



LAPORAN SURVEY

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**

Semester Ganjil Tahun 2023/2024

Program Studi

Bimbingan & Konseling Pendidikan Islam

Jl. Widarasari III, Sutawinangun, Kec. Kedawung, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45153

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK

Cirebon, 28 Desember 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi BKPI



Muslimah, M.Pd
NIDN. 0428029202

Ketua Gugus Kendali Mutu
Fakultas Tarbiyah



Muhammad Iqbal Al Ghozali, M.Pd
NIDN. 2105049401

Menyetujui,
Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr. Agus Dian Alirahman, M.Pd.I
NIDN. 2112088401

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik di UI BBC ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun untuk menyajikan hasil survei mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di institusi kami. Survei ini dilakukan sebagai bagian dari komitmen perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, khususnya dalam hal administrasi akademik yang merupakan aspek penting dalam menunjang kegiatan perkuliahan.

Kami menyadari bahwa keberhasilan layanan administrasi sangat berpengaruh pada pengalaman belajar mahasiswa dan kelancaran operasional akademik secara keseluruhan. Oleh karena itu, laporan ini berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi berbagai aspek dalam layanan administrasi akademik, termasuk kecepatan, ketepatan, serta responsivitas pelayanan yang diberikan. Harapannya, laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dan perencanaan peningkatan layanan administrasi di lingkungan UI BBC di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada para mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini dengan memberikan waktu dan pendapat mereka. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi institusi kami dalam upaya mewujudkan layanan yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh mahasiswa dan seluruh civitas akademika UI BBC.

Cirebon, Desember 2023
Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Ruang Lingkup.....	2
BAB II PELAKSANAAN.....	3
A. Responden.....	3
B. Waktu dan Tempat.....	3
C. Teknik Pengumpulan Data.....	3
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Butir Angket.....	4
E. Teknik Analisis Data.....	4
F. Kriteria Penilaian.....	5
BAB III HASIL ANALISIS.....	6
BAB III TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI.....	9
BAB IV PENUTUP.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan administrasi akademik memegang peran penting dalam mendukung kegiatan belajar-mengajar dan memastikan kelancaran operasional perguruan tinggi. Administrasi yang efektif dapat membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik, menyelesaikan berbagai proses administratif, serta memenuhi kebutuhan administratif selama perkuliahan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan peningkatan kebutuhan mahasiswa, perguruan tinggi perlu memastikan bahwa layanan ini memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para pengguna, terutama mahasiswa.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan. Survey ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat menjadi acuan dalam menilai efektivitas, kecepatan, dan responsivitas layanan administrasi akademik di perguruan tinggi. Melalui survei ini, diharapkan teridentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan atau peningkatan, sehingga layanan administrasi akademik dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Laporan ini akan memaparkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Data yang diperoleh dari hasil survei akan dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, serta saran untuk pengembangan layanan di masa mendatang. Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dan strategi perbaikan layanan administrasi yang lebih efektif.

B. Tujuan

Secara khusus tujuan Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan
3. Mendukung Perbaikan dan Pengembangan Layanan
4. Menyediakan Data untuk Evaluasi Berkala

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Ruang Lingkup dalam pelaksanaan Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik ini adalah seluruh mahasiswa aktif di semester Ganjil 2023/2024 Program Studi BKPI Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon. Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik ini dilakukan untuk menilai seputar layanan administrasi akademik seperti informasi kalender akademik, pelayanan biro administrasi, staf pengajaran, informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah, informasi riwayat pembayaran dan fasilitas ruang kuliah.

BAB II

PELAKSANAAN

A. Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa aktif semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 yaitu semester 1, 3, 5 dan 7 sebanyak 338 mahasiswa.

B. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan pengambilan data yaitu pada pada saat akhir semester ketika hendak mengecek nilai. Adapun tempat pengisian dilaksanakan secara fleksibel karena menggunakan google form https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_uNjHFZiNPQqwkvFg1bFbIKlMXkvflgD1Q-g6TZ5Ayh0vg/viewform?usp=sf_link

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan 10 pernyataan yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat
2. Pelayanan pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan baik.
3. Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.
4. Pelayanan Biro Administrasi Akademik melalui kontak layanan (WhatsApp dan Instagram) dilayani dengan baik
5. Staf Pengajaran memberikan pelayanan dengan baik.
6. Informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
7. Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
8. Informasi riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
9. Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.
10. Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Butir Angket

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Butir Angket

No soal	R- Tabel	R-Hitung	Keterangan
1.	0,138	0,234	Valid
2.	0,138	0,476	Valid
3.	0,138	0,312	Valid
4.	0,138	0,409	Valid
5.	0,138	0,505	Valid
6.	0,138	0,306	Valid
7.	0,138	0,665	Valid
8.	0,138	0,491	Valid
9.	0,138	0,396	Valid
10.	0,138	0,447	Valid

Tabel tersebut menunjukkan hasil uji validitas terhadap 10 soal dengan nilai R-Tabel yang konsisten sebesar 0,138. Dari keseluruhan soal, 10 soal dinyatakan valid karena memiliki nilai R-Hitung lebih besar dari R-Tabel ($>0,138$).

Adapun hasil uji reliabilitas dari instrument angket Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik diperoleh nilai sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Butir Angket

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,765	Sangat Reliabel

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa skor Cronbach's Alpha sebesar 0,765 dimana skor tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga dikatakan sangat reliabel.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik statistic deskriptif yakni melihat nilai keseluruhan, nilai rata-rata, nilai tertinggi dan terendah dan juga persentase dari nilai yang diperoleh.

F. Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan mahasiswa dalam Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik ditetapkan maksimal mendapatkan nilai skor pada skala 4,00. Artinya apabila program studi atau dosen yang hasil nilai semakin mendekati skor 4,00 dikategorikan sangat baik dan sebaliknya apabila nilai skornya semakin menjauh di bawah 4 dikategorikan belum baik.

BAB III

HASIL ANALISIS



Gambar 1.
Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Tabel 3.
Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Indikator	Skor	Kriteria
Pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat	3,51	Baik Sekali
Pelayanan pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan baik.	3,58	Baik Sekali
Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.	3,51	Baik Sekali
Pelayanan Biro Administrasi Akademik melalui kontak layanan (WhatsApp dan Instagram) dilayani dengan baik	3,55	Baik Sekali
Staf Pengajaran memberikan pelayanan dengan baik.	3,51	Baik Sekali
Informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	3,61	Baik Sekali
Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	3,55	Baik Sekali
Informasi riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	3,51	Baik Sekali
Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.	3,51	Baik Sekali
Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.	3,49	Baik

Hasil evaluasi pelayanan akademik di Universitas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan berada dalam kategori "**Baik Sekali**" dengan rata-rata skor **3,54**. Dari 10 indikator yang dinilai, 9 di antaranya mendapat skor di atas 3,50 yang berarti "Baik Sekali", sementara 1 indikator yaitu "Fasilitas ruang kuliah" mendapat skor 3,49 yang masuk dalam kategori "Baik". Pelayanan yang dinilai paling baik adalah informasi jadwal kuliah pada portal mahasiswa (3,61) serta pelayanan pengambilan jas almamater di Biro Administrasi Akademik (3,58). Secara umum, data menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik, informasi akademik, dan fasilitas pembelajaran telah berjalan dengan sangat baik. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas khususnya pada aspek fasilitas ruang kuliah

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI

Berdasarkan hasil evaluasi layanan akademik, berikut adalah beberapa tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan:

1. Peningkatan Kualitas Fasilitas Pembelajaran
 - a. Melakukan audit dan pemeliharaan berkala terhadap fasilitas ruang kuliah seperti sound system, AC, LCD/TV
 - b. Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan teknis yang menghambat fungsi optimal fasilitas
 - c. Mengalokasikan anggaran untuk pembaruan dan pengadaan fasilitas yang lebih modern
 - d. Menerapkan sistem pemantauan dan pelaporan kerusakan fasilitas dari mahasiswa
2. Optimalisasi Layanan Administrasi Akademik
 - a. Mempercepat proses pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa melalui digitalisasi dan otomasi
 - b. Meningkatkan keterampilan dan kompetensi staf administrasi melalui pelatihan
 - c. Memperluas saluran komunikasi dan pengaduan layanan, seperti penambahan nomor hotline dan sosial media
 - d. Mengevaluasi dan menyempurnakan sistem antrian dan alur layanan di Biro Administrasi Akademik
3. Peningkatan Kualitas Informasi Akademik
 - a. Menyediakan informasi kalender akademik dan panduan akademik yang lebih lengkap dan mudah diakses
 - b. Memastikan ketersediaan dan kemudahan akses informasi jadwal kuliah, presensi, dan riwayat pembayaran di portal mahasiswa
 - c. Mengembangkan sistem layanan informasi akademik yang terintegrasi dan user-friendly
 - d. Melakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan portal akademik bagi seluruh mahasiswa
4. Peningkatan Kualitas Pelaksanaan Perkuliahan
 - a. Memastikan kesiapan dan ketersediaan fasilitas penunjang perkuliahan offline maupun online

- b. Memberikan pelatihan dan pendampingan bagi dosen dalam penerapan metode pembelajaran yang efektif
 - c. Mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) pelaksanaan perkuliahan yang terukur
 - d. Menyediakan mekanisme umpan balik mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran
5. Sistem Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan
- a. Melakukan survei kepuasan layanan akademik secara berkala
 - b. Membentuk tim penjaminan mutu layanan akademik yang responsif terhadap isu-isu layanan
 - c. Mengembangkan indikator kinerja utama (KPI) layanan akademik yang terukur
 - d. Mengimplementasikan sistem reward dan sanksi untuk mendorong perbaikan layanan

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan laporan hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, secara umum mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, khususnya terkait keramahan dan sikap responsif staf administrasi. Namun, beberapa aspek perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan, transparansi informasi, dan aksesibilitas layanan secara online untuk mendukung kemudahan proses administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun layanan administrasi akademik telah memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa, upaya peningkatan pada aspek-aspek tertentu diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal dan sesuai dengan harapan mahasiswa.