

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN TATA USAHA**

**Sekolah Tinggi
Teknologi
Informasi NIIT**



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT

2022/2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TATA USAHA

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT
TAHUN 2022/2023

BADAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Tim Penyusun

Ketua

Mohammad Imam Shalahudin, S.T., M.Si

Anggota

Arisantoso, S.T., M.Kom.

Fajar Septian, S.Pd., S.Kom., M.Kom.

Santi Setiyaningsih, S.Pd., M.Pd.

Bunga Wahyuningtyas, S.T.

Intan Kladepta Muliasari, S.T

Disahkan,

Jakarta, 18 Maret 2023

Ketua STTI NIIT

Penanggungjawab



Dr. Trinugi Wira Harjanti, S.T., M.Kom

Kepala BPMI

Ketua Tim Penyusun



Mohammad Imam Shalahudin, S.T., M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan tata usaha dapat diselesaikan. Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh STTI NIIT untuk berbenah dan menjadi parameter untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang 1
- B. Tujuan Survey 1
- C. Waktu dan Cara Pelaksanaan Survey 1

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil 3
- B. Pembahasan 3

BAB III PENUTUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Survey 2

Gambar 2.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tata Usaha 3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi pendidikan. Layaknya sebuah perguruan tinggi yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah sekolah tinggi perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik. Salah satu layanan yang dilakukan oleh sekolah tinggi kepada mahasiswa adalah layanan tata usaha. Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Sekolah Tinggi Teknologi Informasi ingin memberikan pelayanan yang sangat Bagus (*service excellence*) kepada pelanggannya dalam hal ini mahasiswa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan tata usaha, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STTI NIIT. Oleh karena itu STTI NIIT merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan tingkat kepuasan Layanan tata usaha tahun 2022/2023. Monitoring dan Evaluasi ini digunakan untuk menilai pelayanan tata usaha di Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT.

B. Tujuan Survey

Tujuan dilaksanakannya survey Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tata usaha yaitu Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan yang diberikan oleh petugas.

C. Waktu dan Cara Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan Survey Layanan Tata Usaha tahun 2022/2023 dilaksanakan pada bulan Januari 2023. Pengumpulan data dari 300 mahasiswa melalui Kuesioner Google Form, kemudian rekap dan analisis data serta penyajian data serta pelaporan dijabarkan melalui Microsoft Excel. Adapun pengisian survei ini dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner melalui *google form* dengan tautan : <https://forms.gle/TQC6H1e9Me1ZpmBTA> . Tampilan laman survey bisa dilihat pada gambar 1.1.

SURVEY Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tata Usaha

anjeng@i-tech.ac.id [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Mahasiswa *

Jawaban Anda

Email *

Jawaban Anda

No. Telepon *

Jawaban Anda

Prodi *

Pilih

Berikutnya

Kosongkan formulir

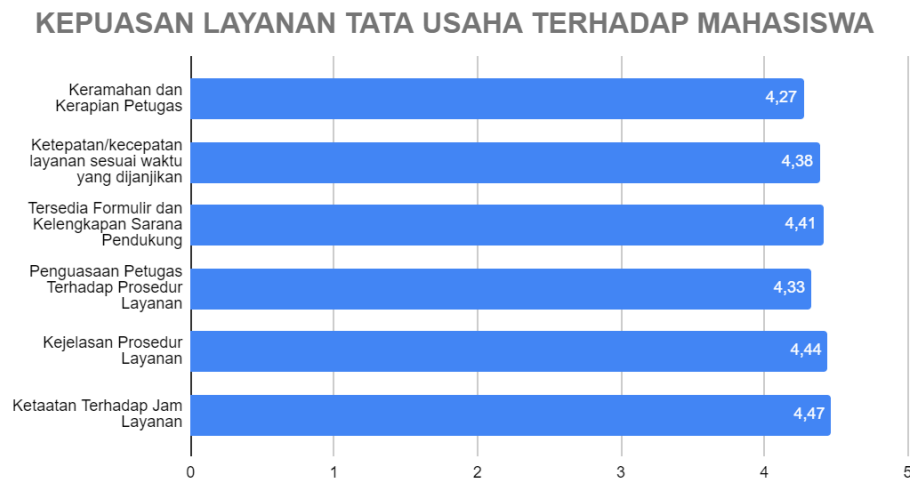
Gambar 1.1 Tampilan Laman Survey

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Dari hasil pendistribusian kuesioner kepuasan terhadap layanan tata usaha ke 300 orang mahasiswa, maka didapatkan hasil seperti gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 rata-rata kepuasan terhadap layanan tata usaha

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha didapatkan hasil bahwa perlunya peningkatan keramahan dan kerapihan petugas dengan rata-rata 4,27, penguasaan petugas terhadap prosedur layanan dengan rata-rata 4,33 dan ketepatan/kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan dengan rata-rata 4,38. Sedangkan tersedia formulir dan kelengkapan sarana pendukung memiliki rata-rata 4,41, kejelasan prosedur layanan memiliki rata-rata 4,44 dan ketaatan terhadap jam layanan memiliki rata-rata 4,47. Dapat disimpulkan bahwa layanan tata usaha yang diberikan sangat baik, namun hasil dari survei ini akan dijadikan tolak ukur untuk dapat meningkatkan fasilitas layanan yang diberikan di STTI NIIT.

BAB III

PENUTUP

Hasil yang tersaji dalam Laporan Survey Kepuasan Layanan Tata Usaha terhadap mahasiswa pelaksanaan tahun 2022/2023 diharapkan dapat memberikan masukan bagi semua pihak, khususnya STTI NIIT sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi agar dapat meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan agar STTI NIIT dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal agar kegiatan Belajar mengajar berjalan secara efektif dan efisien. Survey Kepuasan Layanan Tata Usaha terhadap mahasiswa juga dapat menjadi bahan evaluasi dari perusahaan agar tercipta keselarasan antara mahasiswa dan kampus. Dengan adanya evaluasi dan masukan dari pengguna pada Kepuasan Layanan Tata Usaha terhadap mahasiswa, STTI NIIT diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.