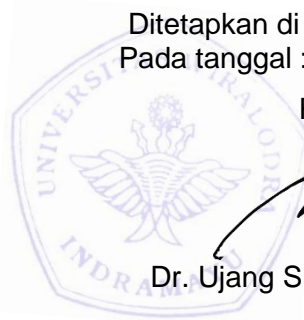
- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan di Universitas Wiralodra, diperlukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di Universitas Wiralodra;
 - b. bahwa pengukuran kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara sistematis, objektif, dan berkelanjutan;
 - c. bahwa untuk itu perlu disusun Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa sebagai acuan pelaksanaan pengukuran di lingkungan Universitas Wiralodra;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 5. Peraturan Yayasan Wiralodra Indramayu Nomor : 001/PER/YWI/X/2018 tentang Statuta Universitas Wiralodra;
 6. Keputusan Pembina Yayasan Wiralodra Indramayu Nomor : KEP.09/R.YWI/V/2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Wiralodra masa bakti 2018-2022 atas nama Saudara Dr. Ujang Suratno, S.H., M.Si.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Pertama : Menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa Universitas Wiralodra yang tercantum dalam dokumen terlampir sebagai acuan resmi pelaksanaan pengukuran kepuasan.
- Kedua : Mengamanatkan kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan untuk memberikan partisipasi aktif dan objektif dalam pengukuran kepuasan guna memperoleh hasil yang valid dan representatif.
- Ketiga : Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa wajib dilaporkan secara periodik dan dijadikan dasar evaluasi serta perumusan kebijakan peningkatan mutu dan pelayanan di Universitas Wiralodra.
- Keempat : keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Indramayu
Pada tanggal : 22 September 2019

Rektor,




Dr. Ujang Suratno, S.H., M.Si.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya, Pedoman Suryvey Kepuasan Mahasiswa Universitas Wiralodra ini dapat diselesaikan sebagai wujud komitmen untuk meningkatkan mutu dan pelayanan di lingkungan Universitas Wiralodra.

Pedoman ini disusun sebagai acuan yang sistematis dan terstruktur dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu dan layanan di Universitas Wiralodra.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berperan aktif dalam penyusunan pedoman ini. Semoga pedoman ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi seluruh sivitas akademika dalam mewujudkan iklim kerja yang kondusif, produktif, dan berdaya saing tinggi.

Indramayu, September 2019

Rektor,

Dr. Ujang Suratno, S.H., M.Si.

DAFTAR ISI

SURAT KEPUTUSAN REKTOR.....	2
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
BAB II INSTRUMEN	7
BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN	9
BAB IV PELAPORAN HASIL	10
BAB IV PENUTUP	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa sebagai subjek utama dalam proses pelaksanaan tridharma di perguruan tinggi membutuhkan layanan yang optimal untuk mendukung keberhasilan akademik dan non-akademik. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu dan layanan pada Universitas Wiralodra merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan.

Survei kepuasan mahasiswa memberikan umpan balik berharga untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi. Hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, baik dalam proses pembelajaran, fasilitas, maupun layanan administrasi, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan kualitas lulusan.

1.2 Tujuan

Pedoman ini disusun sebagai acuan yang sistematis dan terstruktur dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu dan layanan di Universitas Wiralodra. Penetapan tujuan yang spesifik menjadi landasan penting agar proses pengukuran berjalan sistematis dan menghasilkan data yang valid sebagai dasar perbaikan layanan serta pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

1.3 Sasaran

Penentuan sasaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengukuran dapat dijalankan secara menyeluruh dan memberikan manfaat optimal bagi seluruh pemangku kepentingan di lingkungan Universitas Wiralodra. Adapun sasaran yang menjadi target pedoman ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan Universitas Wiralodra.

BAB II INSTRUMEN

2.1. Syarat Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu dan pelayanan di Universitas Wiralodra harus memiliki beberapa syarat yaitu: validitas, reliabilitas, dan mudah digunakan.

a. Validitas

Validitas suatu instrumen berkaitan erat dengan kemampuan instrument tersebut untuk mengukur atau mengungkap apa yang akan kita ukur. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk menguji instrument yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Wiralodra terlebih dahulu melakukan uji validitas menggunakan SPSS 23. Teknik yang digunakan adalah menggunakan *Bivariate Pearson (Product Momen Pearson)* yaitu dengan melakukan analisis korelasi masing-masing skor item dengan total skor. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin kita ungkap. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05), maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total sehingga instrument tersebut disebut valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas suatu instrument menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila instrument tersebut di gunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama maka hasil pengukuran diperoleh relative konsisten, dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi dari sebuah alat ukur atau sebuah instrument yang reliable akan menghasilkan hasil yang dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen yaitu dengan menggunakan uji *Alpha Cronback* alasannya adalah karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Jika nilai alpha $> 0,90$ maka reliabilitas sempurna, jika alpha antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi, jika nilai alpha antara 0,50-0,70 maka realibilitas moderat dan apabila nilai alpha $< 0,5$ maka reliabilitasnya rendah dan memungkinkan satu atau beberapa item tidak reliable.

c. Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu dan layanan di Universitas Wiralodra juga harus mudah digunakan dan mudah dipahami

oleh responden yang akan kita teliti, karena instrument tersebut akan mengungkap fakta yang sebenarnya dari yang ingin kita ketahui. Indikator untuk mengetahui mudah atau tidaknya sebuah instrumen adalah bisa dilihat dari pengembalian instrument/kuisisioner. Apabila tingkat pengembalian kuisisioner tersebut adalah >95% dan tingkat kebenaran pengisiannya adalah 100 %.

2.2. Ruang Lingkup Survey

1. Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa
2. Pelayanan di bidang akademik
3. Pelayanan di bidang kemahasiswaan
4. Pelayanan di bidang keuangan
5. Pelayanan perpustakaan
6. Sarana dan Prasarana

BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dilaksanakan oleh Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswa Universitas Wiralodra setiap akhir semester.

2.2 Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa diuraikan sebagai berikut:

1. Pimpinan Universitas menyusun instrumen survey berdasarkan syarat dan ruang lingkup yang tercantum pada Bab II pedoman ini.
2. Instrumen yang diserahkan kepada bagian Akademik untuk diinputkan ke dalam Sistem Informasi Akademik dan Keuangan Online (SIMAKO) Universitas Wiralodra.
3. Program Studi menghimbau mahasiswa untuk mengisi survey.
4. Mahasiswa mengisi survey kepuasan melalui SIMAKO.
5. Bagian akademik dan kemahasiswaan menyusun laporan pelaksanaan survey.

BAB IV PELAPORAN HASIL

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa dilaporkan kepada Rektor dalam bentuk Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Mahasiswa.

Laporan pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan selanjutnya akan dibahas secara khusus dalam Rapat Tinjau Manajemen yang melibatkan seluruh stakeholder internal di Universitas Wiralodra.

BAB IV PENUTUP

Penyusunan pedoman ini merupakan sebuah ikhtiar untuk memberikan gambaran sekaligus tuntunan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa di lingkungan Universitas Wiralodra. Sebagai pedoman, tentu buku ini diharapkan dapat membantu teknis pelaksanaan pengukuran kepuasan tersebut. Namun demikian, pedoman ini juga sangat terbuka terhadap perbaikan dan penyempurnaan seiring dengan hasil evaluasi dari praktik pelaksanaan di lapangan. Oleh karena itu, tim penyusun membuka diri terhadap masukan yang ada demi pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang lebih baik.