
**LAPORAN
HASIL KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN STT DUMAI
TA. 2019/2020**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWATERHADAP STT DUMAI TA. 2019/2020

Dumai, Agustus 2019

Laporan Dibuat
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd
Ketua LPMI STT Dumai

Mengetahui :



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI

Dra. Hj. Sirlyana, MP
Ketua STT Dumai

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan Manajemen STT Dumai telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan SDM STT Dumai. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan Mahasiswa terhadap kepuasan layanan Manajemen STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, Agustus 2019



Hanifatul Rahmi, M.Pd
Ketua LPMI STT Dumai

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survey kepuasan layanan mahasiswa terhadap pelayanan STT Dumai pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan akademik dosen dan tenaga kependidikan dalam hal memberikan pelayanan yang menunjang kegiatan belajar mengajar di lingkungan STT Dumai.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan mahasiswa di lingkungan STT Dumai. Di samping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan pelayanan di lingkungan STT Dumai.

1.2 Tujuan

A. Umum

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan mahasiswa adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di STT Dumai.

B. Khusus

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan Mahasiswa adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kinerja dosen dan akademik di STT Dumai.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan kinerja dosen dan akademik di STT Dumai.
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan mahasiswa STT Dumai dimulai bulan Juli 2019 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan mahasiswa. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2019. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2019.

1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa STT Dumai.

1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan mahasiswa yang terdiri dari 24 (dua puluh empat) pertanyaan. Penilaian Kepuasan Layanan mahasiswa STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dan Tabel 2 di bawah.

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

No	Butir Pertanyaan	Variabel
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	x1
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	x2
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	x3
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	x4
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	x5
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	x6
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	x7
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	x8
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	x9
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	x10
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	x11
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	x12
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	x13
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	x14
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	x15
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	x16
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	x17
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	x18

19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	x19
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	x20
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	x21
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	x22
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	x23
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	x24
25		Total

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa. Responden diharapkan menilai layanan mahasiswa. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan mahasiswa. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan mahasiswa serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data Kuesioner Mahasiswa pada UPPS

2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas UPPS

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mahasiswa

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	.834**	Valid
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	.836**	Valid
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	.870**	Valid
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	.880**	Valid
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	.828**	Valid
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	.799**	Valid
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	.826**	Valid
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	.859**	Valid
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	.825**	Valid
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	.870**	Valid

11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	.871**	Valid
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	.853**	Valid
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	.856**	Valid
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	.794**	Valid
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	.847**	Valid
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	.831**	Valid
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	.853**	Valid
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	.894**	Valid
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	.873**	Valid
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	.839**	Valid
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	.827**	Valid
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	.855**	Valid
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	.889**	Valid
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	.830**	Valid
	Total	1	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mahasiswa Pada UPPS

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.982	24	Reliabel

2.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Prodi Teknik Industri

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mahasiswa T. Industri 2019

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	.695**	Valid
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	.607**	Valid
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	.754**	Valid
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	.682**	Valid

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	.489**	Valid
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	.578**	Valid
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	.686**	Valid
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	.694**	Valid
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	.724**	Valid
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	.799**	Valid
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	.717**	Valid
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	.678**	Valid
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	.830**	Valid
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	.795**	Valid
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	.651**	Valid
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	.698**	Valid
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	.798**	Valid
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	.873**	Valid
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	.847**	Valid
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	.694**	Valid
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	.701**	Valid
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	.721**	Valid
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	.745**	Valid
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	.634**	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mahasiswa T.Industri 2019

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.956	24	Reliabel

2.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Prodi Teknik Informatika

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mahasiswa T. Informatika 2019

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	.500**	Valid
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	.490**	Valid
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	.391**	Valid
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	.672**	Valid
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	.640**	Valid
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	.469**	Valid
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	.581**	Valid
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	.687**	Valid
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	.721**	Valid
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	.586**	Valid
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	.718**	Valid
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	.679**	Valid
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama	.691**	Valid
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	.615**	Valid
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	.770**	Valid
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	.697**	Valid
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	.745**	Valid
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	.726**	Valid
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	.729**	Valid
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	.679**	Valid

21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	.711**	Valid
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	.668**	Valid
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	.703**	Valid
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	.561**	Valid

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mahasiswa T.Informatika 2019

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.939	24	Reliabel

2.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Prodi Teknik Sipil

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mahasiswa T. Sipil 2019

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	.844**	Valid
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	.879**	Valid
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	.940**	Valid
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	.940**	Valid
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	.899**	Valid
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	.892**	Valid
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	.810**	Valid
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	.750**	Valid
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	.733**	Valid
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	.934**	Valid
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	.951**	Valid
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	.951**	Valid
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama	.762**	Valid
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.229	Valid

15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	.955**	Valid
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	.689**	Valid
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	.676**	Valid
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	.676**	Valid
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	.676**	Valid
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	.759**	Valid
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	.528**	Valid
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	.759**	Valid
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	.948**	Valid
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	.885**	Valid

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mahasiswa T.Sipil 2019

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.973	24	Reliabel

Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan $\text{range} = 5 - 1 = 4$, kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh $\text{interval} = (4/5) = 0,80$ maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan mahasiswa dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 11. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 – 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan STT Dumai.

BAB III
HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN AKADEMIK STT DUMAI

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian mahasiswa terhadap Layanan STT Dumai, pada TA 2019/2020 dan hasil analisis penilaian layanan penelitian sebagai berikut:

3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

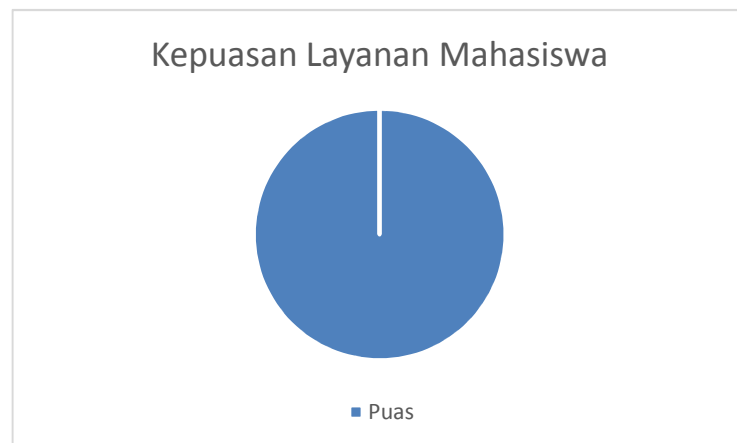
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan mahasiswa STT Dumai, ditemukan bahwa: 100% menyatakan Puas terhadap layanan mahasiswa. Skor rata-rata keseluruhan(164 responden) adalah sebesar 100% dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan SDM ditunjukkan pada Tabel 12 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 12. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Mahasiswa UPPS

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT													
LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TA 2019/2020													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	0	6	45	42	71	0	3.7	27.4	25.6	43.3	4.09	Puas
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	0	10	46	44	64	0	6.1	28.0	26.8	39.0	3.99	Puas
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	0	11	47	49	57	0	6.7	28.7	29.9	34.8	3.93	Puas
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	0	9	54	45	56	0	5.5	32.9	27.4	34.1	3.90	Puas
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum	0	18	45	43	58	0	11.0	27.4	26.2	35.4	3.86	Puas

	mahasiswa STT DUMAI												
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	0	4	50	43	67	0	2.4	30.5	26.2	40.9	4.05	Puas
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	0	9	30	69	56	0	5.5	18.3	42.1	34.1	4.05	Puas
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	0	13	31	71	49	0	7.9	18.9	43.3	29.9	3.95	Puas
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	0	4	28	73	59	0	2.4	17.1	44.5	36.0	4.14	Puas
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	0	8	45	68	43	0	4.9	27.4	41.5	26.2	3.89	Puas
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	0	5	49	61	49	0	3.0	29.9	37.2	29.9	3.94	Puas
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	0	3	53	60	48	0	1.8	32.3	36.6	29.3	3.93	Puas
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	0	4	33	68	59	0	2.4	20.1	41.5	36.0	4.11	Puas
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0	6	35	73	50	0	3.7	21.3	44.5	30.5	4.02	Puas
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	0	5	47	65	47	0	3.0	28.7	39.6	28.7	3.94	Puas
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	0	2	35	79	48	0	1.2	21.3	48.2	29.3	4.05	Puas
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	0	2	27	83	52	0	1.2	16.5	50.6	31.7	4.13	Puas
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	0	2	37	79	46	0	1.2	22.6	48.2	28.0	4.03	Puas
19	Dosen responsif terhadap	0	5	32	83	44	0	3.0	19.5	50.6	26.8	4.01	Puas

	pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa												
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	0	1	34	78	51	0	0.6	20.7	47.6	31.1	4.09	Puas
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0	4	34	80	46	0	2.4	20.7	48.8	28.0	4.02	Puas
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	0	3	33	78	50	0	1.8	20.1	47.6	30.5	4.07	Puas
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	0	5	53	60	46	0	3.0	32.3	36.6	28.0	3.90	Puas
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0	4	49	65	46	0	2.4	29.9	39.6	28.0	3.93	Puas



Gambar 1 Grafik Kepuasan Layanan Mahasiswa UPPS

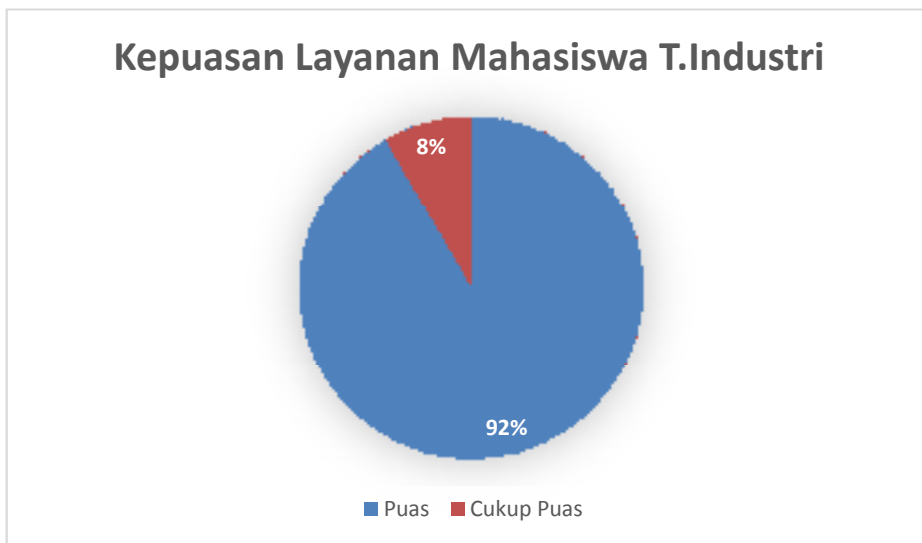
Jumlah Responden Mahasiswa T. Industri 61 Mahasiswa

Tabel 13. Hasil Kepuasan Layanan Mahasiswa T.Industri

<p style="text-align: center;">LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT</p> <p style="text-align: center;">LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK</p> <p style="text-align: center;">TA 2019/2020</p>													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	0	5	26	23	7	0	8.2	42.6	37.7	11.5	3.5	Puas
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	0	10	26	21	4	0	16.4	42.6	34.4	6.6	3.3	Puas
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	0	11	27	17	6	0	18.0	44.3	27.9	9.8	3.3	Puas
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	0	9	34	12	6	0	14.8	55.7	19.7	9.8	3.2	Puas
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	0	18	26	11	6	0	29.5	42.6	18.0	9.8	3.1	Cukup Puas
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	0	4	31	16	10	0	6.6	50.8	26.2	16.4	3.5	Puas
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	0	9	29	20	3	0	14.8	47.5	32.8	4.9	3.3	Puas
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	0	13	30	17	1	0	21.3	49.2	27.9	1.6	3.1	Cukup Puas
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	0	4	26	24	7	0	6.6	42.6	39.3	11.5	3.6	Puas
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	0	8	26	23	4	0	13.1	42.6	37.7	6.6	3.4	Puas
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai	0	5	30	21	5	0	8.2	49.2	34.4	8.2	3.4	Puas

	perkuliahan												
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	0	3	34	18	6	0	4.9	55.7	29.5	9.8	3.4	Puas
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	0	4	32	18	7	0	6.6	52.5	29.5	11.5	3.5	Puas
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0	6	27	21	7	0	9.8	44.3	34.4	11.5	3.5	Puas
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	0	5	27	24	5	0	8.2	44.3	39.3	8.2	3.5	Puas
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	0	2	33	20	6	0	3.3	54.1	32.8	9.8	3.5	Puas
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	0	2	25	27	7	0	3.3	41.0	44.3	11.5	3.6	Puas
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	0	2	35	21	3	0	3.3	57.4	34.4	4.9	3.4	Puas
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	0	5	30	22	4	0	8.2	49.2	36.1	6.6	3.4	Puas
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	0	1	33	21	6	0	1.6	54.1	34.4	9.8	3.5	Puas
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0	3	32	22	4	0	4.9	52.5	36.1	6.6	3.4	Puas
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	0	3	32	22	4	0	4.9	52.5	36.1	6.6	3.4	Puas
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	0	5	33	20	3	0	8.2	54.1	32.8	4.9	3.3	Puas
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan	0	4	31	22	4	0	6.6	50.8	36.1	6.6	3.4	Puas

mahasiswa													
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Gambar 2 Grafik Kepuasan Layanan Mahasiswa T. Industri

Tabel 14. Hasil Kepuasan Layanan Mahasiswa T.Informatika

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
PRODI T. INFORMATIKA 2019/2020

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	STP	TP	CP	P	SP		
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	0	0	0	11	52	0	0	0	17.5	82.5	4.8	Sangat Puas
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	0	0	0	14	49	0	0	0	22.2	77.8	4.8	Sangat Puas
3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	0	0	0	15	48	0	0	0	23.8	76.2	4.8	Sangat Puas
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	0	0	0	16	47	0	0	0	25.4	74.6	4.7	Sangat Puas
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	0	0	0	15	48	0	0	0	23.8	76.2	4.8	Sangat Puas
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	0	0	0	15	48	0	0	0	23.8	76.2	4.8	Sangat Puas

7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	0	0	0	21	42	0	0	0	33.3	66.7	4.7	Sangat Puas
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	0	0	0	19	44	0	0	0	30.2	69.8	4.7	Sangat Puas
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	0	0	0	21	42	0	0	0	33.3	66.7	4.7	Sangat Puas
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	0	0	0	28	35	0	0	0	44.4	55.6	4.6	Sangat Puas
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	0	0	0	22	41	0	0	0	34.9	65.1	4.7	Sangat Puas
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	0	0	0	24	39	0	0	0	38.1	61.9	4.6	Sangat Puas
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	0	0	0	22	41	0	0	0	34.9	65.1	4.7	Sangat Puas
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0	0	0	24	39	0	0	0	38.1	61.9	4.6	Sangat Puas
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	0	0	0	24	39	0	0	0	38.1	61.9	4.6	Sangat Puas
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	0	0	0	24	39	0	0	0	38.1	61.9	4.6	Sangat Puas
17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	0	0	0	21	42	0	0	0	33.3	66.7	4.7	Sangat Puas
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	0	0	0	23	40	0	0	0	36.5	63.5	4.6	Sangat Puas
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	0	0	0	26	37	0	0	0	41.3	58.7	4.6	Sangat Puas
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	0	0	0	21	42	0	0	0	33.3	66.7	4.7	Sangat Puas
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0	0	0	24	39	0	0	0	38.1	61.9	4.6	Sangat Puas

22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	0	0	0	20	43	0	0	0	31.7	68.3	4.7	Sangat Puas
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	0	0	0	23	40	0	0	0	36.5	63.5	4.6	Sangat Puas
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0	0	0	24	39	0	0	0	38.1	61.9	4.6	Sangat Puas



Gambar 3 Grafik Kepuasan Layanan Mahasiswa T. Informatika

Tabel 15. Hasil Kepuasan Layanan Mahasiswa T.Sipil

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
PRODI T. SIPIL 2019/2020

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	STP	TP	CP	P	SP		
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah mengikuti aturan protocol kesehatan	0	1	19	8	12	0	2.5	47.5	20.0	30.0	3.8	Puas
2	Sarana pembelajaran tersedia lengkap di ruang perkuliahan	0	0	20	9	11	0	0	50.0	22.5	27.5	3.8	Puas

3	Sirkulasi udara di dalam ruang laboratorium berfungsi dengan baik	0	0	20	17	3	0	0	50.0	42.5	7.5	3.6	Puas
4	Tata ruang laboratorium sesuai kebutuhan pembelajaran	0	0	20	17	3	0	0	50.0	42.5	7.5	3.6	Puas
5	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa STT DUMAI	0	0	19	17	4	0	0	47.5	42.5	10.0	3.6	Puas
6	Ketersediaan fasilitas ibadah yang diperlukan	0	0	19	12	9	0	0	47.5	30.0	22.5	3.8	Puas
7	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi dan kegiatan non-akademik	0	0	1	28	11	0	0	2.5	70.0	27.5	4.3	Sangat Puas
8	Ketersediaan sarana sanitasi yang memadai	0	0	1	35	4	0	0	2.5	87.5	10.0	4.1	Puas
9	Ketersediaan fasilitas parkir untuk kendaraan bermotor	0	0	2	28	10	0	0	5.0	70.0	25.0	4.2	Sangat Puas
10	Ketersediaan platform pembelajaran online dalam metode blended learning yang sesuai dengan kebutuhan (terkait PJJ)	0	0	19	17	4	0	0	47.5	42.5	10.0	3.6	Puas
11	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan	0	0	19	18	3	0	0	47.5	45.0	7.5	3.6	Puas
12	Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan	0	0	19	18	3	0	0	47.5	45.0	7.5	3.6	Puas
13	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama.	0	0	1	28	11	0	0	2.5	70.0	27.5	4.3	Sangat Puas
14	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0	0	8	28	4	0	0	20.0	70.0	10.0	3.9	Puas
15	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen	0	0	20	17	3	0	0	50.0	42.5	7.5	3.6	Puas
16	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen	0	0	2	35	3	0	0	5.0	87.5	7.5	4.0	Puas

17	Jumlah pertemuan perkuliahan sesuai dengan yang direncanakan (minimal 80%)	0	0	2	35	3	0	0	5.0	87.5	7.5	4.0	Puas
18	Dosen memberikan kemudahan untuk konsultasi akademik (perkuliahan dan penyelesaian studi)	0	0	2	35	3	0	0	5.0	87.5	7.5	4.0	Puas
19	Dosen responsif terhadap pertanyaan/permasalahan akademik mahasiswa	0	0	2	35	3	0	0	5.0	87.5	7.5	4.0	Puas
20	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran	0	0	1	36	3	0	0	2.5	90.0	7.5	4.1	Puas
21	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0	1	2	34	3	0	2.5	5.0	85.0	7.5	4.0	Puas
22	Kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran	0	0	1	36	3	0	0	2.5	90.0	7.5	4.1	Puas
23	Dosen STT Dumai menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	0	0	20	17	3	0	0	50.0	42.5	7.5	3.6	Puas
24	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0	0	18	19	3	0	0	45.0	47.5	7.5	3.6	Puas



Gambar 3 Grafik Kepuasan Layanan Mahasiswa T. Sipil

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan Mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan mahasiswa terhadap Layanan akademik dan Program studi adalah **Puas**

4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari para dosen terhadap kepuasan Layanan Mahasiswa.

No	Saran
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan akademik dalam kegiatan belajar mengajar
2	Menyediakan layanan yang lebih intens terhadap mahasiswa

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat saran-saran yang diberikan oleh mahasiswa untuk para dosen dan tenaga kependidikan, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan akademik dalam kegiatan belajar mengajar	Akademik dari segi layanan melalui tenaga kependidikan lebih diperhatikan dalam melayani mahasiswa begitu juga halnya terhadap kinerja dosen dalam mengajar
2	Menyediakan layanan yang lebih intens terhadap mahasiswa	Dosen mempunyai banyak waktu luang terhadap mahasiswa untuk bimbingan

4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan mahasiswa ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.

LAMPIRAN

