

# **LAPORAN SURVEY**

# **KEPUASAN MAHASISWA**

## **SEMESTER GENAP 2023/2024**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU (GPM)**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**



## HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN, LAYANAN  
ADMINISTRASI AKADEMIK, DAN SARANA  
PRASARANA PEMBELAJARAN**

---

<b>Dibuat tanggal</b>	: Juli 2024
<b>Dikendalikan oleh</b>	: Ketua Gugus Penjaminan Mutu FKIP,  <b>Inelda Yulita, S.Pd., M.Pd.</b> <b>NIDN 0005078603</b>
<b>Disetujui Oleh</b>	: Dekan FKIP UMRAH,  <b>Suherman Agust, S.S., M.Pd. CIAR., MCE.</b> <b>NIP 198008182015041001</b>

## **A. JUDUL KEGIATAN**

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran, pada Semester Genap 2023/2024.

## **B. LATAR BELAKANG**

Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan mitra. Kualitas pelayanan yang baik berkontribusi langsung terhadap pencapaian visi dan misi universitas, serta menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkelanjutan.

Salah satu cara yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan adalah melalui survei kepuasan. Survei ini memberikan kesempatan bagi seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan persepsi, harapan, dan pengalaman mereka terkait berbagai aspek pelayanan di universitas. Dengan demikian, hasil survei kepuasan ini akan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan universitas, mulai dari peningkatan kinerja tenaga pengajar, pengembangan fasilitas pendukung, hingga penguatan kerjasama dengan mitra eksternal.

Survei kepuasan ini memiliki beberapa tujuan penting, antara lain: 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh UMRAH. 2) Menyediakan data yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan. 3) Mendorong peningkatan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan seluruh elemen universitas dalam rangka mencapai standar pelayanan prima. 4) Meningkatkan daya saing UMRAH di tingkat nasional dan internasional melalui peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik.

Pelaksanaan survei kepuasan ini didasarkan pada beberapa regulasi yang mengatur standar pelayanan publik di bidang pendidikan tinggi, antara lain: Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 51 ayat 1 menyebutkan bahwa setiap perguruan tinggi berkewajiban untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik serta masyarakat luas. Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan ini menjadi panduan bagi setiap lembaga pendidikan, termasuk perguruan tinggi, untuk mengukur tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan, guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Standar ini mengatur kualitas layanan pendidikan yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Dengan adanya landasan hukum ini, survei kepuasan menjadi bagian penting dalam sistem manajemen mutu perguruan tinggi, sekaligus menjadi upaya transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan layanan terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan kebijakan serta peningkatan kualitas pelayanan di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Laporan ini memuat survei kepuasan dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan dan mitra di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Maritim Raja Ali Haji (FKIP UMRAH), berdasarkan instrumen yang termuat dalam panduan LPMPP dalam SK Rektor Nomor 1636/UN53/KP/2023.

### **C. DASAR HUKUM**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang

Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;

7. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;
9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;
11. Surat Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, nomor 1636/UN53/KP/2023 tentang Penetapan Panduan Survei Kepuasan Universitas Maritim Raja Ali Haji

#### **D. TUJUAN**

Tujuan dilaksanakan kegiatan survei kepuasan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan pada Semester Genap 2023/2024, terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran.

#### **E. WAKTU PELAKSANAAN**

Kegiatan survei kepuasan dilaksanakan pada Bulan Juni-Juli 2024, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Proses Kegiatan Survei Kepuasan

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>
<b>1.</b>	Persiapan Survei	25 Juni - 5 Juli 2024
<b>2.</b>	Pengumpulan data	5 - 15 Juli 2024
<b>3.</b>	Pengolahan data	15 – 25 Juli 2024
<b>4.</b>	Penyusunan laporan	25 - 31 Juli 2024

#### **F. METODE**

Responden dipilih secara acak yang berasal dari semua program studi. Mahasiswa yang

mengisi adalah mahasiswa aktif. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{x^2 NP(1-P)(N-1)}{d^2 + x^2 P(1-P)}$$

Dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- $x^2$  = nilai Chi kuadrat
- P = proporsi populasi
- d = galat pendugaan

Berdasarkan pada rumus diatas dan dengan menggunakan asumsi tertentu, Krejcie dan Morgan membuat tabel untuk memudahkan dalam perhitungan sampel (lampiran Tabel 1).

Suatu instrumen tidak dapat langsung digunakan, melainkan harus diuji kevalidannya terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar terbukti bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur sesuatu adalah valid dan layak digunakan. Oleh karena itu uji validitas dilakukan sebelum pengisian angket oleh responden dilaksanakan. Instrumen survei yang digunakan adalah instrument yang telah layak, yang telah dibuktikan dengan hasil uji validitas dan reliabilitas. Berikut hasil uji kualitas instrumen;

**a. Hasil Uji Validitas Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa**

Pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment Pearson* dengan bantuan SPSS. Dengan jumlah sampel 50 orang, maka r tabel Produk moment Pearson adalah 0,279, maka jika R hitung > r tabel, dan nilai Sig. < 0,05, maka pernyataan dikatakan valid.

Hasil validitas instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen, adalah sebagai berikut :

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
1	0,354	0,000	Valid
2	0,381	0,000	Valid
3	0,620	0,000	Valid
4	0,439	0,004	Valid
5	0,500	0,000	Valid
6	0,498	0,000	Valid
7	0,373	0,000	Valid
8	0,344	0,000	Valid
9	0,493	0,000	Valid
10	0,562	0,000	Valid

11	0,298	0,000	Valid
12	0,447	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Hasil validitas instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, adalah sebagai berikut :

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
1	0,299	0,000	Valid
2	0,318	0,000	Valid
3	0,344	0,000	Valid
4	0,423	0,000	Valid
5	0,629	0,000	Valid
6	0,503	0,000	Valid
7	0,297	0,000	Valid
8	0,679	0,000	Valid
9	0,490	0,000	Valid
10	0,574	0,000	Valid
11	0,386	0,000	Valid
12	0,614	0,000	Valid
13	0,323	0,000	Valid
14	0,373	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Validitas instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana pembelajaran, adalah sebagai berikut :

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
1	0,331	0,000	Valid
2	0,302	0,000	Valid
3	0,199	0,000	Valid
4	0,488	0,000	Valid
5	0,403	0,000	Valid
6	0,259	0,000	Valid
7	0,403	0,000	Valid
8	0,539	0,000	Valid
9	0,404	0,000	Valid
10	0,339	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS, didapatkan bahwa semua item pernyataan pada angket adalah valid. Berdasarkan tabel-tabel di atas menunjukkan hasil

perhitungan uji validitas untuk semua instrument kepuasan mahasiswa adalah valid. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,279$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing- masing yaitu  $< 0,05$ .

#### a. Uji Reliabilitas Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha*  $< 0,50$  maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,90$  maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,976	Reliabilitas Sempurna

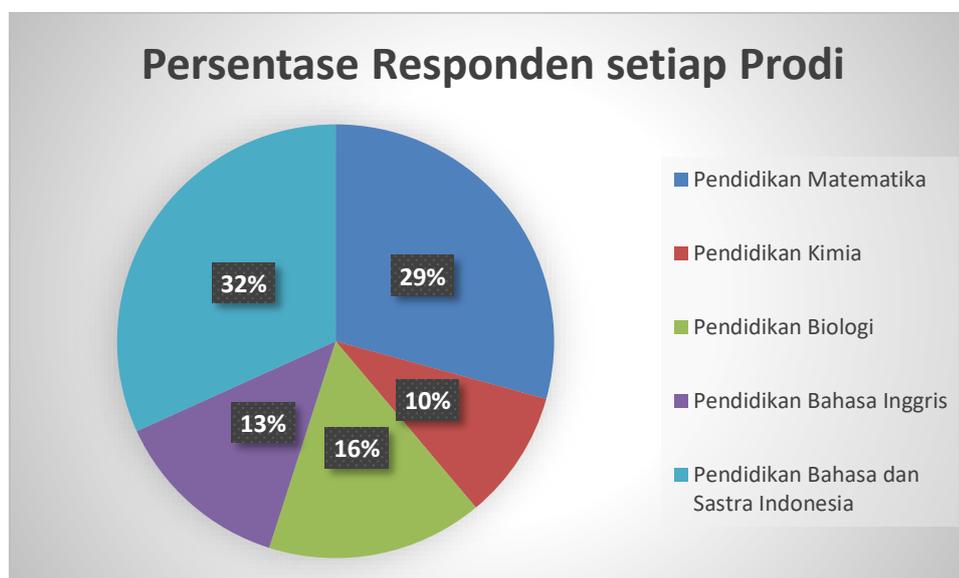
Sumber: Olah Data (2021)

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,976 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 97,6% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

## G. HASIL

Hasil survei kepuasan dosen diisi oleh 408 orang responden, yang tersebar ke dalam 5 prodi, dengan sebaran sebagai berikut:



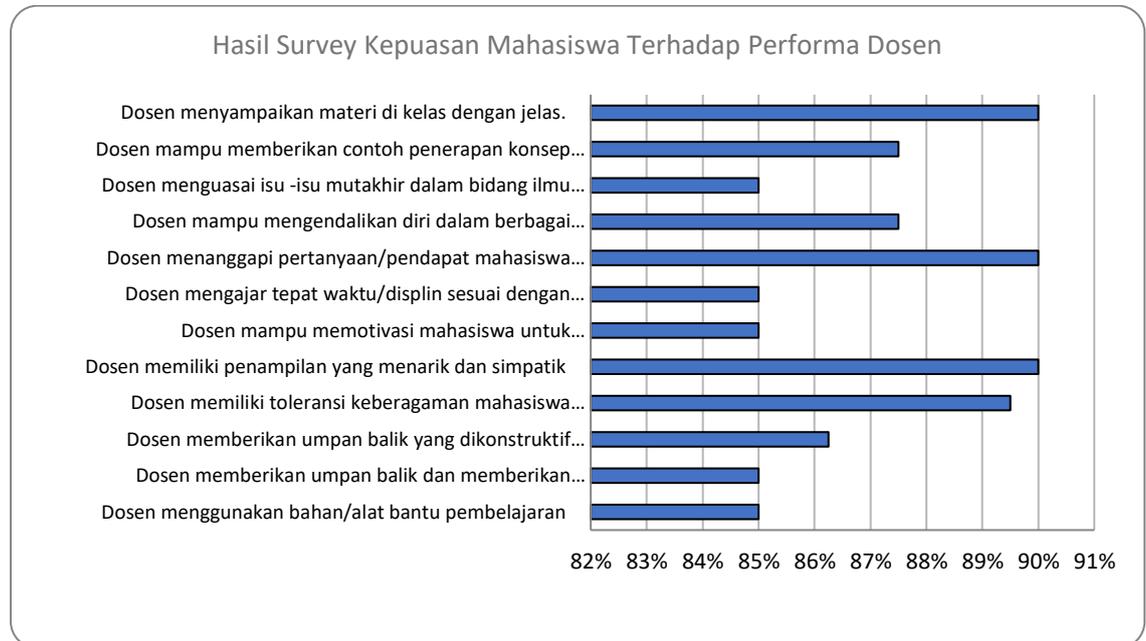
Survei kepuasan mahasiswa terhadap UPPS dilihat dari 3 aspek yaitu terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran

Berikut pemaparan hasil dari setiap aspeknya,

### a. Terhadap Performa Mengajar Dosen

Pada aspek performa mengajar dosen, terdapat 12 indikator penilaian, yaitu 1) Dosen menyampaikan materi di kelas dengan jelas. 2) Dosen mampu memberikan contoh penerapan konsep yang di ajarkan. 3) Dosen menguasai isu -isu mutakhir dalam bidang ilmu yang diajarkan. 4) Dosen mampu mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi di kelas. 5) Dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa dengan baik. 6) Dosen mengajar tepat waktu/displin sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. 7) Dosen mampu memotivasi mahasiswa untuk memperhatikan perkuliahan. 8) Dosen memiliki penampilan yang menarik dan simpatik. 9) Dosen memiliki toleransi keberagaman mahasiswa dalam menyampaikan pesan - pesan moral, etika, dan disiplin. 10) Dosen memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa (tugas,ujian,kuis, dll). 11) Dosen memberikan umpan balik dan memberikan kesempatan untuk mempertanyakan hasil kepada mahasiswa. 12) Dosen menggunakan bahan/alat bantu pembelajaran.

Instrumen survei kepuasan menggunakan skala Likert, 1 sampai 4. Hasil survei kepuasan mahasiswa untuk setiap indikator berada pada level sangat baik. Berikut penyebaran hasilnya;



Dari hasil survei tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja dosen secara umum adalah sebagian besar aspek evaluasi menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan persentase di atas 85%. Ini mencerminkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen dalam proses pembelajaran. Dosen menyampaikan materi di kelas dengan jelas dan menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa dengan baik memiliki persentase tertinggi, yaitu 90%. Ini menunjukkan bahwa dosen sangat efektif dalam komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa. Aspek penampilan yang menarik dan simpatik, serta toleransi keberagaman mahasiswa, juga mendapatkan nilai tinggi (90%), menunjukkan bahwa dosen mampu menciptakan lingkungan belajar yang positif dan inklusif.

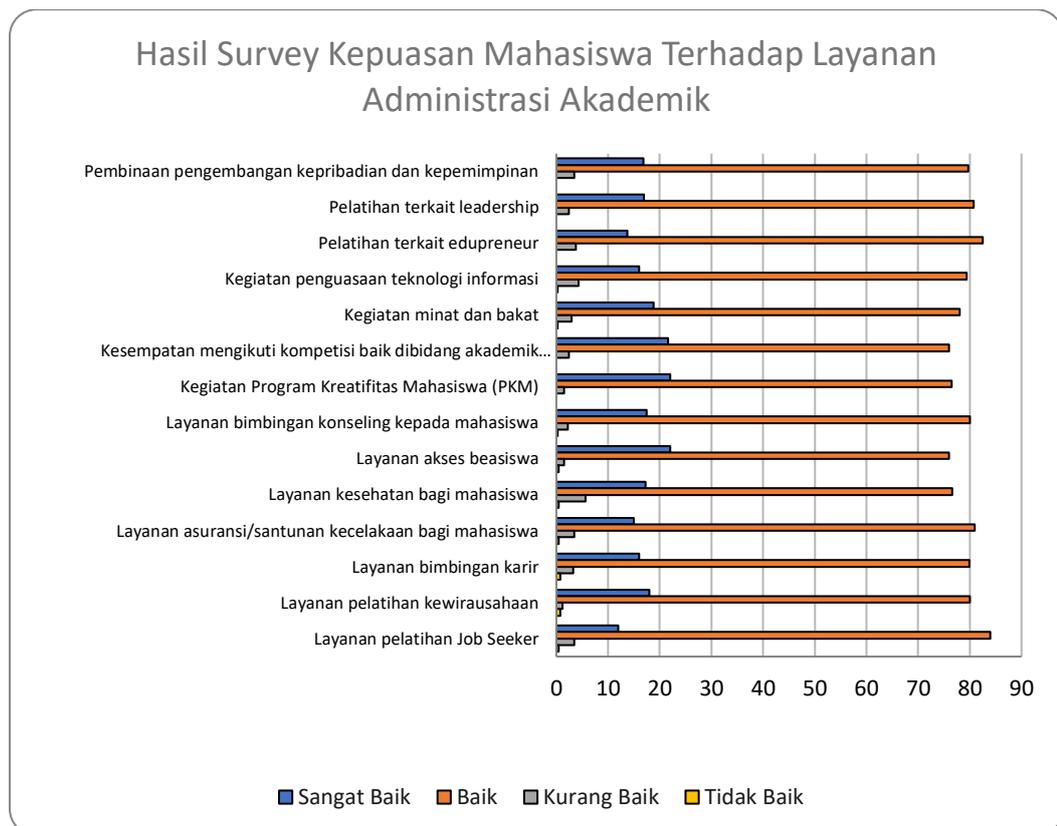
Meskipun sebagian besar aspek berada di atas 85%, ada beberapa area yang sedikit lebih rendah, seperti dosen menguasai isu-isu mutakhir dalam bidang ilmu yang diajarkan dengan nilai 85%, dan umpan balik terhadap hasil belajar mahasiswa yang mencapai 86%. Ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal penguasaan materi terkini dan memberikan umpan balik yang lebih konstruktif.

Aspek terkait disiplin waktu pengajaran dan kemampuan dosen untuk memotivasi mahasiswa juga mendapatkan nilai 85%, menandakan bahwa meskipun

sudah baik, masih ada peluang untuk meningkatkan motivasi mahasiswa agar lebih terlibat dalam perkuliahan.

## b. Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Pada bidang layanan administrasi akademik, survei mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS dalam beberapa hal, yaitu : pembinaan pengembangan kepribadian, pelatihan terkait *leadership*, pelatihan terkait edupreneur, kegiatan penguasaan teknologi informasi, kegiatan minat dan bakat, kesempatan mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun nonakademik, kegiatan Program Kreatifitas Mahasiswa (PKM), layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa, layanan akses beasiswa, layanan kesehatan bagi mahasiswa, layanan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa, layanan bimbingan karir, layanan pelatihan kewirausahaan, dan layanan pelatihan *Job Seeker*. Hasil survei kepuasan mahasiswa untuk setiap indikator berada pada level baik. Berikut penyebaran hasilnya;



Dari hasil survei tersebut, dapat diketahui bahwa dalam hal kinerja umum layanan, sebagian besar layanan mendapatkan penilaian yang positif, dengan proporsi tinggi untuk kategori "Sangat Baik" dan "Baik." Hal ini menunjukkan

bahwa mahasiswa umumnya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) mencatatkan persentase tertinggi untuk kategori "Sangat Baik" sebesar 22%, diikuti oleh Kesempatan mengikuti kompetisi baik di bidang akademik maupun nonakademik dengan 21.6%. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa menghargai kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan kreatif dan kompetitif.

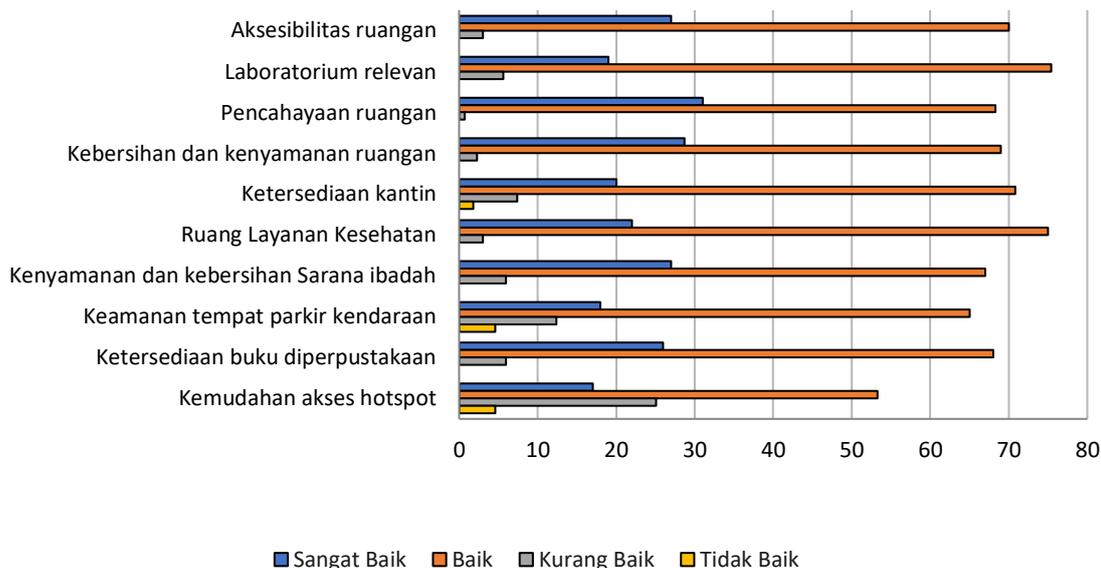
Layanan yang perlu perhatian adalah meskipun sebagian besar layanan mendapatkan penilaian baik, terdapat beberapa area yang menunjukkan proporsi "Kurang Baik" yang lebih tinggi, seperti: Kegiatan pelatihan Job Seeker dengan 12% untuk kategori "Sangat Baik" dan 84% untuk kategori "Baik," tetapi tetap menunjukkan adanya ketidakpuasan. Layanan kesehatan bagi mahasiswa juga memiliki 5.6% dalam kategori "Kurang Baik," menunjukkan bahwa ada kekhawatiran mengenai kualitas atau aksesibilitas layanan kesehatan.

Layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa mendapatkan nilai baik dengan 17.5% untuk kategori "Sangat Baik" dan 80% untuk kategori "Baik." Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal efektivitas layanan ini.

### **c. Bidang Sarana dan Prasarana**

Pada bidang sarana dan prasarana, survei mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS dalam Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium, Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa, Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium, Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium, Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa, Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa, Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan, Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah, Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan, dan Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi. Hasil survei kepuasan mahasiswa untuk setiap indikator berada pada level baik. Berikut penyebaran hasilnya;

## Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Sarana Prasarana



Dari hasil survei tersebut, dapat diketahui bahwa mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana di UPPS, hal ini tergambar dari semua indikator yang dipilih pada level baik. Secara umum, banyak fasilitas mendapatkan penilaian yang baik, tetapi ada beberapa area yang menunjukkan kinerja kurang memuaskan. Persentase untuk kategori "Sangat Baik" dan "Baik" bervariasi, sementara beberapa fasilitas menunjukkan persentase signifikan dalam kategori "Kurang Baik."

Fasilitas terbaik yaitu laboratorium relevan dan ruang layanan kesehatan mendapatkan nilai yang relatif baik dengan persentase 75.4% dan 75% untuk kategori "Baik." Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas ini cukup memenuhi kebutuhan mereka.

Fasilitas yang perlu peningkatan adalah kemudahan akses hotspot menjadi area dengan persentase terendah, yaitu 53.3%, dan memiliki 25.1% dalam kategori "Kurang Baik." Ini menunjukkan bahwa akses internet di kampus perlu ditingkatkan agar mahasiswa dapat belajar dengan lebih efektif. Keamanan tempat parkir kendaraan juga menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dengan 65% dalam kategori "Baik" dan 12.4% dalam kategori "Kurang Baik," menandakan adanya kekhawatiran mengenai keselamatan kendaraan mahasiswa. Fasilitas seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan serta kenyamanan dan kebersihan sarana ibadah mendapatkan nilai yang cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kebersihan.

## H. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap UPPS pada Semester Genap 2023/2024. Maka terdapat beberapa kesimpulan beserta rekomendasi yang dapat diberikan GPM kepada UPPS, diantaranya:

### 1. Terhadap performa mengajar dosen

**Kesimpulan:** Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kinerja dosen sangat baik, dengan semua aspek evaluasi mencapai tingkat kepuasan di atas 85%. Dosen berhasil menyampaikan materi secara jelas, berinteraksi dengan baik, dan menciptakan lingkungan belajar yang positif. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan untuk peningkatan lebih lanjut, khususnya dalam hal penguasaan isu terkini dan memberikan umpan balik yang lebih konstruktif kepada mahasiswa.

**Rekomendasi** yang dapat diberikan antara lain:

#### 1. Peningkatan Penguasaan Materi Terkini

Dosen disarankan untuk terus memperbarui pengetahuan mereka tentang isu-isu mutakhir dalam bidang ilmu yang diajarkan melalui seminar, workshop, atau pembacaan literatur terkini. Ini akan membantu mereka memberikan informasi yang relevan kepada mahasiswa.

#### 2. Pengembangan Umpan Balik Konstruktif

Dosen perlu mengembangkan cara memberikan umpan balik yang lebih konstruktif dan spesifik terhadap hasil belajar mahasiswa. Mengadakan sesi diskusi setelah ujian atau tugas dapat membantu mahasiswa memahami area perbaikan mereka.

#### 3. Meningkatkan Motivasi Mahasiswa

Menggunakan metode pembelajaran yang lebih interaktif dan menarik dapat membantu meningkatkan motivasi mahasiswa untuk berpartisipasi aktif dalam perkuliahan. Misalnya, penerapan teknik pembelajaran berbasis proyek atau studi kasus.

#### 4. Pelatihan *Soft Skills* untuk Dosen

Mengadakan pelatihan bagi dosen mengenai keterampilan komunikasi dan manajemen kelas dapat membantu mereka lebih efektif dalam mengendalikan situasi di kelas dan berinteraksi dengan mahasiswa.

### 2. Terhadap Layanan Administrasi Akademik

**Kesimpulan** hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa umumnya dinilai baik, dengan banyak aspek mendapatkan persentase tinggi dalam kategori "Sangat Baik." Namun, terdapat beberapa area, terutama dalam layanan kesehatan dan pelatihan keterampilan kerja, yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

**Rekomendasi** yang dapat diberikan antara lain:

1. Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan

Institusi perlu mengevaluasi dan meningkatkan layanan kesehatan yang tersedia bagi mahasiswa. Ini bisa meliputi peningkatan fasilitas kesehatan, ketersediaan tenaga medis, atau program kesehatan mental.

2. Pengembangan Program Pelatihan Keterampilan Kerja

Program pelatihan Job Seeker harus ditingkatkan dengan menyesuaikan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan pasar kerja saat ini. Mengundang praktisi industri sebagai pembicara tamu dapat memberikan wawasan berharga bagi mahasiswa.

3. Fasilitasi Kegiatan Kreatif dan Kompetitif

Mengingat tingginya minat mahasiswa terhadap kegiatan PKM dan kompetisi, institusi sebaiknya menyediakan lebih banyak dukungan dan sumber daya untuk memfasilitasi partisipasi mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan tersebut.

4. Peningkatan Layanan Bimbingan Karir

Meningkatkan program bimbingan karir dengan menyediakan informasi lebih lanjut tentang peluang kerja dan magang dapat membantu mahasiswa mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja.

5. Umpan Balik Berkelanjutan:

Institusi harus terus mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa mengenai semua layanan yang ada untuk memahami kebutuhan mereka secara lebih baik dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

### 3. Bidang Sarana dan Prasarana

**Kesimpulan** menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar fasilitas di institusi dinilai baik, terdapat beberapa area kritis yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam hal akses hotspot internet dan keamanan tempat parkir. Fasilitas laboratorium dan layanan kesehatan dinilai cukup baik, tetapi fasilitas lainnya

seperti ruang kelas dan kebersihan juga perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa.

**Rekomendasi** yang dapat diberikan antara lain:

1. Peningkatan Akses Internet

Institusi perlu meningkatkan infrastruktur jaringan untuk memastikan kemudahan akses hotspot di seluruh area kampus. Ini dapat mencakup penambahan titik akses Wi-Fi atau peningkatan bandwidth untuk mendukung kebutuhan mahasiswa.

2. Keamanan Tempat Parkir

Meningkatkan sistem keamanan di area parkir kendaraan, seperti pemasangan kamera pengawas atau petugas keamanan, dapat membantu meningkatkan rasa aman mahasiswa terhadap kendaraan mereka.

3. Perbaiki Kebersihan Fasilitas

Melakukan audit kebersihan secara berkala dan menyediakan lebih banyak sumber daya untuk menjaga kebersihan ruang kelas, sarana ibadah, dan fasilitas umum lainnya.

4. Evaluasi Rutin Fasilitas

Mengadakan survei rutin untuk mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa mengenai fasilitas yang ada agar institusi dapat terus memperbaiki layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

5. Peningkatan Ketersediaan Buku di Perpustakaan

Memperbanyak koleksi buku di perpustakaan sesuai dengan kurikulum yang diajarkan agar mahasiswa memiliki akses lebih baik ke sumber belajar yang diperlukan.

## **I. RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil respon kepuasan pengguna mahasiswa pada Program Studi di lingkungan FKIP Universitas Maritim Raja Ali Haji, maka rencana tindak lanjut yang dilakukan oleh GPM adalah

1. menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan di atas kepada UPPS
2. mengevaluasi implementasi rekomendasi pada semester selanjutnya melalui survei

## **J. PENUTUP**

Demikianlah laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, terhadap layanan administrasi akademik, dan terhadap prasarana dan sarana pembelajaran. Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terkait dengan kegiatan ini, yang telah bekerjasama dan memberikan kontribusinya dengan sangat baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi dasar bagi perbaikan mutu akademik di FKIP UMRAH.

## Lampiran 1 Link Survei

1. Responden Mahasiswa : <https://bit.ly/kepuasanmhswFKIP>
2. Responden Dosen : <https://bit.ly/kepuasandosnFKIP>
3. Responden Tendik : <https://bit.ly/kepuasantendikFKIP>
4. Responden Mitra : <https://bit.ly/kepuasanmitraFKIP>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
Jalan Raya Dompok. Telp. (0771) 4500099; Fax. (0771) 4500090  
PO. BOX 155 – Tanjungpinang 29111  
Website: [www.fkip.umrah.ac.id](http://www.fkip.umrah.ac.id) e-mail: [fkip@umrah.ac.id](mailto:fkip@umrah.ac.id)

Tanjungpinang, 26 Juni 2024

Nomor : 0734/UN53.03.10.UN53.03/TU.00.01/2024  
Hal : Permohonan Survei Kepuasan  
Lampiran : 5 berkas

Yth. Dekan FKIP UMRAH  
Di Tempat

Dalam rangka menjaga budaya mutu dan menjalankan fungsi PPEPP Gugus Penjaminan Mutu (GPM) FKIP, maka dengan ini kami akan melaksanakan survei kepuasan terhadap UPPS FKIP UMRAH yang berasal dari beberapa responden.

Oleh karena itu, kami memohon kepada Bapak sebagai pimpinan Unit Pengelola Program Studi (UPPS) FKIP UMRAH, agar dapat menyampaikan instrumen kuesioner ini kepada responden yang terkait.

Berikut instrumen survei kepuasan yang dapat disebarakan oleh UPPS. Kami berharap dapat menerima hasilnya sebelum Tanggal 14 Juli 2024 ;

1. Responden Mahasiswa : <https://bit.ly/kepuasanmhsFKIP>
2. Responden Dosen : <https://bit.ly/kepuasandosenFKIP>
3. Responden Tendik : <https://bit.ly/kepuasantendikFKIP>
4. Responden Mitra : <https://bit.ly/kepuasanmitraFKIP>

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Ketua GPM FKIP UMRAH

Inelda Yulita, S.Pd., M.Pd.  
NIDN 0005078603



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
Jl. Raya Dompok Telp. (0771) 4500099 ; Fax (0771) 4500099  
PO BOX 155 – Tanjungpinang 29115  
Website : [www.fkip.umrah.ac.id](http://www.fkip.umrah.ac.id) e-mail : [fkip@umrah.ac.id](mailto:fkip@umrah.ac.id)

Nomor : 0539/UN53.03/TU.00.01/2024  
Lampiran : 1 Berkas  
Hal : Permohonan Survei Kepuasan

27 Juni 2024

Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan  
Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum  
Seluruh Ketua Program Studi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menindaklanjuti surat dari Ketua Gugus Penjaminan Mutu FKIP UMRAH nomor 0532/UN53.03.10.UN53.03/TU.00.01/2024 tanggal 26 Juni 2024 perihal Permohonan Survei Kepuasan, maka dengan ini disampaikan instrumen survei kepuasan yang dapat disebar dan hasil dari survei tersebut kami dapatkan sebelum tanggal 14 Juli 2024. Adapun link survei sebagai berikut:

1. Responden Mahasiswa : <https://bit.ly/kepuasanmhswFKIP>
2. Responden Dosen : <https://bit.ly/kepuasandosenFKIP>
3. Responden Tendik : <https://bit.ly/kepuasantendikFKIP>
4. Responden Mitra : <https://bit.ly/kepuasanmitraFKIP>

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Dekan

Prof. Satria Agust, S.S., M.Pd., CIAR., MCE.  
08008182015041001