

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

PRODI PENDIDIKAN BIOLOGI

**SEMESTER GANJIL
TAHUN AJARAN 2023/2024**



GUGUS KENDALI MUTU PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2023

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

GKM PRODI PENDIDIKAN BIOLOGI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Tanggal	: 18 Desember 2023
Diajukan oleh	Ketua GKM-Prodi Pendidikan Biologi  Prof. Dr. Desak Made Citrawathi, S.Pd., M.Kes.
Diterima oleh	Ketua GKM-FMIPA  Dr. I Nyoman Dodik Prasetia, S.Si., M.Si.
Dikendalikan oleh	Wakil Dekan 1  Dr. I Wayan Puja Astawa, S.Pd., M.Stat.Sci.
Disetujui oleh	Dekan FMIPA  Dr. I Wayan Sukra Warpala., M.Sc

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat, kuasa dan keagungan beliau kita dapat menyelesaikan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik ini dapat diselesaikan.

Analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dilaksanakan pada akhir semester ganjil 2023/2024. Sampel diperoleh dengan angket yang disebarkan kepada mahasiswa.

Dari hasil analisis angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, kami telah menyusun laporan tertulis serta membuat menyusun executive summary dan telah mendapat bantuan dari berbagai pihak, bantuan dari seluruh segenap civitas akademika di lingkup Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam semua proses monev yang telah kami lakukan berjalan lancar. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini.

Gugus Kendali Mutu

Tim GKM Prodi Pendidikan Biologi

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PENDIDIKAN BIOLOGI

Kuesioner yang digunakan dalam penilaian tenaga kependidikan mulai dari ketepatan hingga kualitas pelayanan yang membantu aktivitas pembelajaran disajikan dalam 7 butir pernyataan dengan skala 1 hingga 5 seperti tampak pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner penilaian tenaga kependidikan

No	Pernyataan
1	Ketepatan waktu kehadiran pada jam layanan
2	Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat
3	Pelayanan yang ramah dan tanggap
4	Memberikan informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan
5	Berkomunikasi dengan efektif, lancar, dan tegas
6	Kemampuan sesuai dengan penugasan
7	Memberikan pelayanan dengan tulus dalam memecahkan permasalahan sesuai bidangnya

Dalam melakukan analisis deskriptif perlu untuk mengkuantitatifkan sampel dengan menggunakan nilai skor dari bobot nilai, skor ideal, dan rata-rata dari setiap variabel sehingga dapat diketahui besaran nilai atas pembobotan yang telah dikuantitatifkan. Untuk melakukan penafsiran atas rata-rata skor nilai dapat menggunakan kriteria. Kriteria kuesioner pelayanan tendik dilakukan dengan mengonversi skor rata-rata respon mahasiswa ke dalam nilai absolut skala lima yang terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Konversi Skala Absolut Nilai Lima

Interval Skor Rata-rata	Kriteria
$X \geq Mi + 1,5 Sdi$	Sangat Memuaskan
$Mi + 0,5 Sdi \leq X < Mi + 1,5 Sdi$	Memuaskan
$Mi - 0,5 Sdi \leq X < Mi + 0,5 Sdi$	Cukup
$Mi - 1,5 Sdi \leq X < Mi - 0,5 Sdi$	Tidak Memuaskan
$X < Mi - 1,5 Sdi$	Sangat Tidak Memuaskan

Keterangan:

$Mi = 1/2$ (Skor maksimum ideal + Skor minimum ideal) $Sdi = 1/6$ (Skor maksimum ideal – Skor minimum ideal)

Skor minimum setiap butir adalah 1 dan skor maksimalnya adalah 5. Instrumen kuesioner pelayanan tendik ini terdiri dari 7 butir pernyataan, sehingga diperoleh skor maksimum idealnya adalah 35 dan skor

minimum idealnya adalah 7. Nilai $M_i = 1/2(35+7) = 21$ dan $S_{di} = 1/6(35-7) = 4,67$. Jadi, adapun konversi nilai absolut skala lima untuk skor kemandirian belajar mahasiswa seperti tampak pada Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria kualitas pelayanan tendik

Nilai rata-rata	Kriteria
$X \geq 28$	Sangat Memuaskan
$23,4 \leq X < 28$	Memuaskan
$18,6 \leq X < 23,4$	Cukup
$13,9 \leq X < 18,6$	Tidak Memuaskan
$X < 13,9$	Sangat Tidak Memuaskan

Berdasarkan hasil analisis sampel setelah disebarkan kuesioner kualitas pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa prodi Pendidikan Biologi semester 1, 2, 3, 4, dan 5, maka diperoleh rerata skor kualitas pelayanan tendik seperti tampak pada Diagram berikut.

Diagram 1. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Ketepatan Waktu Kehadiran pada Jam Layanan

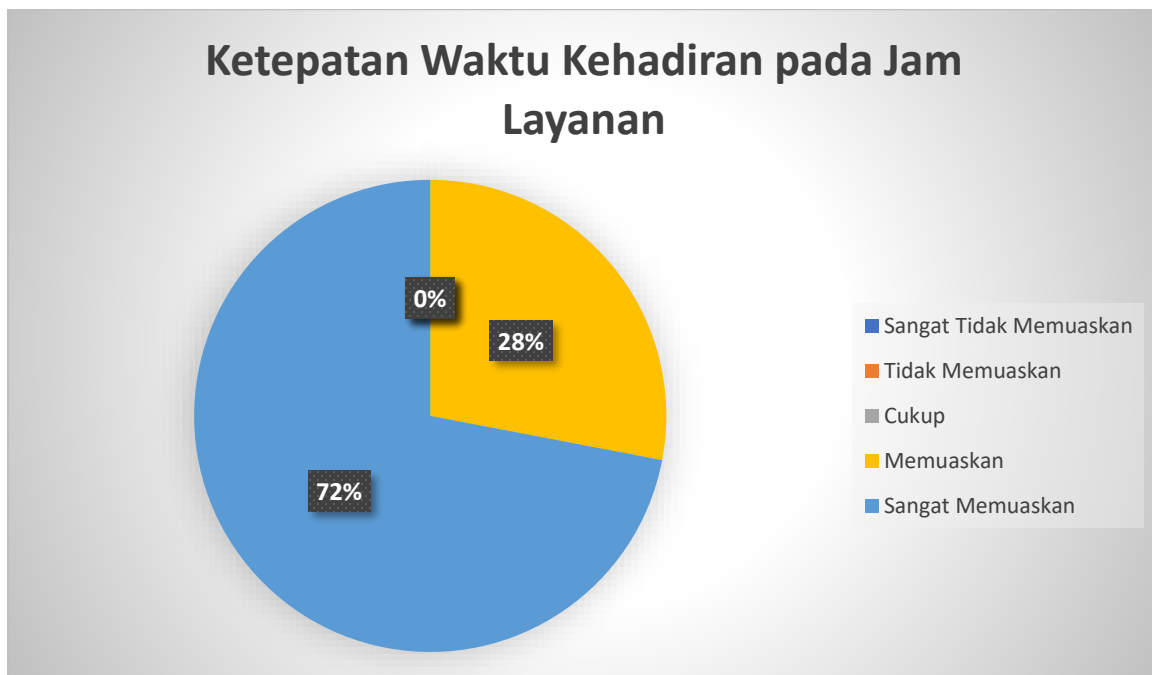


Diagram 2. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Prosedur Pelayanan Yang Cepat dan Tepat

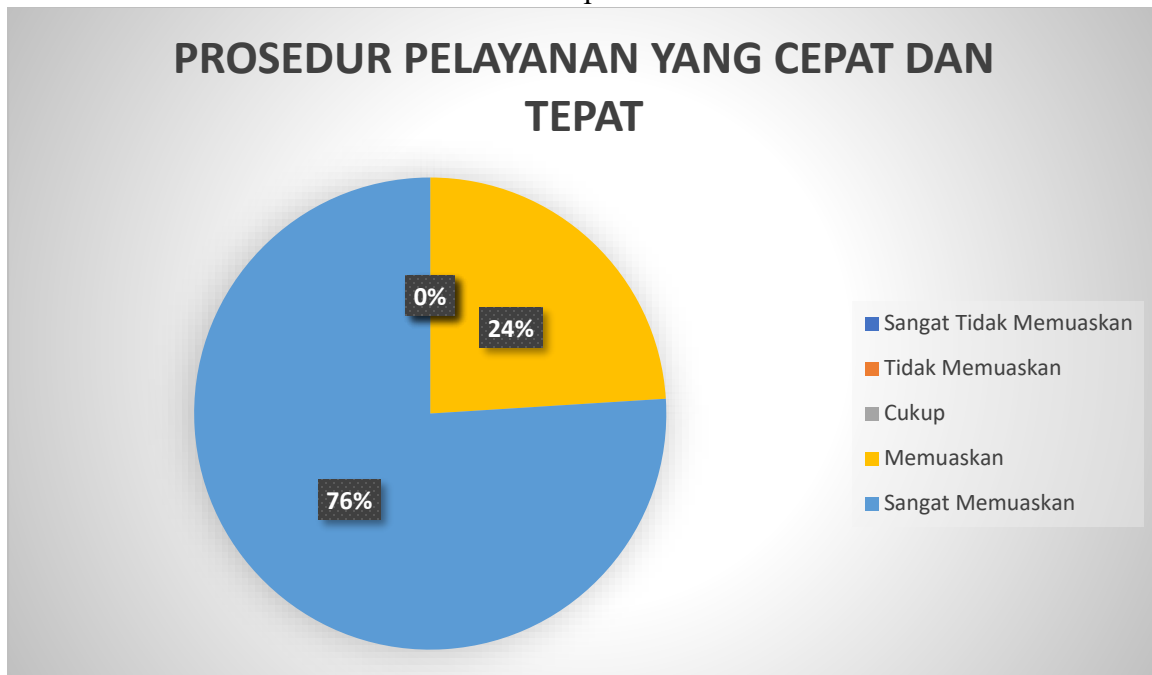


Diagram 3. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Pelayanan yang Ramah dan Tanggap

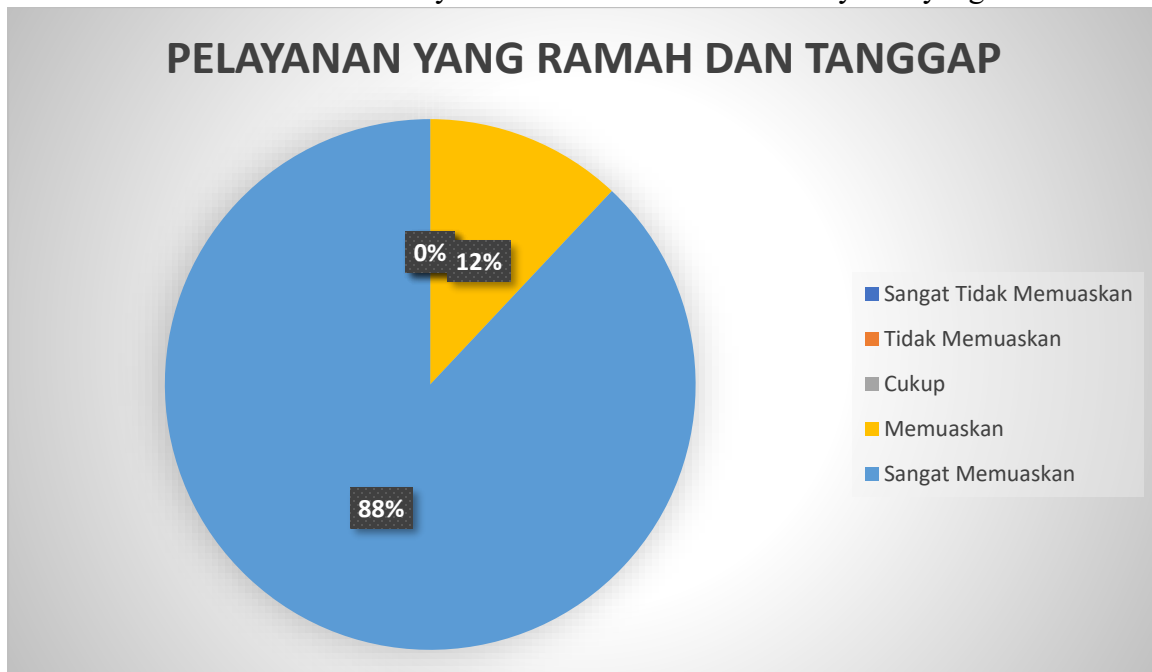


Diagram 4. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Memberikan Informasi yang Tepat dan Sesuai

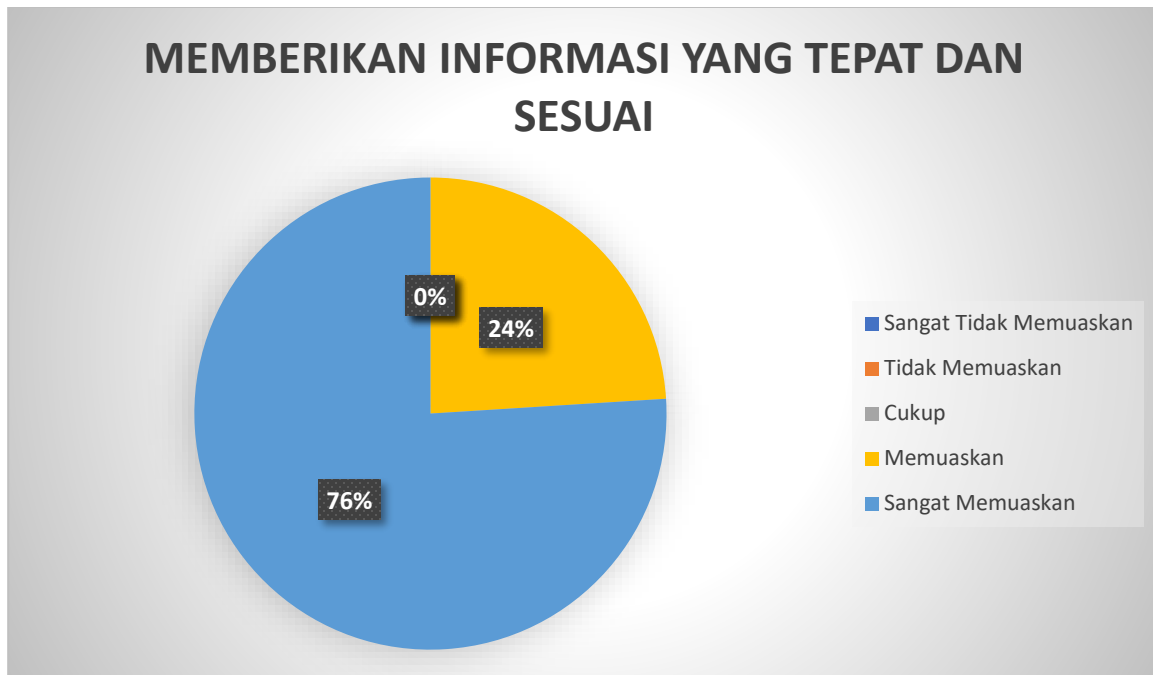


Diagram 5. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Berkomunikasi Dengan Efektif, Lancar, dan Tegas

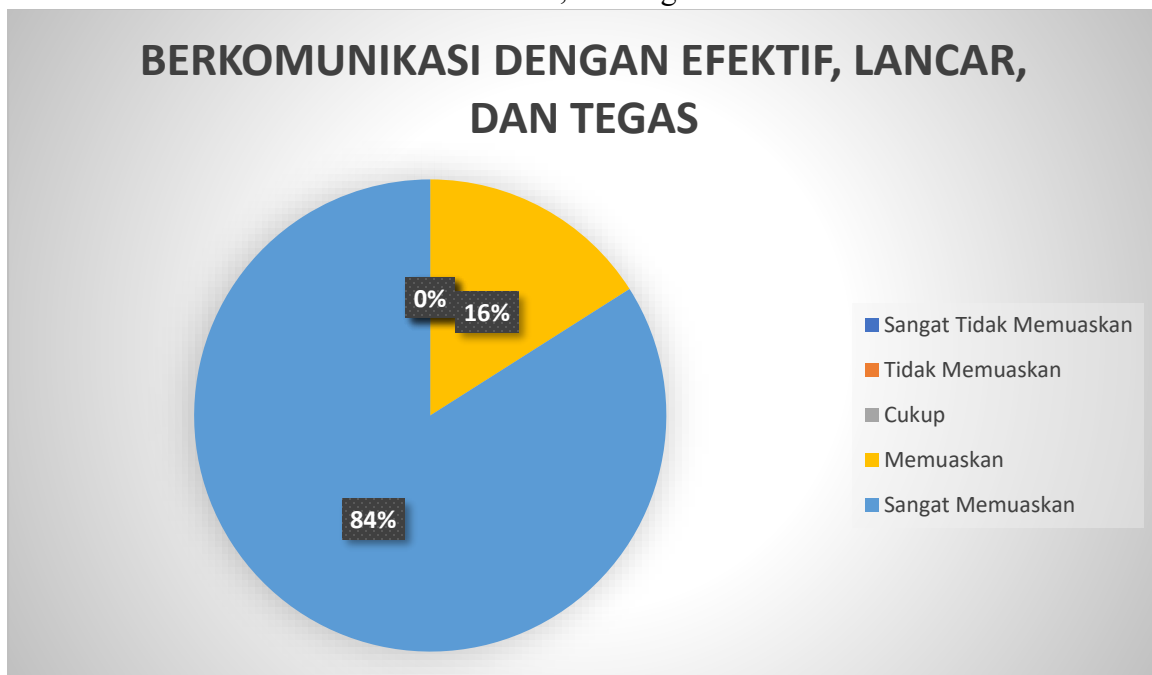


Diagram 6. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Kemampuan Sesuai Dengan Penugasan

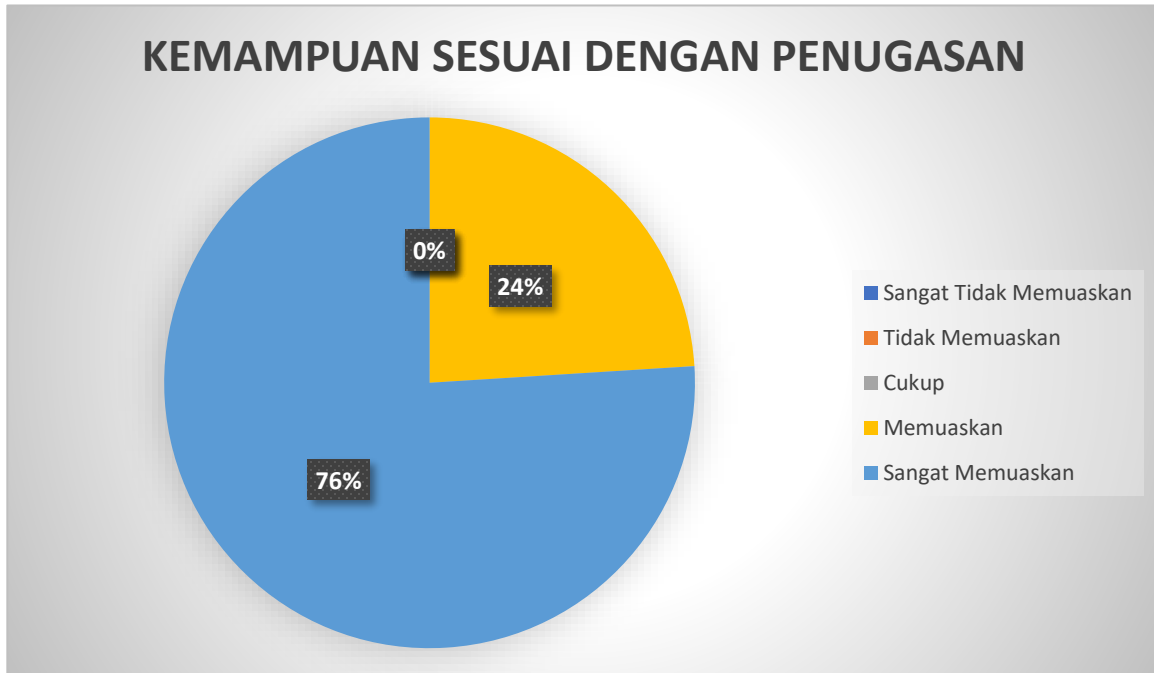
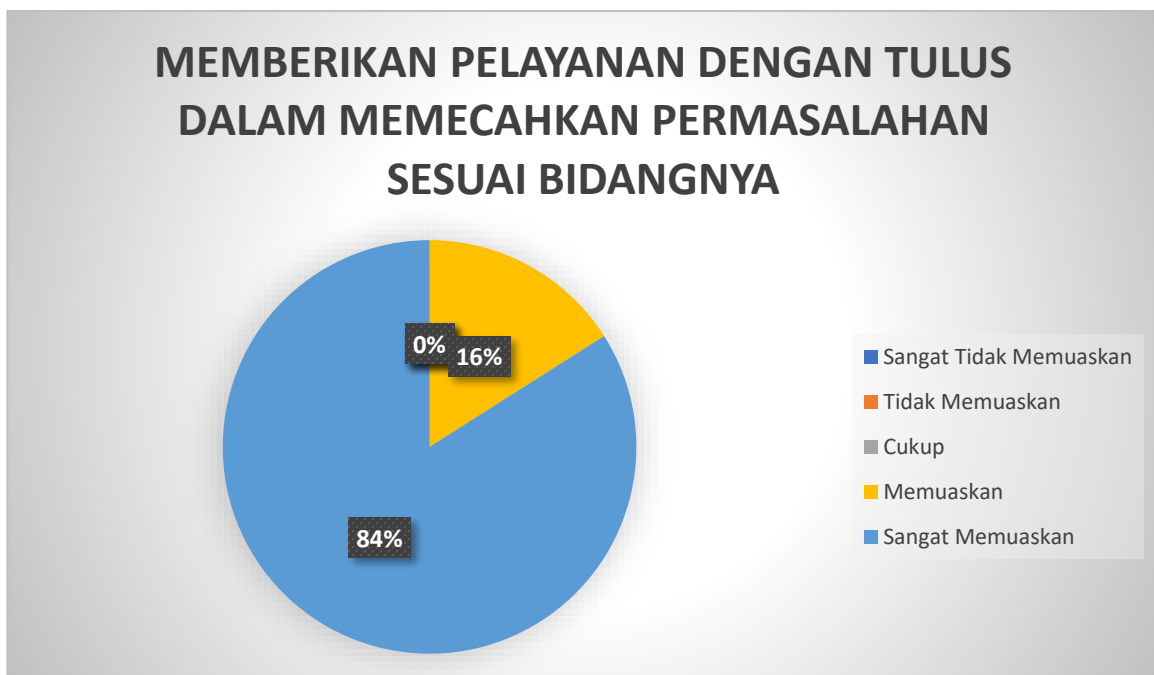


Diagram 7. Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Tendik Berdasarkan Berkomunikasi Dengan Efektif, Lancar, dan Tegas



Berdasarkan sampel pada Diagram tampak bahwa kualitas pelayanan tenaga kependidikan yang dimiliki prodi S1 Pendidikan Biologi tergolong sangat baik mulai dari ketepatan waktu kehadiran pada jam layanan, prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan yang ramah dan tanggap, memberikan

informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan, berkomunikasi dengan efektif, lancar, dan tegas, kemampuan sesuai dengan penugasan, memberikan pelayanan dengan tulus dalam memecahkan permasalahan sesuai bidangnya, dan lainnya.