

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



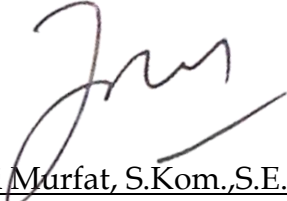
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan :	Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun 2023/2024
Tempat Kegiatan :	Program Studi Manajemen
Waktu Kegiatan :	Mei 2023 – Februari 2024

Makassar, 5 Februari 2024

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Zulkifli Murfat, S.Kom., S.E., M.M  
NIDN. 0921068501

Unit Pengendalian Sistem Mutu FEB



Ummu Kalsum, S.ST., M.Ak., CertDa  
NIDN. 0909128901

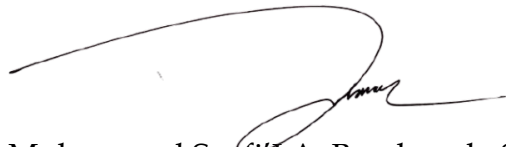


Dekan



Prof. Dr. H. Mursalim Laekkeng, SE., M.Si.,  
Akt., CA., CPAI, CPA., CSP., ASEAN., CPA.  
NIDN. 0905067101

Wakil Dekan III



Dr. H. Muhammad Syaffi A. Basalamah, SE., MM.  
NIDN. 0927038603

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, laporan pengukuran kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dapat diselesaikan dan dilaporkan dengan baik. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu selama proses pelaksanaan kegiatan ini, sampai akhirnya tersusun dalam bentuk laporan pengukuran kepuasan mitra pada Tahun Akademik 2023/2024.

Ucapan terimakasih kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Pengembangan Sumber Daya Pembelajaran Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan masukan serta dukungan.
3. Direktur Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument terhadap mahasiswa.
4. Pada responden yakni mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Makassar, 5 Februari 2024

Program Studi Manajemen FEB UMI

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	1
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
BAB I. Pendahuluan.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Sasaran.....	5
1.4 Manfaat Keluaran.....	5
1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring.....	5
1.6 Metode Analisis Data.....	7
BAB II. Pelaksanaan dan Hasil Survey.....	8
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	8
2.2 Teknik Survey.....	8
2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	8
BAB III. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	9

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia, turut serta mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. FEB UMI terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas layanan dan proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

Peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa merupakan salah satu prioritas lembaga pendidikan tinggi. Berkenaan dengan hal tersebut, FEB UMI mengembangkan layanan kemahasiswaan yang secara umum bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan fasilitas kemahasiswaan di lingkungan kampus baik akademik maupun nonakademik. Secara khusus hal ini bertujuan untuk menambah wawasan akademik, memberikan bantuan, layanan konseling atas permasalahan yang dihadapi, mengembangkan bakat dan minat, meningkat softskill, layanan kesehatan, kantin dan lain sebagainya.

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, maka perlu dilakukan survey. Pelaksanaan survey tingkat kepuasan mahasiswa adalah dengan mencermati tingkat kepuasan mahasiswa. Persiapan dilaksanakan dengan mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan apa saja yang akan dimonitor, terutama variable penting dengan menggunakan indicator mana yang sesuai dengan tujuan program kegiatan.

Dengan proses evaluasi ini, sangat diharapkan umpan balik sebagai masukan terutama untuk proses tridarma pendidikan. Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survey pada Tahun Akademik 2023/2024.

### **1.2 Tujuan**

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan bertujuan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kemahasiswaan yang diberikan FEB UMI terutama Program Studi Manajemen terkait dengan layanan kemahasiswaan khususnya dalam bidang bimbingan dan konseling, kegiatan ekstrakurikuler, pengembangan diri, dan lainnya.

### 1.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survey adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen pada tahun akademik 2023/2024.

### 1.4 Manfaat Keluaran

- 1) Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI khususnya Program Studi Manajemen.
- 2) Bahan pertimbangan untuk perkembangan fasilitas dan sarana prasarana kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI khususnya Program Studi Manajemen.

### 1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebagai berikut:

*TABEL 1 Survey Kepuasan Mahasiswa.*

No	Aspek Yang Diukur
1	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan Akademik
2	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan Perpustakaan
3	Fasilitas Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan
4	Fasilitas Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait leadership, public speaking, critical thinking, creativity.
5	Fasilitas Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait edupreneur.
6	Fasilitas Kemahasiswaan untuk kegiatan penguasaan Teknologi Informasi
7	Fasilitas Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, social, dan kerohanian.
8	Fasilitas Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun nonakademik
9	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa
10	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu
11	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan kesehatan bagi mahasiswa.
12	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa
13	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan karir.
14	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan kewirausahaan.
15	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan Job Seeker
16	Fasilitas Kemahasiswaan untuk layanan kantin.

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument dapat dilihat pada table 2. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha dengan tingkat signifikansi 5%, mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.894 yang mengindikasikan tingkat reliabilitas Sangat Tinggi.

TABEL 2. Uji validitas instrument Kerjasama

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,516	0,456	VALID
2	0,486	0,456	VALID
3	0,807	0,456	VALID
4	0,648	0,456	VALID
5	0,539	0,456	VALID
6	0,539	0,456	VALID
7	0,807	0,456	VALID
8	0,518	0,456	VALID
9	0,622	0,456	VALID
10	0,532	0,456	VALID
11	0,622	0,456	VALID
12	0,622	0,456	VALID
13	0,653	0,456	VALID
14	0,743	0,456	VALID
15	0,625	0,456	VALID
16	0,713	0,456	VALID

Masing-masing instrument memiliki butir pertanyaan terdiri dari 5 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berikut table skor dari setiap jawaban.

TABEL 3 Nilai / skor jawaban

Nilai	Klasifikasi Kepuasan
1	Tidak Baik (TB)
2	Kurang (K)
3	Cukup ( C )
4	Baik (B)
5	Sangat Baik (SB)

## **1.6 Metode Analisis Data**

Hasil pengukuran survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan berupa skala kepuasan (1-5) yang telah diuraikan pada bagian 1.5. Kemudian data dianalisis menggunakan analisis statistic deksriptif.

## BAB II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY

### 2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan mulai pada bulan Mei 2023 sampai dengan Februari 2024 dengan capaian sebanyak 144 responden.

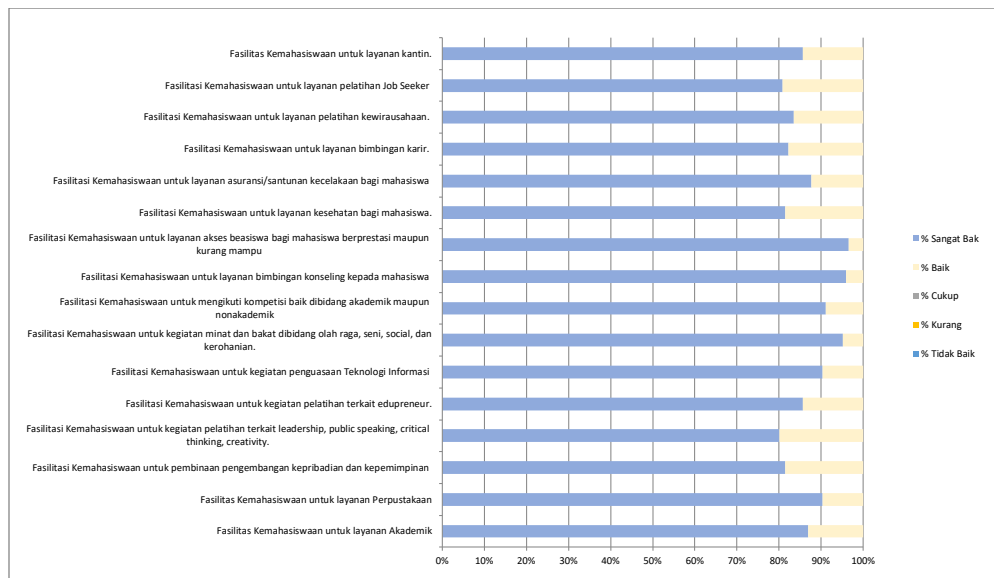
### 2.2 Teknik Survey

Pelaksanaan survey dilakukan secara online, dimana link survey akan didistribusikan langsung ke mahasiswa oleh Dosen Pembimbing Akademik, dan Tenaga Kependidikan. Proses pelaksanaan dilakukan monitoring untuk memastikan responden atau pihak mahasiswa telah melakukan pengisian kuesioner. Link kuesioner dapat diakses pada <https://forms.gle/JcTM6Jvrr9hWojmZ8>

### 2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil survey, diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan seperti yang ditunjukkan pada Grafik 1. Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan Mahasiswa berada pada kategori sangat baik, dimana tingkat kepuasan dengan kategori Sangat Baik rata-rata 85%.

*Grafik 1. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kemahasiswaan*



## **BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2023/2024, layanan kemahasiswaan berada pada kategori Sangat Baik. Capaian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mahasiswa. Kinerja layanan yang konsisten dan responsif mencerminkan adanya tata kelola yang efektif serta komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung perkembangan mahasiswa secara optimal.

Meskipun demikian, hasil ini juga menjadi tantangan bagi institusi untuk mempertahankan standar kualitas sekaligus melakukan inovasi agar layanan tetap relevan dengan kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang.

### **B. Rekomendasi**

Sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi, beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan antara lain:

1. Optimalisasi sistem informasi layanan beasiswa, termasuk peningkatan transparansi, kemudahan akses informasi, serta penguatan sosialisasi kepada mahasiswa agar peluang yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal.
2. Penguatan program pengembangan diri dan karier mahasiswa, melalui penyediaan layanan konseling yang lebih terstruktur, pelatihan kesiapan kerja (work readiness), seminar karier, serta peningkatan jejaring dengan dunia usaha dan dunia industri.
3. Peningkatan kualitas layanan berbasis digital, guna mempercepat proses layanan dan meningkatkan efisiensi serta kemudahan akses bagi mahasiswa.