



UNRI
UNIVERSITAS RIAU

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

Universitas Riau Tahun 2023

MAHASISWA



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) MAHASISWA UNIVERSITAS RIAU

Pekanbaru, Desember 2023

Mengetahui:
Ketua Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan
Universitas Riau

Dr. Belli Nasution, SIP., MA
NIP. 196704052005011001

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan mahasiswa ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dalam kebodohan menjadi alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Mahasiswa Tahun 2023. Laporan ini berisi pelaksanaan survei online mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tindak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan-pertanyaan survei diambil dari berbagai sumber. Pertanyaan-pertanyaan ini telah diuji validitas dan reabilitasnya.

Pertanyaan untuk mahasiswa terdiri dari 13 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan ini menggali pendapat mahasiswa mengenai sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh universitas. Informasi yang diberikan oleh mahasiswa diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di Universitas Riau.

Kekurangan pada pelaksanaan dan laporan survei online ini tentu saja ada oleh karena itu kami berterimakasih kepada pihak-pihak yang dapat memberikan saran-saran yang membangun.

Pekanbaru, Desember 2023

Pusat Pengembangan Pendidikan
LPPMP Universitas Riau

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei	1
METODE PENELITIAN	2
2.1 Responden dan Kuesioner	2
2.2 Waktu dan Tempat Survei	3
2.3 Metode Pengolahan Data	3
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
KESIMPULAN.....	6
REKOMENDASI.....	7

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas secara terus menerus. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya perguruan tinggi. Selain ide pimpinan, perguruan tinggi perlu menggali pendapat yang berasal dari mahasiswa mengenai kondisi perguruan tinggi saat ini.

Pendapat mahasiswa menggambarkan kondisi riil di lapangan. Mahasiswa terlibat langsung dalam pemakaian fasilitas-fasilitas. Mahasiswa berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dan keperluan mahasiswa. Mahasiswa diduga sangat mengerti secara detail mengenai kekurangan dan keunggulan di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari mahasiswa perlu dikumpulkan untuk kemudian dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei

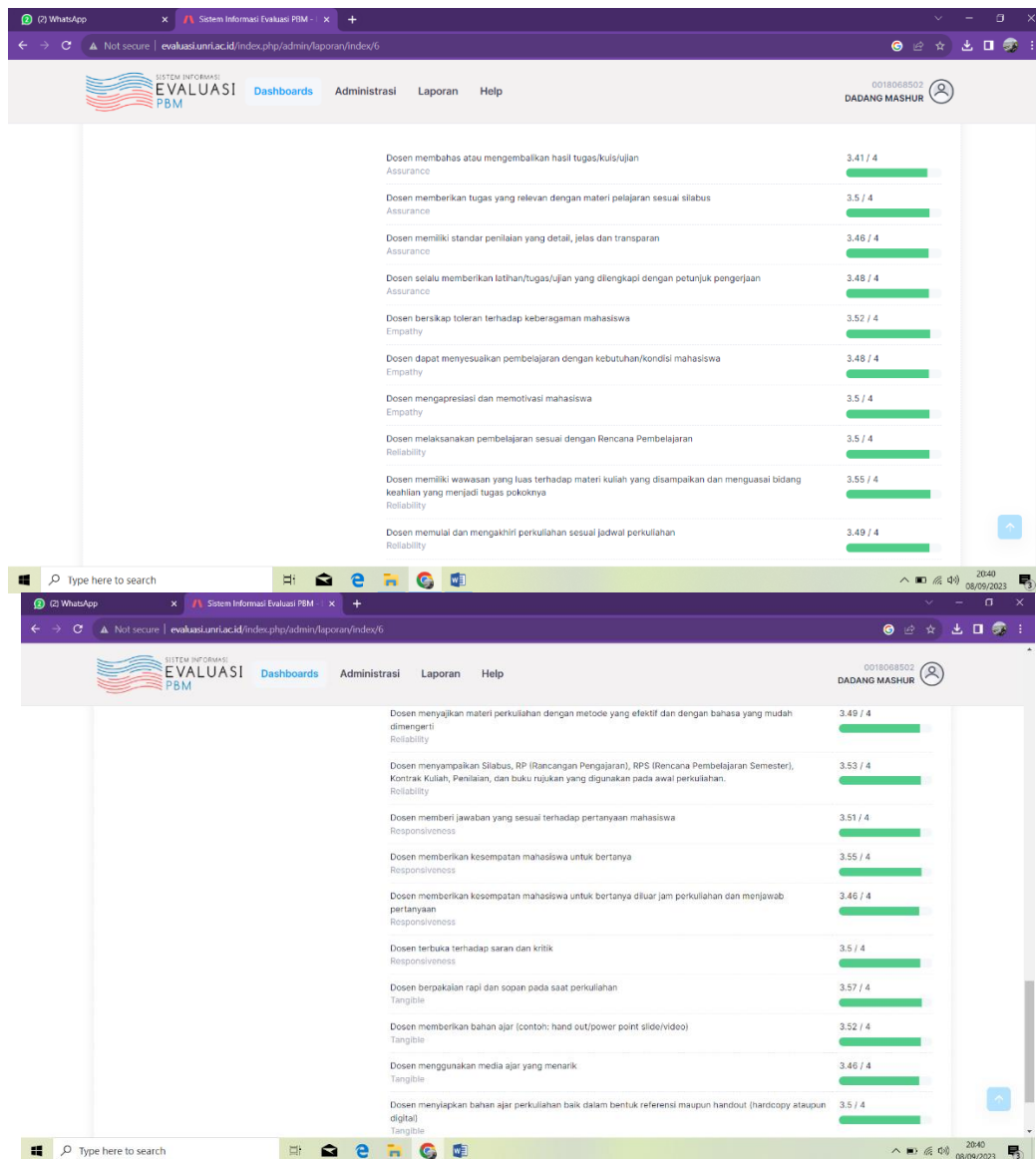
Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat mahasiswa mengenai keadaan dari Universitas Riau untuk memperbaiki layanan yang perlu ditingkatkan seperti 1) penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan, dan 2) penggunaan hasil-hasil penelitian dosen untuk meningkatkan kualitas perkuliahan. Pendapat mahasiswa ini diharapkan bisa dijadikan acuan dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan keadaan yang telah baik.

METODE PENELITIAN

2.1 Responden dan Kuesioner

Instrumen yang digunakan dalam penyebaran kuisisioner kepuasan mahasiswa sejumlah 20 (dua puluh) dengan rincian 4 (empat) pertanyaan untuk komponen *tangible*, 4 (empat) pertanyaan untuk komponen *responsiveness*, 5 (lima) untuk komponen *reliability*, 3 (tiga) untuk evaluasi komponen *empathy*, dan 4 (empat) untuk pertanyaan *assurance*. Beberapa contoh pertanyaan terkait *assurance* yang menjadi instrumen pertanyaan kuisisioner kepada mahasiswa mengenai dosen antara lain terkait pengembalian hasil tugas/kuis/ujian, pemberian tugas yang relevan dengan materi Pelajaran sesuai dengan silabus, standar penilaian yang detail, jelas dan transparan, dan pemberian Latihan tugas/ujian yang dilengkapi dengan petunjuk pengerjaan. Untuk komponen *empathy*, ada beberapa jenis pertanyaan yang menjadi bagian dari instrumen kuisisioner yaitu berkaitan dengan sikap toleran terhadap keberagaman mahasiswa, pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan/kondisi mahasiswa dan kemampuan dosen dalam mengapresiasi dan memotivasi mahasiswa. Untuk komponen *reliability*, pertanyaan yang diajukan dalam instrument kuisisioner berkaitan dengan pembelajaran yang diberikan oleh dosen apakah sesuai dengan rencana pembelajaran, wawasan luas terhadap materi kuliah yang disampaikan, memulai dan mengakhiri perkuliahan sesuai jadwal perkuliahan, penyajian materi dengan metode yang efektif, serta apakah dosen menyampaikan silabus, RPS (Rencana Pembelajaran Semester), Kontrak Kuliah, Penilaian dan buku rujukan. Untuk Komponen *Responsiveness*, daftar pertanyaan yang tercantum dalam instrumen sangat berkaitan dengan apakah dosen memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan mahasiswa, kesempatan mahasiswa untuk bertanya, kesempatan untuk bertanya di luar jam perkuliahan, dan terbuka atau tidak terhadap saran dan kritik. Komponen terakhir dalam instrument berkaitan dengan *tangible* yakni pertanyaan yang merujuk pada apakah dosen berpakaian rapi dan sopan, memberikan bahan ajar, menggunakan media yang menarik, dan menyiapkan bahan ajar perkuliahan dalam bentuk referensi baik *hardcopy* maupun dalam bentuk digital.

Nilai pertanyaan dalam instrument kuisisioner (Gambar 19) terdiri atas penilaian dalam skala 1- 4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai proses belajar mengajar sangat tidak baik/tidak pernah. Nilai skala 2 adalah tidak baik/kadang-kadang, artinya responden menilai proses belajar mengajar tidak baik/kadang-kadang. Nilai skala 3 adalah baik/sering, artinya responden menilai proses belajar mengajar baik/sering. Nilai skala 4 adalah sangat baik/selalu, artinya responden menilai proses belajar mengajar sangat baik/selalu. Berikut tampilan kuisisioner instrumen evaluasi proses belajar mengajar oleh mahasiswa di <http://evaluasi.unri.ac.id>.



Gambar 1 Tampilan Kuesioner Instrumen Evaluasi PMB

Kuisisioner: Evaluasi PBM tahun 2022

Assurance

1. Dosen membahas atau mengembalikan hasil tugas/kuis/ujian
2. Dosen memberikan tugas yang relevan dengan materi pelajaran sesuai silabus
3. Dosen memiliki standar penilaian yang detail, jelas dan transparan
4. Dosen selalu memberikan latihan/tugas/ujian yang dilengkapi dengan petunjuk pengerjaan

Empathy

1. Dosen bersikap toleran terhadap keberagaman mahasiswa
2. Dosen dapat menyesuaikan pembelajaran dengan kebutuhan/kondisi mahasiswa
3. Dosen mengapresiasi dan memotivasi mahasiswa

Reliability

1. Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai dengan Rencana Pembelajaran
2. Dosen memiliki wawasan yang luas terhadap materi kuliah yang disampaikan dan menguasai bidang keahlian yang menjadi tugas pokoknya
3. Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan sesuai jadwal perkuliahan

4. Dosen menyajikan materi perkuliahan dengan metode yang efektif dan dengan bahasa yang mudah dimengerti
5. Dosen menyampaikan Silabus, RP (Rancangan Pengajaran), RPS (Rencana Pembelajaran Semester), Kontrak Kuliah, Penilaian, dan buku rujukan yang digunakan pada awal perkuliahan.

Responsiveness

1. Dosen memberi jawaban yang sesuai terhadap pertanyaan mahasiswa
2. Dosen memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya
3. Dosen memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya diluar jam perkuliahan dan menjawab pertanyaan
4. Dosen terbuka terhadap saran dan kritik

Tangible

1. Dosen berpakaian rapi dan sopan pada saat perkuliahan
2. Dosen memberikan bahan ajar (contoh: hand out/power point slide/video)
3. Dosen menggunakan media ajar yang menarik
4. Dosen menyiapkan bahan ajar perkuliahan baik dalam bentuk referensi maupun handout (hardcopy ataupun digital)

2.2 Waktu dan Tempat Survei

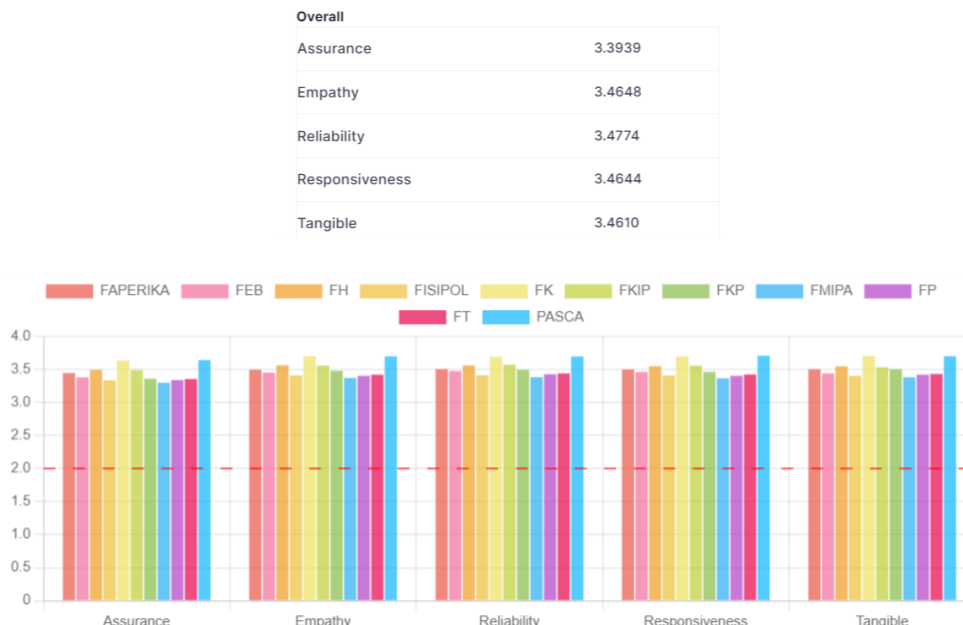
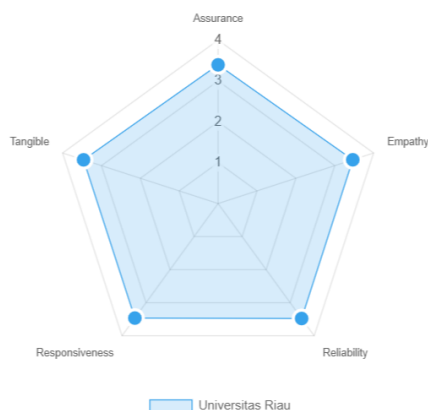
Pelaksanaan pengukuran kuisisioner kepuasan mahasiswa dilakukan pada portal akademik mahasiswa yaitu <http://evaluasi.unri.ac.id> pada saat setiap awal semester ganjil dan genap. Pengisian kuisisioner ini menjadi syarat untuk pengisian kartu rencana studi (KRS) mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar lingkungan kampus Universitas Riau. Pengukuran kuisisioner ini dilakukan pada setiap mahasiswa pada 10 fakultas dan 1 program pascasarjana sehingga berjumlah 11.

2.3 Metode Pengolahan Data

Pelaksanaan pengukuran kuisisioner kepuasan mahasiswa dilakukan pada Sistem Informasi Evaluasi PBM (<http://evaluasi.unri.ac.id>) pada saat setiap awal semester ganjil dan genap. Pengisian kuisisioner ini menjadi syarat untuk pengisian kartu rencana studi (KRS) mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar lingkungan kampus Universitas Riau. Pengukuran kuisisioner ini dilakukan pada setiap mahasiswa pada 10 fakultas dan 1 program pascasarjana.

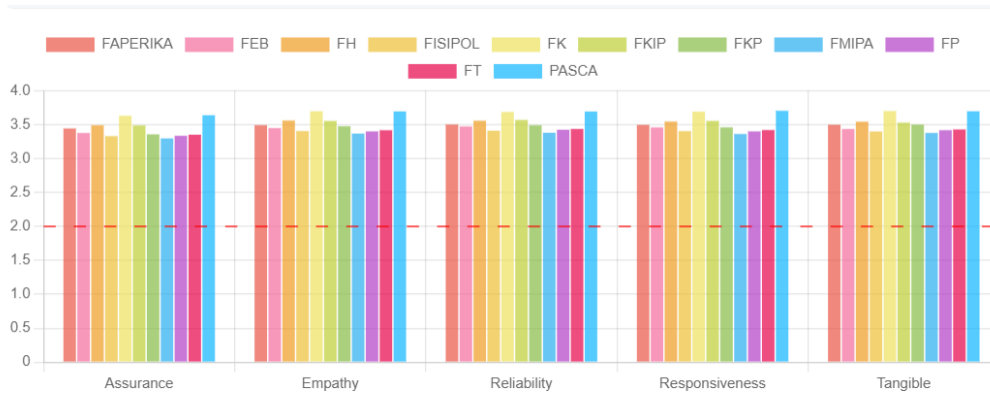
HASIL DAN PEMBAHASAN

Perekaman data kepuasan dosen dan mahasiswa dilakukan secara sistematis dan otomatis dari system melalui link <http://evaluasi.unri.ac.id>. Perekaman hasil rekapitulasi kuisiонер kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Gambar 31 dan Gambar 32.



Gambar 2 Hasil Kuisiонер Kepuasan Mahasiswa pada PMB Tahun 2023

Hasil rekapitulasi evaluasi mahasiswa menilai dosen Universitas Riau pada tahun 2022 secara keseluruhan rata-rata bernilai 3,52 dengan indikator *assurance* (3,39), *empathy* (3,46), *reliability* (3,47) *responsiveness* (3,46) dan *tangible* (3,46) yang artinya mahasiswa menilai dosen UNRI dalam proses belajar mengajar masuk pada kategori baik.



Gambar 3 Hasil Kuisiner Kepuasan Mahasiswa pada PMB Tahun 2023

Hasil rekapitulasi evaluasi mahasiswa menilai dosen UNRI pada tahun 2023 secara keseluruhan rata-rata bernilai 3,46 dengan indikator *assurance* (3,42), *empathy* (3,46), *reliability* (3,47) *responsiveness* (3,47) dan *tangible* (3,47) yang artinya mahasiswa menilai dosen UNRI dalam proses belajar mengajar masuk pada kategori baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari rekapitulasi hasil evaluasi proses belajar mengajar tiga tahun terakhir dari semester ganjil tahun 2019 sampai dengan semester genap tahun 2021 penilaian kepuasan mahasiswa masuk pada kategori cukup baik.

REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi dari survei kepuasan ini adalah:

1. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan perbaikan sarana dan prasarana di lingkungan Universitas Riau. Sehingga di tahun-tahun berikutnya agar tidak ada lagi mahasiswa yang tidak puas dengan fasilitas dan layanan Universitas Riau.
2. Kesimpulan dan saran dapat diharapkan menjadi evaluasi oleh masing-masing bidang terkait sebagai usaha peningkatan layanan dan fasilitas.

LAMPIRAN

Umpan Balik Dari	Isi Umpan Balik	Tindak Lanjut
Mahasiswa	Peningkatan penggunaan hasil-hasil penelitian dosen untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	Melakukan kegiatan sitasi karya ilmiah baik di buku, jurnal, prosiding, artikel, website dan blog.
	Peningkatan penguasaan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan dosen	Melakukan kegiatan seminar nasional/internasional