



# **PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2014**

***“ Èleumèè Beule Adap Beuna ”***

**Unit Jaminan Mutu Monitoring dan Evaluasi  
Politeknik Negeri Lhokseumawe**

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 275,5 Buketrata

Lhokseumawe 24301 P.O. Box 90

Telepon 0645-42670, 42785 Fax. 42785

<http://www.pnl.ac.id>

**KEPUTUSAN**  
**DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**  
**NOMOR 226 TAHUN 2014**

T e n t a n g  
**Penetapan Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Mahasiswa**  
**Politeknik Negeri Lhokseumawe**  
**Tahun 2014**

**DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf (a), perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Lhokseumawe.
- Mengingat : 1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
6. Statuta Politeknik Negeri Lhokseumawe.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :  
Pertama : Memberlakukan Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Lhokseumawe sebagaimana terlampir.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Buket Rata-Lhokseumawe  
Pada tanggal : 10 Februari 2014

-----  
**Direktur,**

**Dto**

**Ir. H.Ridwan, MT**  
**NIP. 19661231 199303 1 016**

**Tembusan Yth.:**

1. Para Pembantu Direktur
2. Para Ketua Jurusan
3. Para Ka. UPT

## KATA PENGANTAR

Persaingan dinamis antar perguruan tinggi, sangat dipengaruhi oleh kualitas lulusan yang dihasilkan. Fenomena ini merupakan satu bukti kuat bahwa keberadaan lulusan harus dimulai sejak awal, saat mereka memasuki perguruan tinggi. Salah satu cara menjadikan lulusan dengan kualitas terbaik, yaitu melalui pelayanan terbaik saat mereka menyandang gelar sebagai mahasiswa. Dengan demikian bagaimana meraih dan mempertahankan mahasiswa sebagai ujung tombak persaingan pendidikan, sebuah lembaga atau institusi haruslah memikirkan berbagai pelayanan terbaik yang harus diberikan baik dalam bentuk fasilitas akademis maupun non akademis.

Mahasiswa pada umumnya akan lebih memilih untuk belajar/kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi asing dengan segala kelengkapan atribut yang dimiliki, telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri, sehingga ruang gerak para lulusan akan menjadi hal yang memprihatinkan. Berdasarkan kondisi umum tersebut, maka survey kepuasan mahasiswa yang dilakukan oleh perguruan tinggi, termasuk Politeknik Negeri Lhokseumawe (PNL), menjadi satu hal yang sangat penting dan utama untuk dilaksanakan. Diperlukan adanya berbagai perencanaan yang matang mulai dari kepentingan akademik, sarana dan prasarana, kegiatan kemahasiswaan, kegiatan ekstra kurikuler, sampai pada perencanaan sistem baru yang harus terus *diupdate*.

Untuk itu, PNL memerlukan satu pedoman pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa sebagai indikator penilaian yang lebih akurat dan mampu memberikan informasi lengkap dan update setiap tahun atau setiap waktu pelaksanaan. Melalui pedoman yang disusun oleh pihak berwenang dalam hal ini Unit Jaminan Mutu (UJM) Monitoring dan Evaluasi Politeknik Negeri Lhokseumawe, diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana proses pengukuran sampai kepada hasil yang dapat direkomendasi berdasarkan prioritas pemecahan masalah yang dibutuhkan. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Buketrata, Februari 2014  
**Direktur,**

**Dto**

**Ir. H.Ridwan, MT**  
**NIP. 19661231 199303 1 016**

## **1. PENDAHULUAN**

Survey kepuasan mahasiswa merupakan wujud dari keberhasilan dari sebuah lembaga pendidikan yang mencoba untuk bersaing di dunia pendidikan dan dunia industri serta masyarakat. Melalui penciptaan kualitas mahasiswa sebagai indikator keberhasilan perguruan tinggi, akan tercermin pula bagaimana kondisi sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan ketika mereka belajar. Penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh Politeknik Negeri Lhokseumawe (PNL) saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa secara penuh, namun pihak lembaga terus melakukan perbaikan dan perubahan pada hal-hal yang masih dianggap lemah. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui hasil survey, atau secara langsung atau melalui media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan di PNL, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melalui Survei Kepuasan yang ditujukan langsung kepada mahasiswa secara representatif melalui setiap Program Studi. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## **2. TUJUAN**

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

## **3. SASARAN**

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan survey ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

## **4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Administrasi Akademik, Unit Pelayanan Teknis (UPT), Jurusan dan Program Studi, Bagian Keuangan, Perpustakaan, Organisasi kemahasiswaan, dan survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang terdapat di lingkungan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

## 5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

### a. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel yang mewakili setiap program studi;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survey selama periode waktu selama dua sampai tiga bulan;
- e. Mengolah hasil survey dengan menggunakan teknik analisis data secara statistik deskriptif;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil dengan penekanan pada hasil yang dirasakan masih memiliki kelemahan dan harus diperbaiki segera.

### b. Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa


Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Menentukan sampel yang mampu mewakili setiap Program Studi;
- b. Membagikan kuesioner dengan wawancara (jika diperlukan);
- c. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- d. Focus Group Discussion (FGD) apabila diperlukan;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam (jika diperlukan).

### c. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## 6. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

	<b>SOP SURVEY KEPUASAN MAHASISWA</b> <b>POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE</b>	
	Kode/No : 000021200	Revisi : 0 Tanggal: 13 April 2013

### Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survey kepuasan pada mahasiswa
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa
3. Tahap akhir dari survey kepuasan mahasiswa

### Definisi

Kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan administrasi kemahasiswaan, sarana prasarana perkuliahan atau penunjang lainnya. Respondennya adalah mahasiswa di Politeknik Negeri Lhokseumawe. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.











### Ruang Lingkup

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
2. Pelayanan di Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Perpustakaan, Tata Usaha Fakultas, dan Survey Kepuasan terhadap sarana dan prasarana

### Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;

Kegiatan	Direktur	UJM	Jurusan/ Prodi	Mahasiswa	Publik	Dokumen	Waktu
Menyiapkan kuesioner survey kepuasan					Waktu Kuliah	Form Survey	2 Minggu
Sosialisasi kegiatan untuk survey kepuasan ke seluruh unit terkait							2 Minggu
Mengirimkan kuesioner ke mahasiswa					Kuesioner		1 Minggu
Mengisi kuesioner kepuasan							2 Minggu
Mengolah/menganalisis hasil							2 Minggu
Membuat laporan survey						Laporan Hasil	2 Minggu
Penyerahan laporan						Laporan Hasil	1 Minggu
Publikasi hasil survey						Laporan di Website	1 Minggu
Tindak lanjut							

## 7. PENUTUP

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Politeknik Negeri Lhokseumawe.

Lampiran :

KUESIONER SURVEY

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**

Tahun :

**Identitas Responden:**

Jurusan / Program Studi : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki / Wanita (\*)

\*(Coret yang tidak perlu)

**Tujuan:**

Survei ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Lhokseumawe (PNL) terhadap beberapa aspek yang telah dirasakan, sehingga hasilnya dapat menjadi rekomendasi perbaikan bagi pengembangan PNL secara berkesinambungan.

**Petunjuk Umum:**

- Lingkari salah satu angka (1 s/d 10) pada pernyataan yang Saudara anggap paling sesuai pada dua sisi yang saling bertolak belakang.
- Setiap pernyataan hanya terdapat satu saja angka yang perlu dilingkari.
- Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya oleh PNL dan tidak akan memiliki dampak negatif apapun.

**I. ASPEK AKADEMIK**

(1) Sistem penerimaan calon mahasiswa baru secara <i>online</i>											
<i>Tidak memuaskan</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Memuaskan</i>

(2) Pendaftaran ulang mahasiswa setiap semester											
<i>Menyulitkan</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Sangat mudah</i>

(3) Sistem pembayaran SPP bekerjasama dengan salah satu Bank											
<i>Tidak perlu</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Sangat perlu</i>

(4) Metode pengajaran yang diberikan oleh Dosen Saudara di kelas											
<i>Tidak efektif</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Sangat efektif</i>

(5) Metode pembelajaran di bengkel / laboratorium											
<i>Sulit dimengerti</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Sangat mudah</i>

(6) Sistem penilaian belajar setiap semester oleh Dosen											
<i>Tidak sesuai aturan</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Mengikuti standar</i>

**II. KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA**

(1) Ruang kuliah yang Saudara gunakan untuk belajar											
<i>Membosankan</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Nyaman</i>

(2) Bengkel / Laboratorium serta fasilitas yang ada di dalamnya											
<i>Tidak standar</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Memenuhi standar</i>

(3) Kondisi perpustakaan PNL											
<i>Tidak memadai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Memadai</i>



(4) Tempat ibadah yang tersedia dan fasilitas yang dimiliki											
<i>Kotor</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Bersih</i>

(5) Keberadaan klinik untuk pelayanan kesehatan											
<i>Tidak penting</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Penting</i>

(6) Pusat Bahasa Inggris memiliki fasilitas dan sistem belajar yang <i>update</i>											
<i>Ketinggalan zaman</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Canggih</i>

(7) Ketersediaan fasilitas kamar kecil (toilet) yang cukup dan bersih											
<i>Tidak bersih</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>bersih</i>

### III. KEGIATAN KEMAHASISWAAN

(1) Keterlibatan dalam organisasi kampus											
<i>Tidak pernah</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Pernah</i>

(2) Ketertarikan pada kegiatan kemahasiswaan											
<i>Tidak tertarik</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Tertarik</i>

(3) Ketersediaan dana dari lembaga untuk kegiatan kemahasiswaan											
<i>Tidak memadai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Memadai</i>

### IV. KUALITAS PELAYANAN

(1) Kemampuan pelayanan yang diberikan oleh seluruh aparatur kampus											
<i>Tidak baik</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Sangat baik</i>

(2) Waktu yang dihabiskan oleh aparatur melayani setiap mahasiswa											
<i>Lambat</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Cepat</i>

(3) Sikap aparatur dalam melayani mahasiswa											
<i>Tidak menyenangkan</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Menyenangkan</i>

### V. KESINAMBUNGAN

(1) Sistem pelayanan mahasiswa yang digunakan saat ini											
<i>Tidak perlu diperbaiki</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Perlu diperbaiki</i>

(2) Perlunya prioritas dalam memperbaiki sistem pelayanan											
<i>Tidak perlu</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Perlu</i>

(3) Perlunya merencanakan pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik											
<i>Tidak perlu</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Perlu</i>

## VI. SARAN/MASUKAN PERBAIKAN

*Berikan Saran/Masukan Saudara demi perbaikan mutu PNL yang bersifat membangun:*

<i>Tanggal/Bulan/Tahun:</i>	<i>Nama:</i>	<i>Tanda Tangan:</i>
	<i>(Boleh dikosongkan)</i>	