

**LAPORAN  
HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**



**AKADEMI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AMIK TARUNA**

TAHUN 2024

## KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni (BKAL) kepada mahasiswa AMIK Taruna. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan BKAL AMIK Taruna.

Bagi AMIK Taruna, umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki BKAL. Survei Kepuasan Layanan juga menunjukkan mutu dari setiap unit yang berada di AMIK Taruna termasuk BKAL.

Meskipun responden mahasiswa dalam Survei kepuasan layanan ini masih tergolong kurang maksimal, seperti halnya masalah yang sama dialami oleh unit lain yang berada di AMIK Taruna. Sebagai langkah awal diharapkan Survei ini akan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Survei kepuasan layanan BKAL AMIK Taruna ini dapat terlaksana dengan baik.

Probolinggo, Nopember 2024  
Bidang Kemahasiswaan dan Alumni

Tim Survey

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PRAKATA.....	ii
1. PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN.....	1
C. TARGET POPULASI DAN METODE PENGUMPULAN.....	1
2. HASIL & HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN.....	3
A. RESPONDEN .....	3
B. PELAYANAN UNIT BIRO KEMAHASISWAAN .....	3
1. Keramahan Pelayanan .....	3
2. Kejelasan Pemberian Informasi Kegiatan Kemahasiswaan dan Alumni .....	3
3. Penyediaan Kebutuhan untuk kegiatan mahasiswa .....	3
4. Tanggapan atas keluhan mahasiswa .....	4
5. Layanan kegiatan kemahasiswaan (UKM, Klub, ORMAWA) .....	5
6. Memberikan Informasi kegiatan lomba.....	6
7. Memberikan dukungan dalam kegiatan lomba .....	6
8. Pusat karir .....	7
9. Informasi Karir/ bursa kerja .....	7
10. Kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan.....	8
11. Layanan sarana prasarana pembelajaran .....	9
12. Layanan pembelajaran oleh Dosen .....	10
3. KESIMPULAN DAN SARAN .....	12
4. INSTRUMEN SURVEI.....	14

# 1. PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

AMIK Taruna secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholders* yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. AMIK Taruna melalui unit-unit yang ada bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sasarannya sesuai fungsi struktur organisasi.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni (BKAL), kami mengadakan Survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari Survei kepuasan layanan BKAL yang diadakan di bulan Nopember tahun 2024. Hal yang akan dibahas dalam laporan Survei kepuasan layanan BKAL tahun 2024 meliputi sikap dalam pelayanan kepada mahasiswa, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan, dsb.

Hasil dari Survei kepuasan layanan BKAL ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu Survei ini berguna sebagai *feedback* BKAL untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi BKAL berjalan secara maksimal.

## B. TUJUAN

Tujuan diadakannya Survei kepuasan layanan BKAL kepada mahasiswa sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana mahasiswa mengetahui fungsi BKAL dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.
2. *Monitoring* kualitas layanan BKAL untuk mahasiswa
3. Sebagai bahan evaluasi bagi BKAL untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa dimasa yang akan datang

## C. TARGET POPULASI DAN METODE PENGUMPULAN

Populasi dalam Survei ini merupakan mahasiswa aktif AMIK Taruna dari 3 program studi yakni D III Sistem Informasi, D III Sistem Informasi Akuntansi dan D III Teknologi Informasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam Survey ini adalah

metode Survei dengan kuesioner *online* sebagai alat. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarakan melalui *Google Form (GF)*.

## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN

### A. RESPONDEN

Survei kepuasan layanan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni pada tahun 2024 diisi oleh 157 mahasiswa aktif dimana responden merupakan mahasiswa yang berasal dari angkatan 2022 – 2024. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2024 sejumlah 82 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2022 sejumlah 31 responden.

Table 1 Data jumlah responden berdasarkan tahun Angkatan

2022	2023	2024
31	44	82

### B. PELAYANAN UNIT BIRO KEMAHASISWAAN

#### 1. Keramahan Pelayanan

Survei pada poin keramahan pelayanan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, hasil Survei didapatkan bahwa 63% responden setuju, 33% responden sangat setuju sedangkan 3% responden tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju. Secara umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa keramahan pelayanan di Bidang Kemahasiswaan dan Alumni (BKAL) adalah baik.

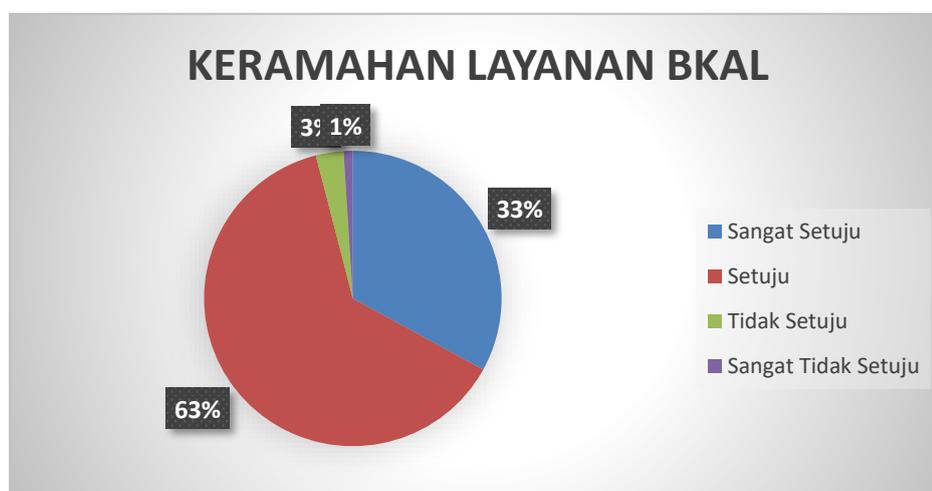


Diagram 1 Persentase Nilai Keramamahan Pelayanan BKAL

## 2. Kejelasan Pemberian Informasi Kegiatan Kemahasiswaan dan Alumni

Hasil Survei pada poin Kejelasan Pemberian Informasi didapatkan bahwa 22% dari 157 responden sangat setuju, dan 69% responden setuju, sedangkan 7% responden menyatakan tidak setuju, dan 2% sangat tidak setuju.

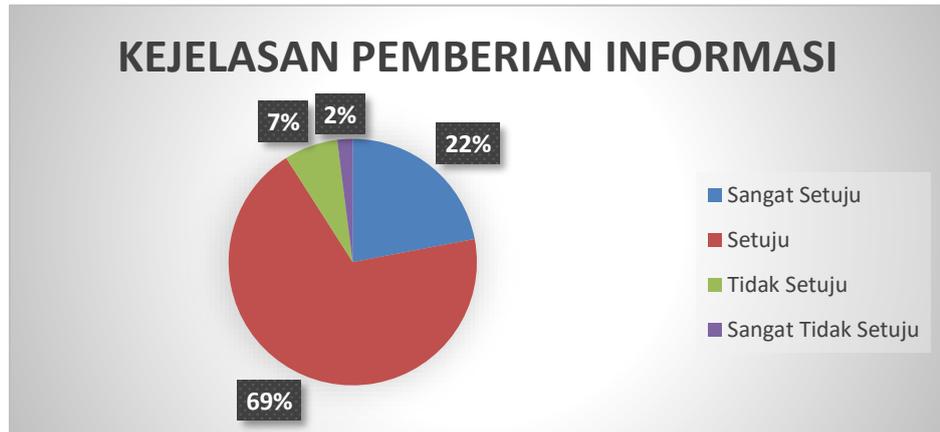


Diagram 2 Persentase Nilai Kejelasan Pemberian Informasi BKAL

Berdasarkan atas hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa bidang BKAL telah memberikan informasi yang cukup jelas terkait informasi seputar kegiatan kemahasiswaan dan alumni.

## 3. Penyediaan Kebutuhan untuk kegiatan mahasiswa

Pada poin penyediaan kebutuhan untuk kegiatan mahasiswa hasil yang didapat menyatakan 33% mahasiswa responden sangat setuju bidang BKAL telah menyediakan kebutuhan dengan baik, dan 58% setuju. Sedangkan 8% mahasiswa tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju.

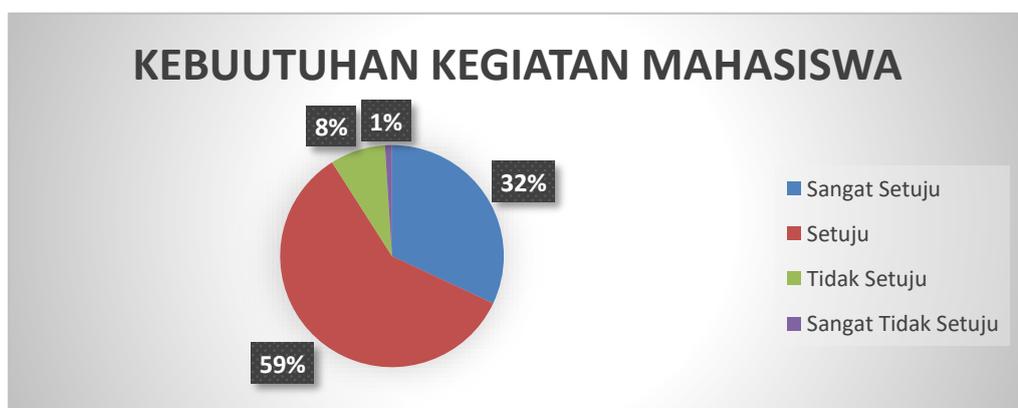


Diagram 3 Penyediaan Kebutuhan Kegiatan Mahasiswa Oleh BKAL

#### 4. Tanggapan atas keluhan mahasiswa

Pada poin ini, hasil Survei 157 mahasiswa menyatakan bahwa 35% mahasiswa sangat setuju, dan 58% mahasiswa setuju. Sedangkan terdapat 5% mahasiswa responden menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan tidak setuju.

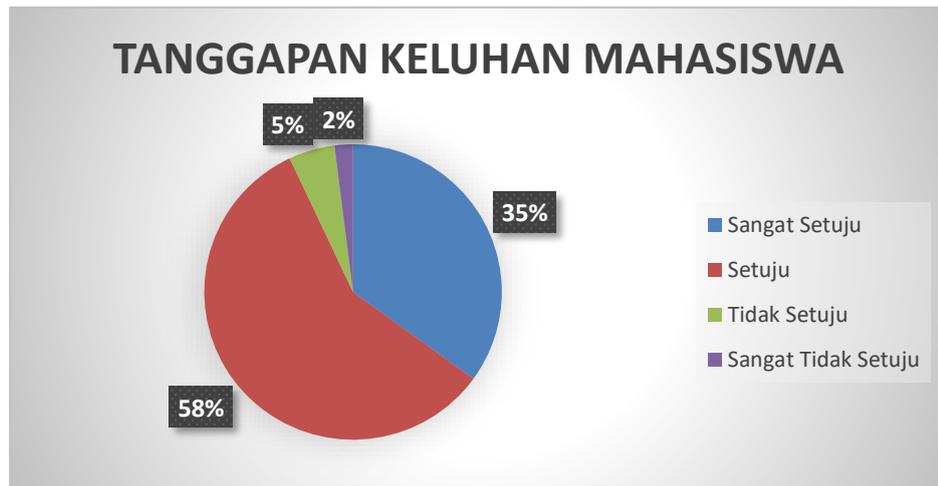


Diagram 4 Persentase Tanggapan Keluhan Mahasiswa oleh BKAL

#### 5. Layanan kegiatan kemahasiswaan (UKM, Klub, ORMAWA)

Unit BKAL mengelola kegiatan rutin UKM, dan ORMAWA seperti Latihan rutin harian, Regenerasi ORMAWA, dan beragam program kerja kemahasiswaan lainnya. Adapun tujuan Survei pada poin ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan BKAL dalam mendukung kegiatan mahasiswa. Berdasarkan Survei yang diperoleh terdapat 54% responden menyatakan sangat setuju, 43% Setuju, 2% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.

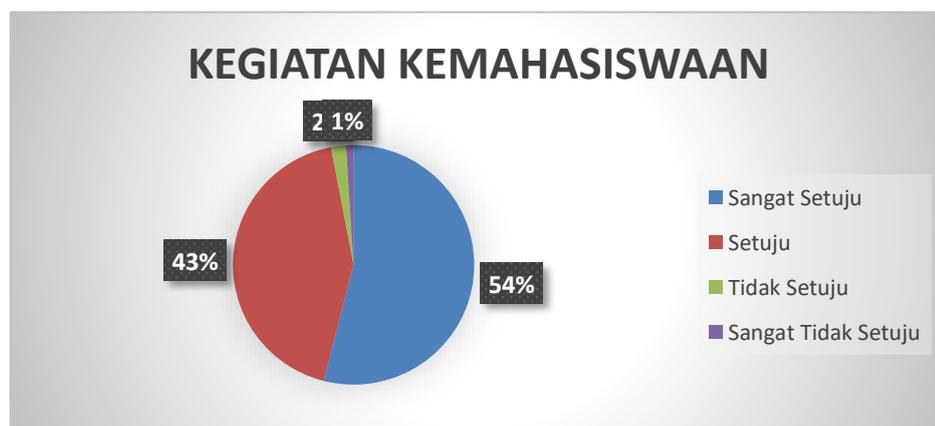


Diagram 5 Layanan Kegiatan Mahasiswa oleh BKAL

## 6. Memberikan Informasi kegiatan lomba

Unit BKAL secara konsisten memberikan informasi terkait lomba mahasiswa yang diselenggarakan secara lokal, wilayah dan nasional, Berdasarkan hasil Survei yang kami peroleh dari 157 responden terdapat 35% responden sangat setuju, 54% setuju, 8% tidak setuju, dan 3% sangat tidak setuju.

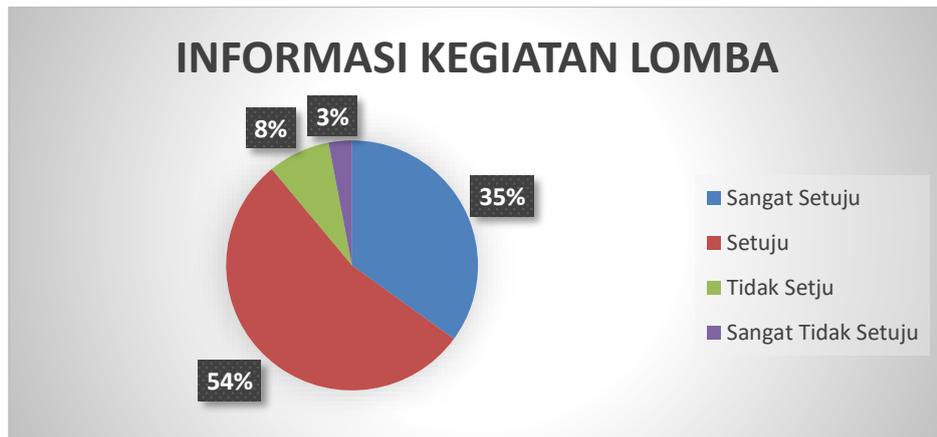


Diagram 6 Informasi Kegiatan Lomba oleh BKAL

## 7. Memberikan dukungan dalam kegiatan lomba

Dalam upaya untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dibidang non-akademik, BKAL senantiasa memberikan dukungan baik dalam bentuk sarana, prasarana dan biaya. Hasil Survei menyatakan bahwa 56% responden sangat setuju, dan 31% setuju bahwa BKAL sudah memberikan dukungan (*Fully support*) terhadap kegiatan lomba mahasiswa. Namun terdapat 9% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 4% sangat tidak setuju.

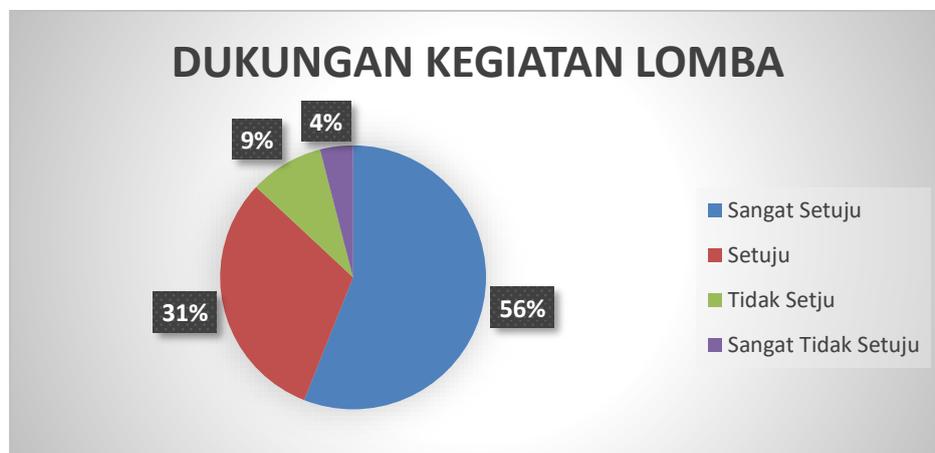


Diagram 7 Dukungan Kegiatan Lomba Mahasiswa oleh BKAL

## 8. Pusat karir

Pusat karir merupakan salah satu sub pelayanan BKAL yang bertujuan untuk memberikan informasi terkait bursa karir atau lowongan kerja dan membantu menyalurkan mahasiswa kepada pemberi kerja (perusahaan). Berdasarkan hasil Survei yang didapatkan, sebanyak 23 % responden mengetahui bahwa BKAL memiliki pelayanan pusat karir sedangkan 77% belum mengetahui hal tersebut.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa masih belum mengetahui mengenai sub pelayanan pusat karir di BKAL sehingga diperlukan sosialisasi dan publikasi secara kontinu agar mahasiswa dapat mengetahui adanya pelayanan pusat kariir di BKAL.

## 9. Informasi Karir/ bursa kerja

Berdasarkan Survei yang kami lakukan, pada poin pemberian informasi lowongan atau bursa kerja, didapatkan hasil sebanyak 15% responden sangat setuju dan 23% setuju bahwa BKAL telah memberikan informasi lowongan atau bursa kerja, sedangkan 52% responden tidak setuju, dan 10% responden sangat tidak setuju.

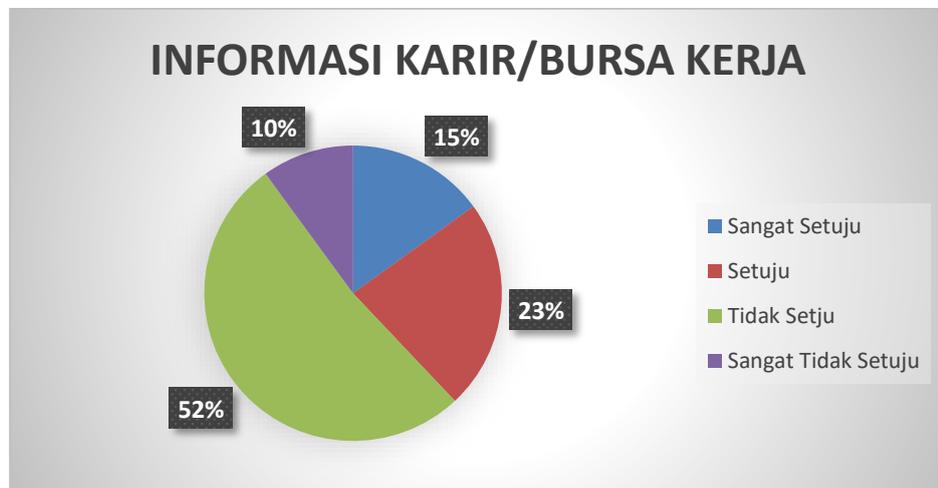
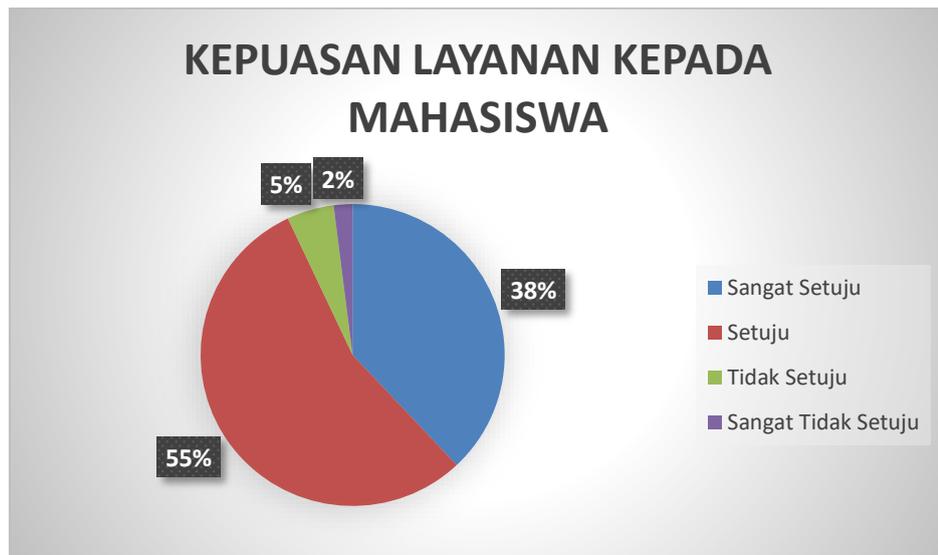


Diagram 8 Pemberian Informasi Lowongan Kerja Oleh BKAL

## 10. Kepuasan terhadap keseluruhan layanan kemahasiswaan

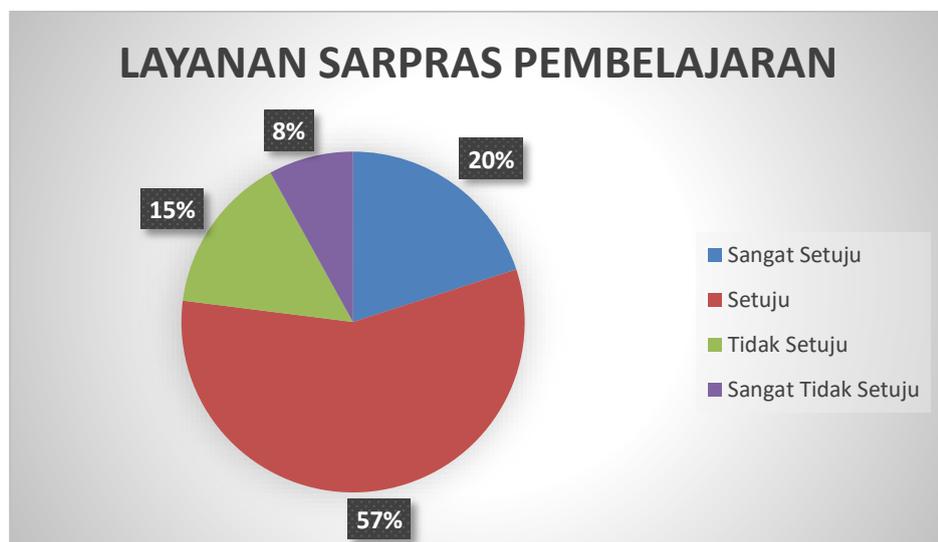
Secara keseluruhan, 157 responden Survei Kepuasan BKAL merasa puas dengan kinerja yang sudah diberikan selama ini. Hal ini dibuktikan dari perolehan poin sangat setuju 38%, Setuju 55 %, namun masih terdapat 5% responden yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju.



*Diagram 9 Kepuasan Layanan BKAL Secara Keseluruhan*

#### 11. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran

Secara keseluruhan, 157 responden Survei Kepuasan BKAL merasa puas dengan layanan sarana prasarana yang sudah diberikan selama ini. Hal ini dibuktikan dari perolehan poin sangat setuju 20%, Setuju 57 %, namun masih terdapat 15% responden yang tidak setuju dan 8% yang sangat tidak setuju.

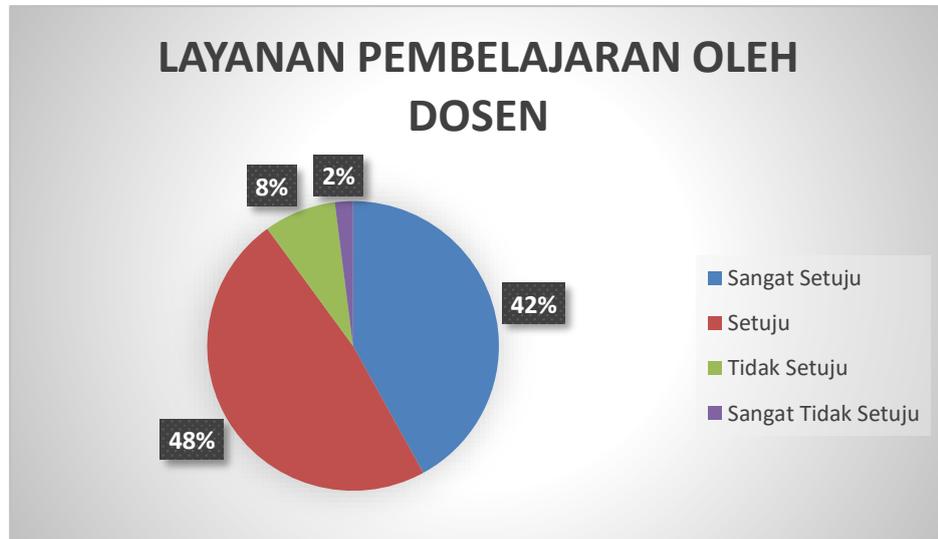


*Diagram 9 Kepuasan Layanan BKAL Terhadap Sarpras*

#### 12. Kepuasan terhadap proses pembelajaran oleh Dosen

Secara keseluruhan, 157 responden Survei Kepuasan BKAL merasa puas dengan layanan pembelajaran oleh Dosen yang sudah diberikan selama ini.

Hal ini dibuktikan dari perolehan poin sangat setuju 42%, Setuju 48 %, namun masih terdapat 8% responden yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju.



*Diagram 9 Kepuasan Layanan Pembelajaran Oleh Dosen*

### 3. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan poin yang dilakukan, rata-rata perolehan poin sangat setuju mendapat 35%, setuju 56%, tidak setuju 7%, dan sangat tidak setuju 2%. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan BKAL terutama dalam hal menanggapi layanan karier dan informasi kerja, peningkatan informasi seputar lomba atau kegiatan mahasiswa baik lokal, wilayah, dan nasional serta peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran dan kegiatan ekstra mahasiswa.

BKAL selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa agar terus aktif dan berprestasi. Adapun upaya peningkatan yang akan dilakukan untuk mensukseskan hal tersebut adalah :

1. Membuat form pengaduan keluhan mahasiswa yang dapat diisi secara online sehingga BKAL dapat memproses setiap keluhan yang diterima sesuai kategori keluhan dan prioritasnya.
2. Terus memotivasi mahasiswa untuk terus berprestasi melalui penyebaran lomba-lomba yang tersedia maupun mendorong BEM untuk aktif mengajak mahasiswa agar terus mencetak prestasi.
3. Membuat BKAL *award* dengan tujuan untuk memberikan apresiasi kepada mahasiswa maupun UKM yang berprestasi agar mahasiswa dan UKM lain terinspirasi untuk berprestasi di tahun berikutnya.

BKAL akan terus mendorong mahasiswa agar aktif dalam kegiatan *softskill* agar mahasiswa memiliki *value* lebih sehingga nantinya dapat menjadi Lulusan (Alumni) yang sukses dalam meniti karir di masyarakat.

#### 4. INSTRUMEN SURVEI

### Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa AMIK Taruna - 2024

Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa AMIK Taruna periode pelaksanaan tahun 2024.  
Data pribadi responden dirahasiakan dalam survei ini, mohon dapat menjawab sesuai dengan penilaian anda

\* Indicates required question

---

1. NIM \*

---

2. Jenis Kelamin \*

*Mark only one oval.*

Pria

Wanita

3. Tahun Masuk AMIK Taruna (Angkatan) \*

*Mark only one oval.*

2022

2023

2024

4. Program Studi \*

*Mark only one oval.*

Sistem Informasi

Sistem Informasi Akuntansi

Teknologi Informasi

5. Menurut anda, admin BKAL telah memberikan pelayanan dengan ramah \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju  
 Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

6. Admin BKAL dapat memberikan informasi terkait kegiatan kemahasiswaan dan alumni dengan jelas \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju  
 Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

7. BKAL telah menyediakan kebutuhan untuk kegiatan kemahasiswaan dengan baik \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju  
 Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

8. BKAL memberikan tanggapan atas keluhan mahasiswa dengan baik dan cepat \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju  
 Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

9. BKAL telah memberikan layanan yang cukup baik untuk kegiatan kemahasiswaan (UKM, Klub dan Organisasi Kemahasiswaan lain) \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. BKAL banyak memberikan informasi terkait kegiatan lomba dan kegiatan lain untuk mahasiswa \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. BKAL mendukung mahasiswa untuk mengikuti kompetisi/lomba \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Apakah anda mengetahui BKAL telah memiliki layanan Pusat Karir/informasi kerja \*

*Mark only one oval.*

- Ya
- Tidak

13. Apakah BKAL telah memberikan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja \*

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

14. Secara keseluruhan, BKAL sudah memanfaatkan media informasi secara \*

maksimal untuk penyebaran informasi (lomba dan pusat karir)

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. Secara keseluruhan, Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh BKAL \*  
*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. Secara keseluruhan, BKAL sudah menyediakan sarana pembelajaran kepada mahasiswa secara maksimal

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

17. Secara keseluruhan, BKAL bersama Dosen sudah melaksanakan pembelajaran kepada mahasiswa secara maksimal

*Mark only one oval.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

18. Berikan saran anda untuk BKAL agar dapat meningkatkan layanan dalam bidang kemahasiswaan dan karir \*

---

---

---

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

