

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PELAYANAN
ADMINISTRASI DAN AKADEMIK OLEH MAHASISWA**

**Sekolah Tinggi
Teknologi
Informasi NIIT**



**SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT
2022/2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK OLEH MAHASISWA

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 Pelayanan Administrasi dan Akademik Terhadap Mahasiswa 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 Pelayanan Administrasi Dan Akademik Terhadap Mahasiswa 3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah *stakeholder* yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

BAAK sebagai bagian yang *mensupport* Sekolah Tinggi Teknologi Informasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh BAAK ketaatan terhadap jam layanan, kejelasan prosedur layanan, penguasaan petugas terhadap prosedur layanan, ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung, ketepatan/ kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, keramahan dan kerapian petugas.

Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh BAAK. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan BAAK selanjutnya.

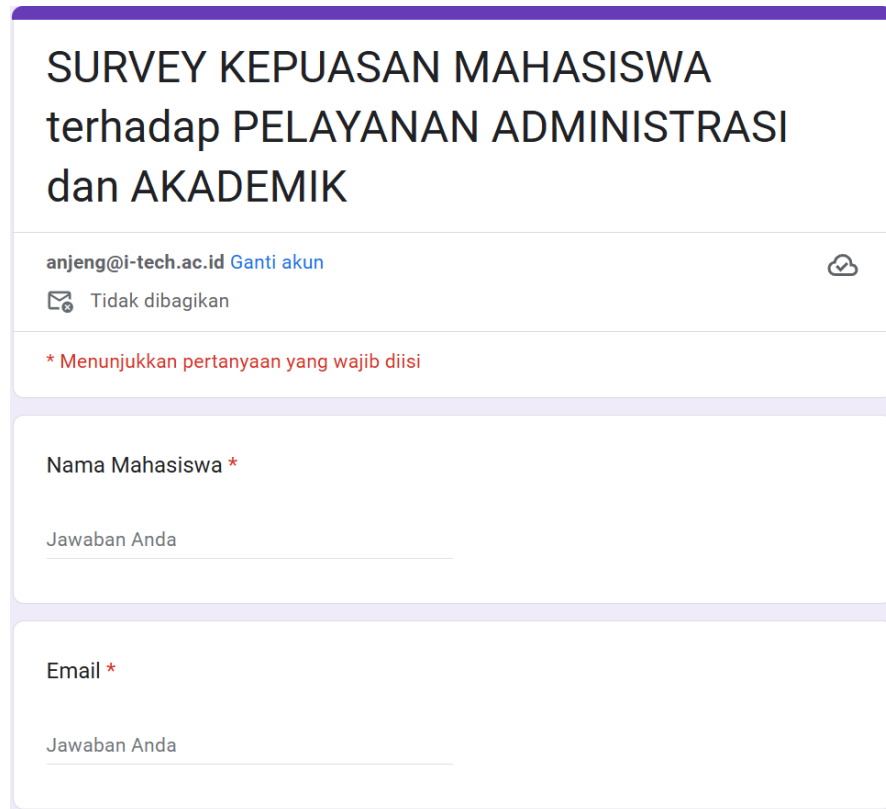
B. Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh BAAK di STTI NIIT. Selain itu, survei ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

C. Waktu dan Cara Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan Survey Kepuasan terhadap administrasi dan akademik pada STTI NIIT dilaksanakan pada bulan Juli 2023. Adapun pengisian survei ini dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 300 mahasiswa melalui *google form* dengan tautan :

Adapun pengisian survei ini dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner melalui *google form* dengan tautan : <https://forms.gle/drkHJAzeMzfv1y7h8>. Tampilan laman survey bisa dilihat pada gambar 1.1. Tampilan laman survey bisa dilihat pada gambar 1.1



The image shows a Google Form interface. At the top, the title 'SURVEY KEPUASAN MAHASISWA terhadap PELAYANAN ADMINISTRASI dan AKADEMIK' is displayed in bold black text. Below the title, the email 'anjeng@i-tech.ac.id' is shown with a 'Ganti akun' link and a cloud icon. A status bar indicates 'Tidak dibagikan' (Not shared). A red asterisk message states '* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi' (Indicates required questions). The form contains two input fields: 'Nama Mahasiswa *' and 'Email *', each with a 'Jawaban Anda' (Your answer) placeholder text.

Gambar 1.1 Tampilan Laman Survey

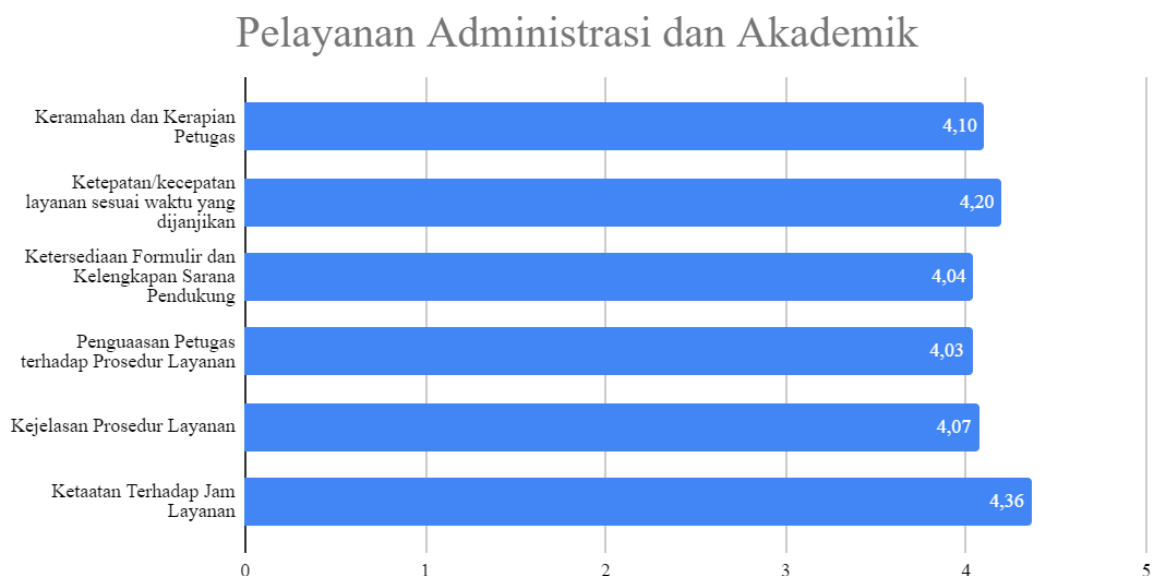
BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Pelayanan administrasi dan akademik yang efektif akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai fasilitas sarana dan prasarana yang memuaskan kepada orang lain. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Dari hasil pendistribusian kuesioner kepuasan pelayanan administrasi dan akademik ke 300 orang mahasiswa, maka didapatkan hasil seperti gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 Kepuasan Pelayanan Administrasi dan Akademik oleh Mahasiswa

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu dalam penguasaan petugas terhadap prosedur layanan dengan rata-rata 4,03, perlu diperjelas mengenai ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung dengan rata-rata 4,04, STTI NIIT perlu juga memperbaiki kejelasan prosedur layanan yang memiliki rata-rata kepuasan 4,07.

BAB III

PENUTUP

Hasil yang tersaji dalam Laporan Survey Kepuasan Layanan Administrasi dan Akademik 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 administrasi dan akademik berjalan secara efektif dan efisien. Survey Kepuasan Layanan Administrasi dan Akademik terhadap mahasiswa pelaksanaan tahun 2022/2023 juga dapat menjadi bahan evaluasi dari perusahaan agar tercipta keselarasan antara mahasiswa dan kampus. Dengan adanya evaluasi dan masukan dari pengguna pada Survey Kepuasan Layanan Administrasi dan Akademik terhadap mahasiswa, STTI NIIT diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.