

**Universitas Bina  
Darma**



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENUNJANG PROSES  
PEMBELAJARAN UNIVERSITAS BINA DARMA**

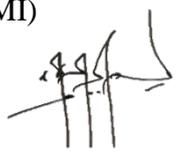


**BADAN PENJAMIN MUTU & AKREDITASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2023/2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA**  
**TERHADAP LAYANAN PENUNJANG PROSES PEMBELAJARAN**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**TAHUN 2023/2024**



Tanggal	15 November 2024
Disusun oleh:	(Deputi SPMI)  (Ely Mulyati, S.T., M.T)
	(Deputi AMI)  (Andrian Noviardy, S.E., M.Si)
Diperiksa oleh: ( Kepala BPMA UBD)	 ( Mega Silvia, S.E., M.Si., Ph.D)
Disetujui oleh: (Rektor Universitas Bina Darma)	 (Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M)

## **1. Pendahuluan**

Layanan penunjang proses pembelajaran kepada mahasiswa di Universitas Bina Darma sampai saat ini sudah berjalan lancar, untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa diperlukan survey yang nantinya akan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan penunjang proses pembelajaran. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi dan evaluasi perbaikan layanan di Institusi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna layanan penunjang di Universitas Bina Darma. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Terhadap penunjang proses pembelajaran akan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pengguna dalam hal ini mahasiswa di Universitas Bina Darma.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Pengguna khususnya mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan penunjang proses pembelajaran di Universitas Bina Darma.

## **3. Sasaran**

Sebagai sasaran survei kepuasan pengguna terhadap layanan penunjang proses pembelajaran adalah mahasiswa aktif di lingkungan Universitas BinaDarma dengan melibatkan 712 responden mahasiswa dari setiap Program Studi.

## **4. Waktu dan Tempat**

1. Waktu, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan penunjang proses pembelajaran dilakukan dibulan Oktober 2024.
2. Tempat survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan penunjang proses pembelajaran dilaksanakan di Universitas Bina Darma.

## **5. Metode Survei dan Pengolahan Data**

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik dan non akademik kepada pengguna. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan pengguna. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna, Badan Penjaminan Mutu dan Akreditasi bekerja selama lebih kurang 1 bulan.

Hasil survei kepuasan pengguna dihitung berdasarkan jumlah jawaban pengguna ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu: 1= Tidak Puas; 2 = Kurang Puas;3 = Cukup Puas 4 = Puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.

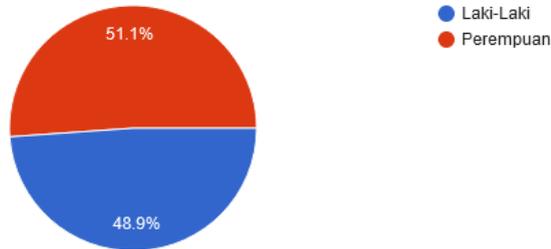
## **6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna**

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen yang terdiri dari layanan yang terdiri dari: 1) Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi). 2) Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan. 3) Sarana perpustakaan yang memadai. 4) Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website. 5) Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa. 6) Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik. 7) Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda. 8) Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa.

### 6.1 PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin  
712 responses

 Copy chart

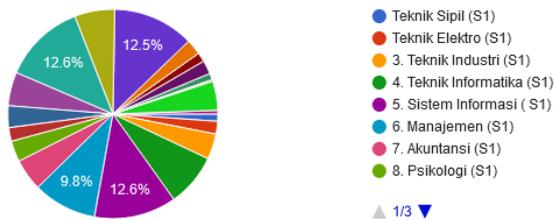


**Gambar 1. Jenis Kelamin Responden**

Dari gambar 1. Jumlah responden mahasiswa didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 51.1%. Sedangkan sisanya sebesar 48.9% oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki.

Program Studi :  
712 responses

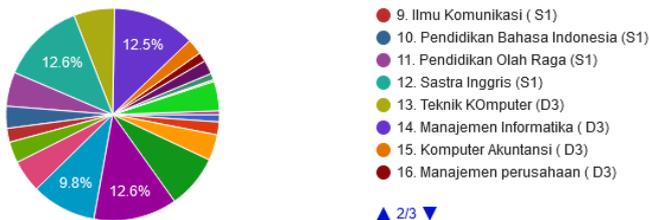
 Copy chart



▲ 1/3 ▼

Program Studi :  
712 responses

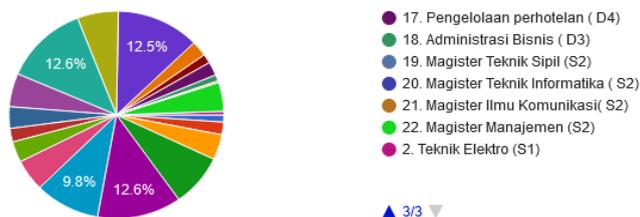
 Copy chart



▲ 2/3 ▼

Program Studi :  
712 responses

 Copy chart



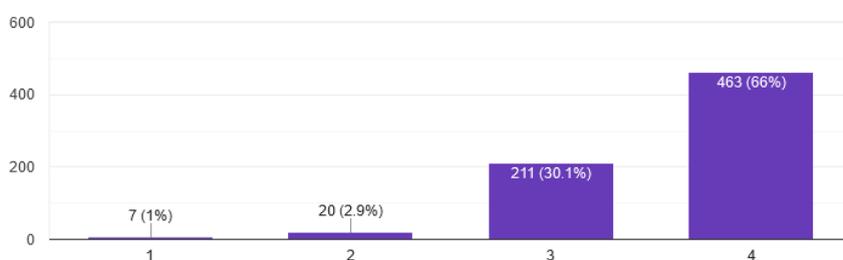
▲ 3/3 ▼

**Gambar 2. Program Studi**

Gambar 2 menunjukkan bahwa dari 712 responden mahasiswa universitas bina darma yang berasal dari 4 fakultas dan 21 Program Studi. Fakultas sosial humaniora terdiri atas Prodi akuntansi, manajemen S1, Ilmu Komunikasi S1, sastra inggris, pendidikan olahraga, psikologi, pendidikan bahasa Indonesia. Fakultas sains teknologi terdiri atas Prodi teknik industri, teknik sipil, teknik informatika, sistem informasi, teknik elektro. Fakultas vokasi terdiri atas Prodi manajemen informatika, teknik komputer, administrasi bisnis, dan pengelolaan perhotelan. Pascasarjana terdiri atas Prodi manajemen S2, teknik sipil S2, teknik informatika S2, komunikasi S2, dan pendidikan jasmani.

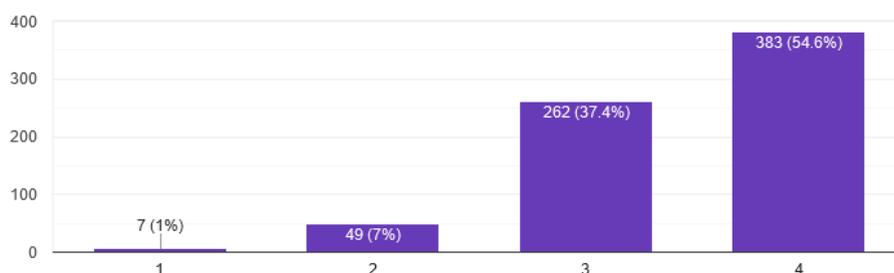
## 6.2 Hasil dan Analisis Setiap Pernyataan

### 1. Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi)



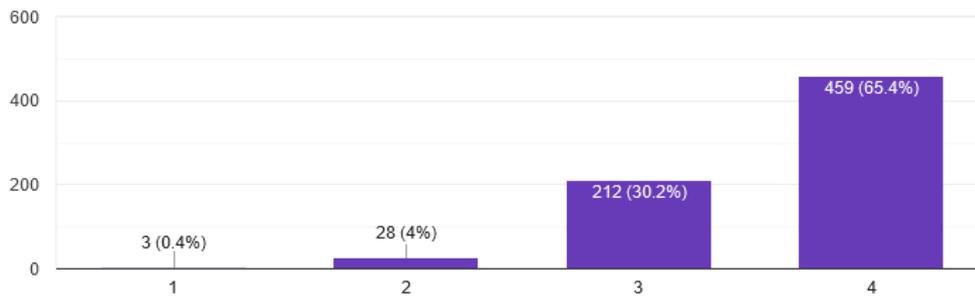
Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi) sebesar 66% yang memberikan nilai 4 (Puas), 30.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 2.9% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi).

### 2. Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan



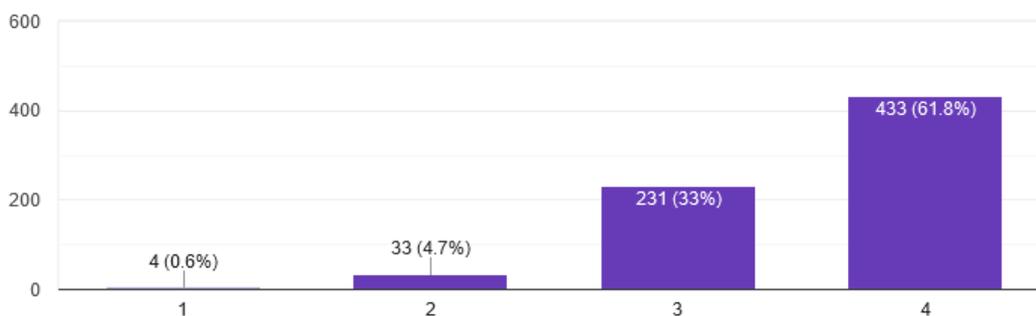
Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan sebesar 54.6% yang memberikan nilai 4 (puas), 37.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan.

### 3. Sarana perpustakaan yang memadai



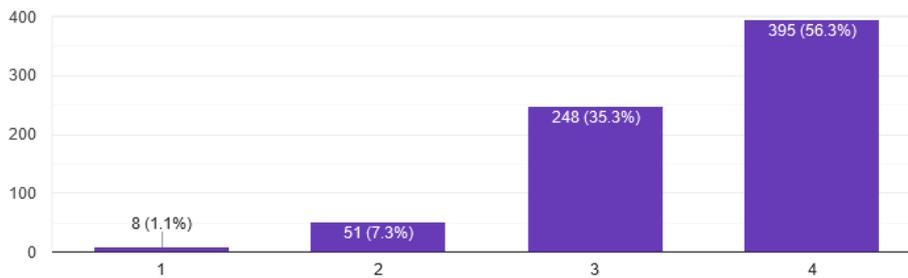
Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Sarana perpustakaan yang memadai sebesar 65.4% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 0.4% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa yang menjadi responden merasa puas atas Sarana perpustakaan yang memadai. Perpustakaan UBD dianggap layak untuk menunjang kegiatan belajar mahasiswa, selain dari ruang kelas.

### 4. Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website



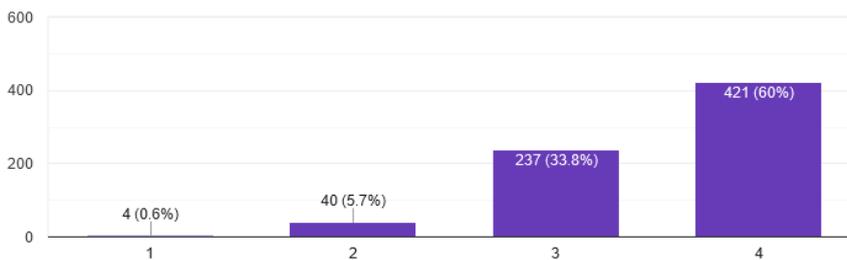
Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website 61.8% yang memberikan nilai 4 (puas), 33% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website.

## 5. Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa



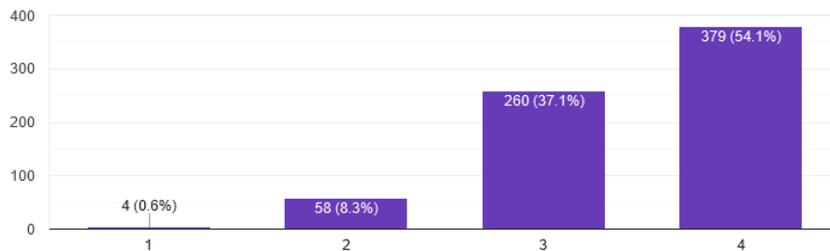
Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa sebesar 56.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 35.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 1.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa.

## 6. Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik



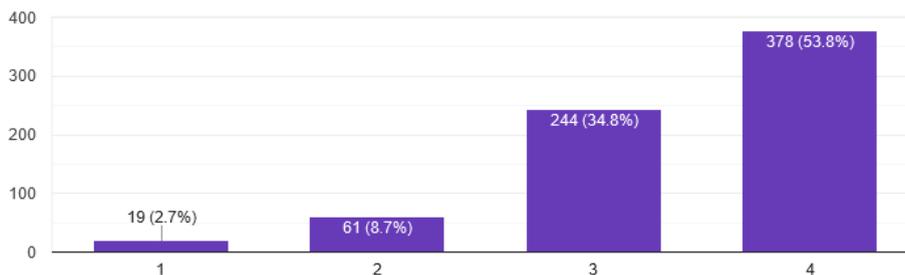
Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik sebesar 60% yang memberikan nilai 4 (puas), 33.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 5.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik.

## 7. Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda sebesar 54.1% yang memberikan nilai 4 (puas), 37.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda.

## 8. Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa sebesar 53.8% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.7% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa.

### 6.3 Perbandingan Data Periode Sebelumnya

#### 1. Tabel Perbandingan

<b>KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENUNJANG PROSES PEMBELAJARAN</b>				
<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>2023/2024</b>	<b>2022/2023</b>	<b>2021/2022</b>
1	Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	66%	63%	64%
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	54.6%	55%	52%
3	Sarana perpustakaan yang memadai	65.4%	65%	63%
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	61.8%	62%	60%
5	Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	56.3%	55%	56%
6	Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	60%	55.6%	52%
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	54.1%	55%	56%
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	53.8%	52%	50.4%

Tabel diatas menunjukkan hasil yang fluktuatif setiap tahunnya, namun secara keseluruhan cenderung mengalami tren peningkatan walau tidak terlalu signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa diperlukannya upaya peningkatan dalam setiap aspek dan kriteria secara berkelanjutan, sehingga di masa selanjutnya UBD dapat terus maju dan unggul.

---

**6.4 Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:**

Secara umum pihak manajemen Universitas Bina Darma secara khusus sudah berjalan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan untuk pelayanan manajemen yang lebih memadai di periode-periode berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi), Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan, Sarana perpustakaan yang memadai, Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website, Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa, Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik, Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda, Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa.

**6.5 Tindak Lanjut:**

Universitas Bina Darma perlu melakukan pendekatan dan sosialisasi dengan pengguna dalam hal ini mahasiswa tentang layanan yang di siapkan dalam memperlancar proses tri darma di Universitas Bina Darma baik berupa layanan sistem maupun layanan langsung. khususnya yang berkaitan dengan Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi), Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan, Sarana perpustakaan yang memadai, Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website, Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa, Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik, Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda, Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa.

