

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Unggul & Islami**

**BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020/2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**  
**TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**

**Tim Penyusun:**

1. Heru Sukamto
2. Sri Yutatik
3. Resa Ulfah Pertiwi
4. Yessita Devi Putriarta
5. Hasan Basri

**PIC Kegiatan**



**Heru Sukamto**  
**NIK. 19720311199410 100 175**

**Yogyakarta, 23 Juli 2021**  
**Kepala Biro Administrasi Akademik**



**Caka, S.T.**  
**NIK. 19741020200704 100 317**

# **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.

Biro Administrasi Akademik sebagai *supporting unit* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik antara lain yaitu cetak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), pelayanan surat keterangan (seperti: pindah dan cuti), pemberian informasi kalender akademik dan buku akademik, permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian, pemberian informasi jadwal kuliah, informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah, serta peminjaman dan pelayanan fasilitas ruang kelas. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik selanjutnya.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

**C. Sasaran**

Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. Waktu Pelaksanaan**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 19 Juni 2021 sampai dengan 28 Juni 2021. Kuesioner tersebut diisi melalui Kartu Rencana Studi (KRS) *online* UMY pada web krs.umy.ac.id. Selain itu, mahasiswa juga diinformasikan untuk mengisi kuesioner di krs *online* melalui instagram @baaummy.

#### **B. Subjek/Profil Responden**

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Responden pada survey ini adalah Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021 dengan jumlah 20104 mahasiswa.

#### **C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling* yaitu Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner melalui Kartu Rencana Studi (KRS) *online* UMY pada web krs.umy.ac.id. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 10 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dari 10 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Kurang Puas, 2) Cukup Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Skala tersebut mengacu pada IKS yang disyaratkan oleh Badan Perencanaan dan Pengembangan (BPP).

#### **D. Pengolahan Data**

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui KRS *Online*. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 21.

## BAB III

### HASIL DAN ANALISA

#### A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 19 Juni 2021 sampai dengan 28 Juni 2021. Kuesioner tersebut diisi melalui Kartu Rencana Studi (KRS) online UMY pada web [krs.umy.ac.id](http://krs.umy.ac.id) dimana hasil kuesioner tersebut terekam pada database Biro Sistem Informasi (BSI) yang kemudian hasil kuesioner tersebut diolah oleh Biro Administrasi Akademik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survey ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 8323 responden atau tingkat pengembalian sebesar 41,40% respon dari jumlah keseluruhan Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021.

#### B. Demografi Responden

Karakteristik utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah program studi dan tahun angkatan. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap karakteristik responden:

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi**

Program Studi	Jumlah	Persentase
S1 Teknik Sipil	511	6,14%
S1 Teknik Elektro	255	3,06%
S1 Teknik Mesin	371	4,46%
S1 Teknologi Informasi	254	3,05%
S1 Agroteknologi	214	2,57%
S1 Agribisnis	287	3,45%
S1 Kedokteran	175	2,10%
S1 Keperawatan	206	2,48%
S1 Kedokteran Gigi	85	1,02%
S1 Farmasi	203	2,44%
S1 Manajemen	787	9,46%
S1 Akuntansi	584	7,02%
S1 Ekonomi	397	4,77%
S1 Hubungan Internasional	701	8,42%
S1 Ilmu Pemerintahan	481	5,78%
S1 Ilmu Komunikasi	368	4,42%
S1 Hukum	734	8,82%

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	290	3,48%
S1 Pendidikan Agama Islam	266	3,20%
S1 Ekonomi Syariah	304	3,65%
S1 Pendidikan Bahasa Inggris	296	3,56%
S1 Pendidikan Bahasa Arab	58	0,70%
S1 Pendidikan Bahasa Jepang	58	0,70%
S2 Ilmu Agama Islam	9	0,11%
S2 Manajemen	15	0,18%
S2 Administrasi Rumah Sakit	26	0,31%
S2 Ilmu Pemerintahan	13	0,16%
S2 Magister Keperawatan	25	0,30%
S2 Hubungan Internasional	9	0,11%
S2 Hukum	11	0,13%
S3 Psikologi Pendidikan Islam	4	0,05%
S3 Politik Islam	7	0,08%
S3 Manajemen	3	0,04%
D3 Teknologi Elektro-medis	126	1,51%
D3 Teknologi Mesin	72	0,87%
D3 Akuntansi	44	0,53%
Pendidikan Profesi Dokter	9	0,11%
Pendidikan Profesi Dokter Gigi	16	0,19%
Pendidikan Profesi Ners	18	0,22%
Pendidikan Profesi Apoteker	31	0,37%
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>8323</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Olah Data (2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 8323 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Program Studi S1 Manajemen sejumlah 787 atau 9,46% dan responden paling sedikit yaitu Program Studi S3 Manajemen sejumlah 3 atau 0,04%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan dapat dilihat pada tabel berikut:

### Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

<b>Tahun Angkatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
2014	174	2,09%
2015	149	1,79%
2016	447	5,37%
2017	1444	17,35%
2018	1930	23,19%
2019	1757	21,11%
2020	2422	29,10%
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>8323</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Olah Data (2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 8323 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Mahasiswa Tahun Angkatan 2020 sejumlah 2422 atau 29,10% dan responden paling sedikit yaitu Mahasiswa Tahun Angkatan 2015 sejumlah 149 atau 1,79%.

### C. Uji Kualitas Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (*pearson correlation*). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi ( $r$ ) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,25$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu  $< 0,05$ . Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Hasil Uji Validitas Pearson Correlation**

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,891	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,920	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,906	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,925	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,931	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,928	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,891	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,889	0,000	Valid
Pernyataan 9	0,918	0,000	Valid
Pernyataan 10	0,864	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 8323 jawaban reponden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi ( $r$ ) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,25$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu  $< 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

Selain menggunakan *pearson product moment* atau *pearson correlation*, dalam pengujian validitas juga dapat menggunakan analisis faktor. Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai KMO



MSA maupun faktor *loading* lebih dari 0,50. Hasil uji validitas dengan analisis faktor dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Uji Validitas Analisis Faktor

KMO MSA	Butir Pernyataan	Loading Factor	Keterangan
0,969>0,50	Pernyataan 1	0,891	Valid
	Pernyataan 2	0,921	Valid
	Pernyataan 3	0,907	Valid
	Pernyataan 4	0,926	Valid
	Pernyataan 5	0,932	Valid
	Pernyataan 6	0,929	Valid
	Pernyataan 7	0,891	Valid
	Pernyataan 8	0,887	Valid
	Pernyataan 9	0,918	Valid
	Pernyataan 10	0,860	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 8323 jawaban responden. Nilai KMO MSA pada tabel di atas yaitu 0,969 dimana lebih besar dari syarat 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dalam survey ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan pertama. Selain itu, masing-masing item pada kuesioner memiliki nilai *loading factor* lebih besar daripada 0,50. Artinya, seluruh komponen dari masing-masing variabel memiliki *loading factor* yang besar sehingga dapat dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha* <0,50 maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* >0,90 maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,976	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 8323 jawaban reponden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,976 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 97,6% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

#### D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 8323 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 10 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Kurang Puas, 2) Cukup Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

**Hasil Survey**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>Kurang Puas</b>	<b>Cukup Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
Pernyataan 1	147	1689	4859	1628
	1,77%	20,29%	58,38%	19,56%
Pernyataan 2	129	1794	4957	1443
	1,55%	21,55%	59,56%	17,34%
Pernyataan 3	189	1757	4898	1479
	2,27%	21,11%	58,85%	17,77%
Pernyataan 4	137	1957	4924	1305
	1,65%	23,51%	59,16%	15,68%
Pernyataan 5	144	1767	4948	1464
	1,73%	21,23%	59,45%	17,59%
Pernyataan 6	142	1748	4982	1451
	1,71%	21,00%	59,86%	17,43%
Pernyataan 7	152	1609	4838	1724
	1,83%	19,33%	58,13%	20,71%
Pernyataan 8	267	1846	4813	1397
	3,21%	22,18%	57,83%	16,78%
Pernyataan 9	173	1882	4929	1339
	2,08%	22,61%	59,22%	16,09%
Pernyataan 10	269	1899	4747	1408
	3,23%	22,82%	57,03%	16,92%

Sumber: Olah Data (2021)

Hasil evaluasi 10 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4

terdapat pada poin 3 yaitu “Puas”. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 8323 responden:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan:

- a (Persentase “Sangat Puas”)
- b (Persentase “Puas”)
- c (Persentase “Cukup Puas”)
- d (Persentase “Kurang Puas”)
- $P_{JPD}$  (Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)
- TK (Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)

#### **Rata-Rata Jawaban 8323 Responden**

<b>Skala Likert 1-4</b>	
<b>Kriteria</b>	<b>Jawaban</b>
Kurang Puas	2,10%
Cukup Puas	21,56%
Puas	58,75%
Sangat Puas	17,59

Sumber: Olah Data (2021)

$$TK = (4 \times 17,59) + (3 \times 58,75\%) + (2 \times 21,56\%) + 2,10\%$$

$$= 2,10\% + 43,13\% + 176,24\% + 70,35\% = 291,85\%$$

$$P_{JPD} = \frac{291,85\%}{4} = 72,96\%$$

#### **Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)**

<b>Skala Likert 1-4</b>		
<b>Skala Likert</b>	<b>Nilai Index (100%)</b>	<b>Kriteria</b>
1	$0\% < \text{Satisfaction Index} \leq 25\%$	Tidak Baik
2	$25\% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Kurang Baik
3	$50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

Survey kali ini menggunakan skala likert 1-4 dengan kriteria mengacu pada IKS yang disyaratkan oleh BPP. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik sebesar 72,96%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi

yang mudah, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas diberikan oleh Biro Administrasi Akademik berada pada tingkat yang baik.

#### E. Kesimpulan

Survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik sebesar **72,96%**. Nilai tersebut belum mencapai nilai standar yang ditentukan pada IKS yaitu sebesar minimal 75%. Hal tersebut dapat dikarenakan skala likert yang digunakan sebagai pedoman (dari IKS UMY No. 01.01.65 yang diterbitkan BPP) tidak menggambarkan eksterm kiri (untuk menggambarkan “tidak puas”) dan ekstrim kanan (untuk menggambarkan “puas”). Skala likert menunjukkan 1) Kurang Puas, 2) Cukup Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas dimana nilai skala likert 2 (baik jumlah skala likert 1-5 maupun 1-4) dikategorikan “tidak puas”. Dalam hal ini terjadi bias antara jawaban responden dan hasil pengolahan data sehingga responden (mahasiswa) yang menjawab "cukup puas" dalam hasil olah data tergambar sebagai "tidak puas".

#### Persentase Jawaban Survey

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>P+SP</b>	<b>CP+P+SP</b>
Pernyataan 1	1,77%	20,29%	58,38%	19,56%	77,94%	98,23%
Pernyataan 2	1,55%	21,55%	59,56%	17,34%	76,90%	98,45%
Pernyataan 3	2,27%	21,11%	58,85%	17,77%	76,62%	97,73%
Pernyataan 4	1,65%	23,51%	59,16%	15,68%	74,84%	98,35%
Pernyataan 5	1,73%	21,23%	59,45%	17,59%	77,04%	98,27%
Pernyataan 6	1,71%	21,00%	59,86%	17,43%	77,29%	98,29%
Pernyataan 7	1,83%	19,33%	58,13%	20,71%	78,84%	98,17%
Pernyataan 8	3,21%	22,18%	57,83%	16,78%	74,61%	96,79%
Pernyataan 9	2,08%	22,61%	59,22%	16,09%	75,31%	97,92%
Pernyataan 10	3,23%	22,82%	57,03%	16,92%	73,95%	96,77%
<b>Rata-Rata Persentase Jawaban “Puas”</b>					<b>76,33%</b>	<b>97,90%</b>

Sumber: Olah Data (2021)

KP : Kurang Puas

CP : Cukup Puas

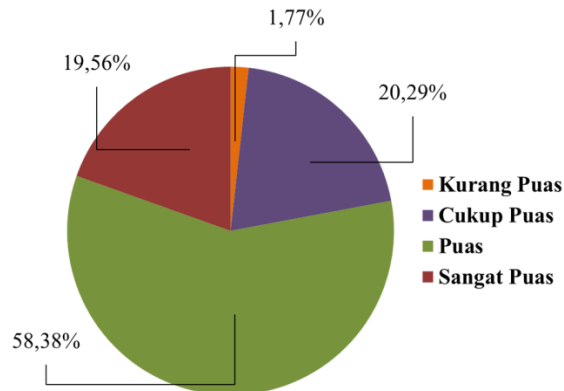
P : Puas

SP : Sangat Puas

Apabila jawaban “**cukup puas**” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “**puas**”, maka rata-rata **76,30%** responden (mahasiswa) merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Selanjutnya, apabila jawaban “**cukup puas**” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “**puas**”, maka rata-rata **97,90%** responden (mahasiswa) merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 1

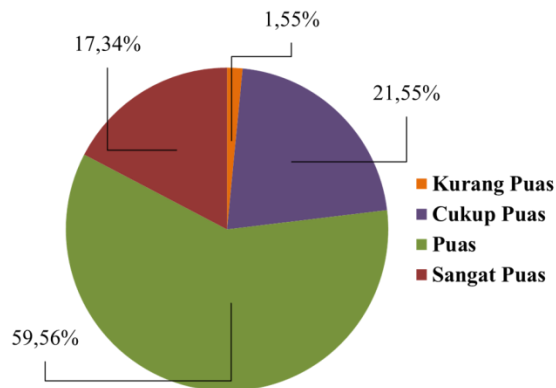
Proses Pelayanan Cetak Kartu Mahasiswa Biro Administrasi Akademik telah Dilayani dengan Cepat dan Tepat



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 77,94% responden (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan cetak Kartu Mahasiswa. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 98,23% responden (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan cetak Kartu Mahasiswa.

### Pernyataan 2

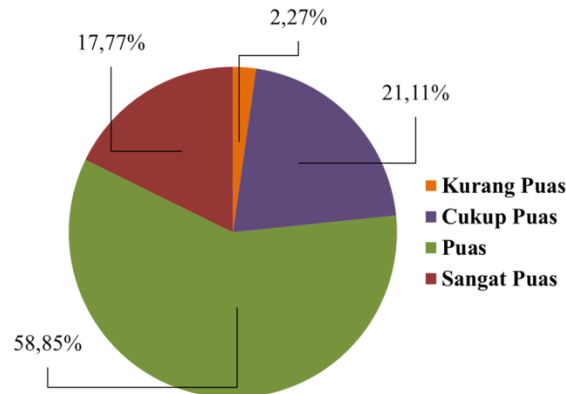
Permintaan Pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik Dilayani dengan Cepat dan Tepat



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 76,90% responden (mahasiswa) merasa puas atas permintaan pelayanan surat keterangan. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 98,45% responden (mahasiswa) merasa puas atas permintaan pelayanan surat keterangan.

### Pernyataan 3

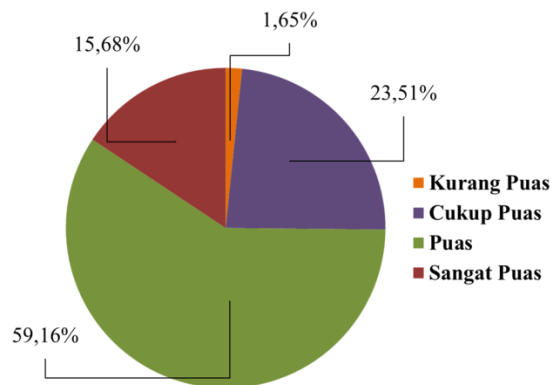
Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas Terinformasikan dengan Baik



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 76,62% responden (mahasiswa) merasa puas atas pemberian informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 97,73% responden (mahasiswa) merasa puas atas pemberian informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik.

### Pernyataan 4

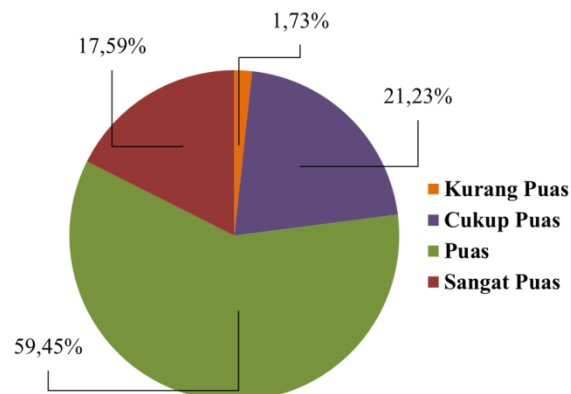
Permintaan Jumlah Data Mahasiswa untuk Penelitian Dilayani dengan Cepat dan Tepat



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 74,84% responden (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 98,35% responden (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian.

### Pernyataan 5

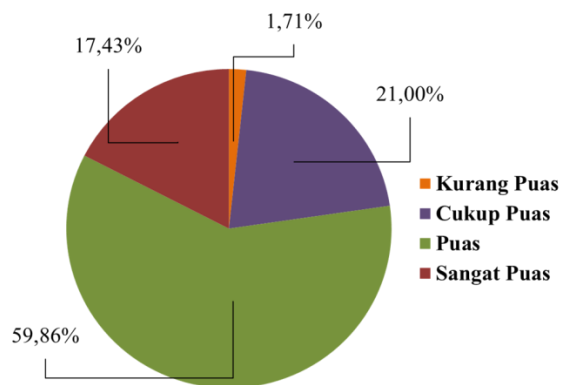
Staf Biro Administrasi Akademik Memberikan Informasi Dengan Baik dan Jelas



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 77,04% responden (mahasiswa) merasa puas atas informasi yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 98,27% responden (mahasiswa) merasa puas atas informasi yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 6

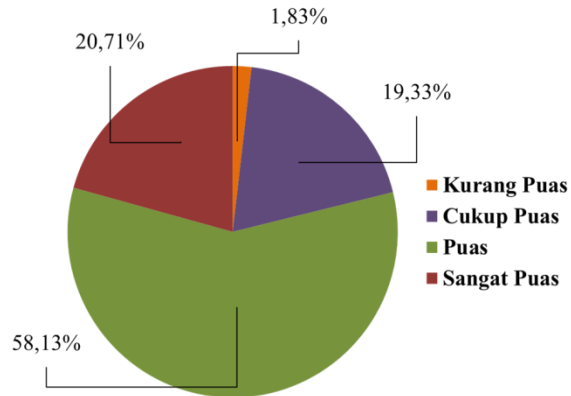
Staf Pengajaran Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 77,29% responden (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Staf Pengajaran. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 98,29% responden (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Staf Pengajaran.

### Pernyataan 7

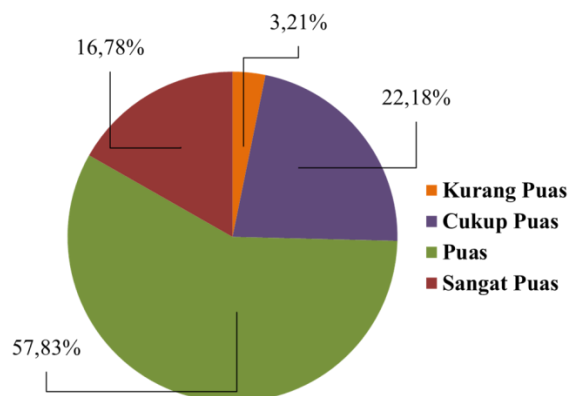
Informasi Jadwal Kuliah dapat Diakses dengan Mudah



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 78,84% responden (mahasiswa) merasa puas atas pemberian informasi jadwal kuliah. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 98,17% responden (mahasiswa) merasa puas atas pemberian informasi jadwal kuliah.

### Pernyataan 8

Informasi dan Data Rekapitulasi Presensi Kehadiran Kuliah Anda Terinformasikan dengan Baik dan Benar

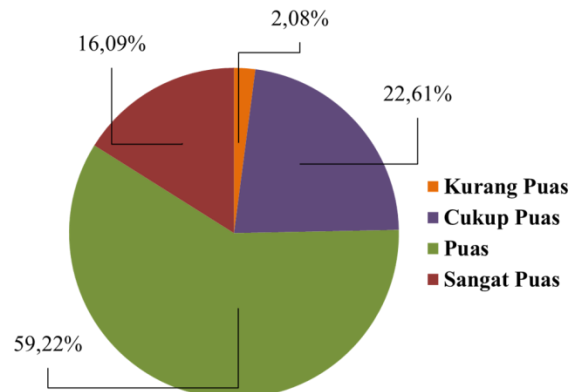


Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 74,61% responden (mahasiswa) merasa puas atas pemberian informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 96,79% responden (mahasiswa) merasa puas atas pemberian informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah.



### Pernyataan 9

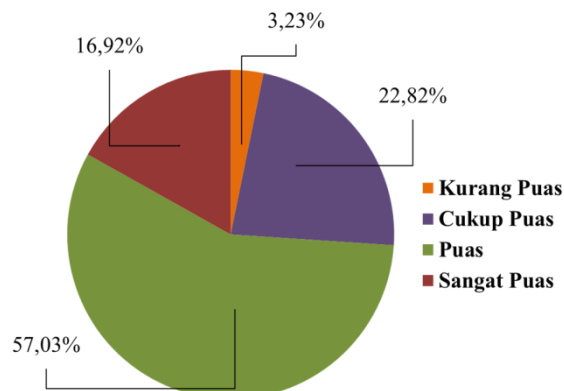
Jika Ada Kendala tentang Peminjaman Ruang Kelas, Staf Pengajaran Memberikan Tanggapan/Solusi dengan Baik dan Cepat



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 75,31% responden (mahasiswa) merasa puas atas tanggapan/solusi apabila terjadi kendala tentang peminjaman ruang kelas. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 97,92% responden (mahasiswa) merasa puas atas tanggapan/solusi apabila terjadi kendala tentang peminjaman ruang kelas.

### Pernyataan 10

Fasilitas Ruang Kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV Berfungsi dengan Baik



Apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) tidak dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 73,95% responden (mahasiswa) merasa puas atas berfungsinya fasilitas ruang kelas. Selanjutnya, apabila jawaban “cukup puas” (nilai skala likert 2) dimasukkan dalam kategori “puas”, maka 96,77% responden (mahasiswa) merasa puas atas berfungsinya fasilitas ruang kelas.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Namun, nilai persentase tersebut belum memenuhi standar nilai yang ditetapkan pada IKS sebesar minimal 75%. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada survey ini di bawah standar dikarenakan kriteria skala likert (jawaban responden) yang digunakan tidak menggambarkan nilai dari skala liker tersebut (1-4). Dengan demikian, merekomendasikan kepada Badan Perencanaan dan pengembangan untuk mempertimbangkan perbaikan kriteria skala likert yang digunakan untuk survey.

## LAMPIRAN

### Kuesioner

#### Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

#### Biro Administrasi Akademik

#### Tahun Akademik 2020/2021

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar (kurang lebih 3 menit) untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Kurang Puas (KP) = Skor 1

Cukup Puas (CP) = Skor 2

Puas (P) = Skor 3

Sangat Puas (SP) = Skor 4

#### Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan
1.	Proses pelayanan cetak Kartu Mahasiswa Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
2.	Permintaan pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
3.	Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
4.	Permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian dilayani dengan cepat dan tepat.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
5.	Staf Biro Administrasi Akademik memberikan informasi dengan baik dan jelas.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
6.	Staf Pengajaran memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
7.	Informasi jadwal kuliah dapat diakses dengan mudah.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas
8.	Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah anda terinformasikan dengan baik dan benar.
	<input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Cukup Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas

	<input type="radio"/> Kurang Puas	<input type="radio"/> Cukup Puas	<input type="radio"/> Puas	<input type="radio"/> Sangat Puas
9.	Jika ada kendala tentang peminjaman ruang kelas, Staf Pengajaran memberikan tanggapan/solusi dengan baik dan cepat.			
	<input type="radio"/> Kurang Puas	<input type="radio"/> Cukup Puas	<input type="radio"/> Puas	<input type="radio"/> Sangat Puas
10.	Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.			
	<input type="radio"/> Kurang Puas	<input type="radio"/> Cukup Puas	<input type="radio"/> Puas	<input type="radio"/> Sangat Puas
11.	Saran yang diberikan.			
	.....			

=====TERIMAKASIH=====

**Tampilan pada KRS Online ([krs.umy.ac.id](http://krs.umy.ac.id))**

### **Kuisisioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik**

Selamat datang, **Resa Ulfah Pertiwi**

Berikan penilaian Anda terhadap layanan administrasi akademik universitas berdasarkan pengalaman Anda pribadi

**Kuisisioner**

---

1. Proses pelayanan cetak Kartu Mahasiswa Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas
2. Permintaan pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas
3. Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas
4. Permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian dilayani dengan cepat dan tepat

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas
5. Staf Biro Administrasi Akademik memberikan informasi dengan baik dan jelas

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas
6. Staf Pengajaran memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas
7. Informasi jadwal kuliah dapat diakses dengan mudah

Kurang Puas
  Cukup Puas
  Puas
  Sangat Puas

## Uji Validitas (Pearson Correlation)

		Correlations										
		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	Total Pernyataan
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	,876**	,802**	,807**	,816**	,795**	,769**	,729**	,770**	,714**	,891**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 2	Pearson Correlation	,876**	1	,831**	,852**	,846**	,834**	,780**	,768**	,809**	,746**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 3	Pearson Correlation	,802**	,831**	1	,840**	,836**	,814**	,791**	,774**	,791**	,735**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 4	Pearson Correlation	,807**	,852**	,840**	1	,860**	,850**	,777**	,793**	,842**	,768**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 5	Pearson Correlation	,816**	,846**	,836**	,860**	1	,872**	,823**	,795**	,833**	,763**	,931**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 6	Pearson Correlation	,795**	,834**	,814**	,850**	,872**	1	,823**	,812**	,840**	,771**	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 7	Pearson Correlation	,769**	,780**	,791**	,777**	,823**	,823**	1	,783**	,800**	,732**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 8	Pearson Correlation	,729**	,768**	,774**	,793**	,795**	,812**	,783**	1	,819**	,770**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 9	Pearson Correlation	,770**	,809**	,791**	,842**	,833**	,840**	,800**	,819**	1	,813**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Pernyataan 10	Pearson Correlation	,714**	,746**	,735**	,768**	,763**	,771**	,732**	,770**	,813**	1	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323
Total Pernyataan	Pearson Correlation	,891**	,920**	,906**	,925**	,931**	,928**	,891**	,889**	,918**	,864**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323	8323

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas (Analisis Faktor)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,969
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	109182,4
	df	45
	Sig.	,000

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Pernyataan 1	,891
Pernyataan 2	,921
Pernyataan 3	,907
Pernyataan 4	,926
Pernyataan 5	,932
Pernyataan 6	,929
Pernyataan 7	,891
Pernyataan 8	,887
Pernyataan 9	,918
Pernyataan 10	,860

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	10