SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

UNIBA MADURA



PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

KATA PENGANTAR

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Universitas Bahaudin Mudhary (UNIBA) Madura. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu mahasiswa.

Sumenep, September 2025

Kepala Sistem Penjaminan Mutu Internal

A. PENDAHULUAN

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada mahasiswa adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

B. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa.

C. SASARAN

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Medorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. Pelaksanaan

   Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

   a. Menyusun instrumen survey;

b. Menentukan responden;
c. Melaksanakan survey;
d. Mengolah hasil survey;
e. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2. Teknik survey kepuasan mahasiswa

   Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:

   a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
   b. Kuesioner elektronik (internet / e-survey);
   c. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur

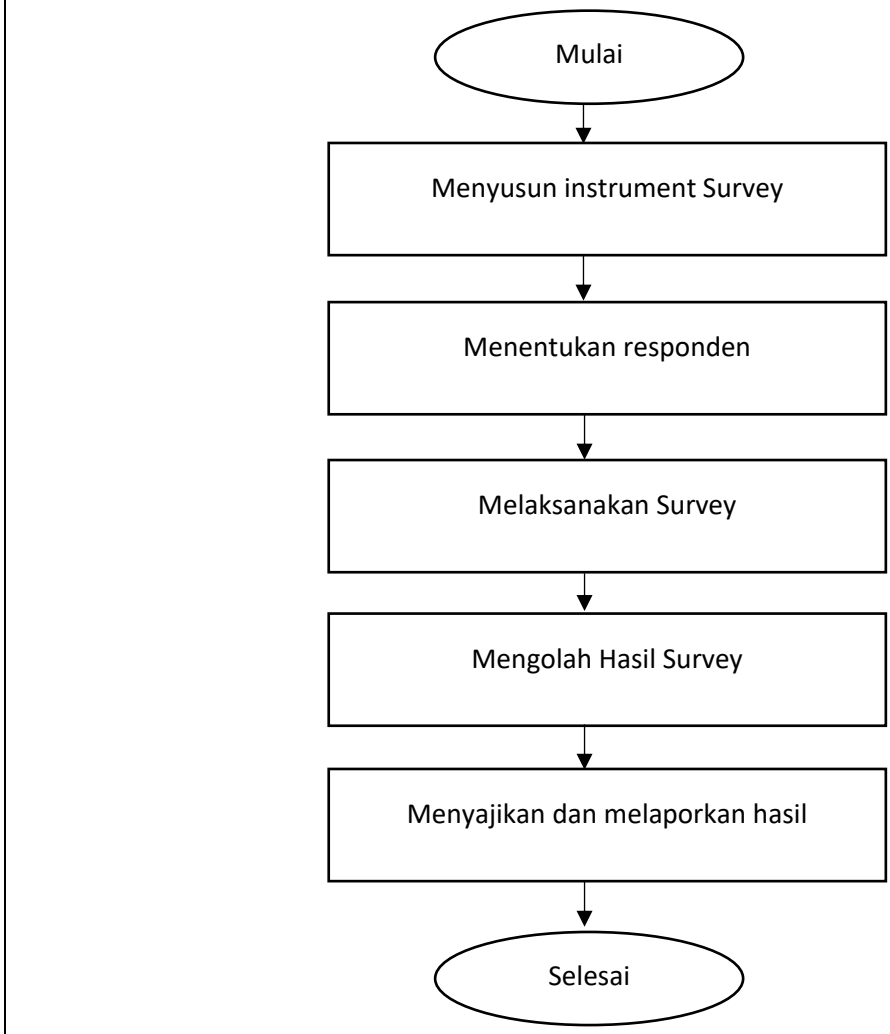
3. Hasil survey kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk:

   a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
   b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
   c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;
   d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

SOP SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BAHAUDIN MUDHARY MADURA



1. Tujuan

   SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan mahasiswa.
b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa.
c. Tahap akhir survey kepuasan mahasiswa.

2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada mahasiswa. Respondennya adalah mahasiswa di Universitas Bahaudin Mudhary Madura. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

3. Ruang Lingkup

SOP ini meliputi:

a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
b. Pelayanan di BAAK, BAK, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan layanan Bimbingan Konseling.

G. PENUTUP

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan di Universitas Bahaudin Mudhary Madura.