

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
ADMINISTRASI AKADEMIK**



**BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS  
BANDAR LAMPUNG  
2020/2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**  
**TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**

**Tim Penyusun:**

**Bandar Lampung, 18 September 2021**  
**Kepala Biro Administrasi Akademik**

**Fenty Ariani, S.Kom.,M.Kom**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Menjadi universitas yang unggul dan memiliki kualitas yang baik adalah visi, misi setiap universitas. Keberhasilan Universitas dalam mencapai visi dan misi, ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan universitas. Salah satu cara yang dilakukan oleh universitas adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan mahasiswa yang kompeten. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa akan memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran.

Biro Administrasi Akademik Universitas Bandar Lampung selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik antara lain yaitu, pemberian informasi kalender akademik dan panduan akademik, pelayanan akademik offline dan online (WhatsApp dan e-mail), pemberian informasi jadwal kuliah, dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah, metode pelaksanaan perkuliahan (offline/online), serta pelayanan fasilitas ruang kelas.

Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai layanan administrasi akademik selama mahasiswa menempuh proses perkuliahan. Survei ini merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan budaya mutu dalam memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa, serta dapat menjadi acuan penyempurnaan dalam berbagai aspek layanan sehingga terbangun layanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa dilaksanakan untuk mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik, dan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijadikan tolak ukur untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan akademik di Universitas Bandar Lampung.

## **C. Sasaran**

Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021.

## **BAB II METODOLOGI**

### **A. Waktu Pelaksanaan**

Kuisisioner layanan akademik diinput melalui aplikasi Ublapps.ubl.ac.id Tahun akademik 2020-2021 semester ganjil 03 Januari 2021 sampai dengan 15 Januari 2021.

Tahun akademik 2020-2021 semester genap dimulai tanggal 04 Juli 2021 sampai dengan 16 Juli 2021.

### **B. Subjek/Profil Responden**

Responden dalam kegiatan survey ini adalah mahasiswa aktif Tahun akademik 2020/2021. Survei ini melibatkan sebanyak 5063 mahasiswa aktif program strata satu universitas Bandar Lampung.

### **C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data**

Survei ini menggunakan kuesioner untuk teknik pengumpulan data, sedangkan untuk teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan meminta responden untuk mengisi kuisisioner melalui aplikasi Ublapps. Populasi survei adalah mahasiswa aktif tahun akademik 2020-2021 Universitas Bandar Lampung yang tersebar dalam 5 fakultas. Hasil pernyataan responden tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor 1 - 4, dimana 1= tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = Puas, 4 = sangat puas.

### **D. Pengolahan Data**

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui aplikasi *ublapps*. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

## **BAB III**

### **HASIL DAN ANALISA**

#### **A. Demografi Kuesioner**

Pengisian kuisisioner dimulai setelah Ujian Akhir Semester dilaksanakan (UAS). Kuesioner tersebut diisi melalui aplikasi Ublapps. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden. Pada survey ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 4653 responden yang merupakan sampling dari Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021.

#### **B. Demografi Responden**

Data responden yang digunakan dalam survei ini adalah jenis kelamin, fakultas, dan program studi. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

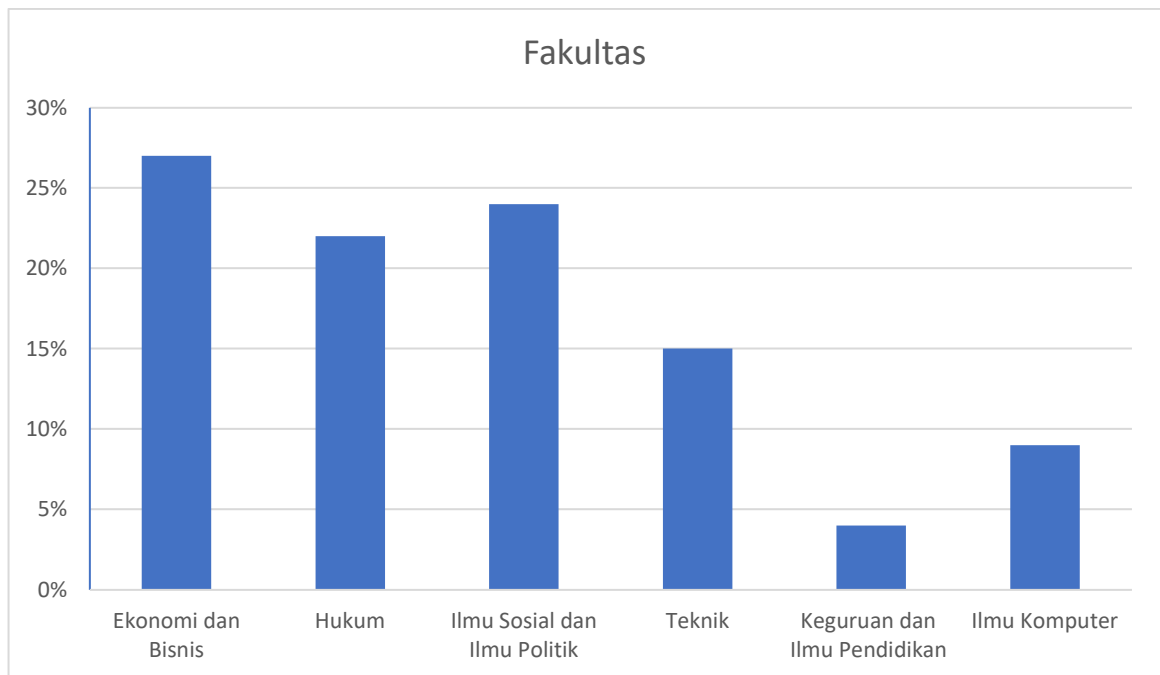
##### **1. Responden Berdasarkan Fakultas**

Identitas responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

##### **Identitas Responden Berdasarkan Fakultas**

Fakultas	Jumlah	Persentase
Ekonomi dan Bisnis	1244	27%
Hukum	1039	22%
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	1097	24%
Teknik	697	15%
Keguruan dan Ilmu Pendidikan	168	4%
Ilmu Komputer	408	9%
Total Keseluruhan	4653	100%

Sumber: Olah Data (2021)



### **Fakultas**

Responden dalam survei ini dapat dilihat dari Tabel dan diagram di atas. Responden paling banyak dalam survei ini yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis sejumlah 1244 responden atau 27% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sejumlah 168 responden atau 4% dari total keseluruhan.

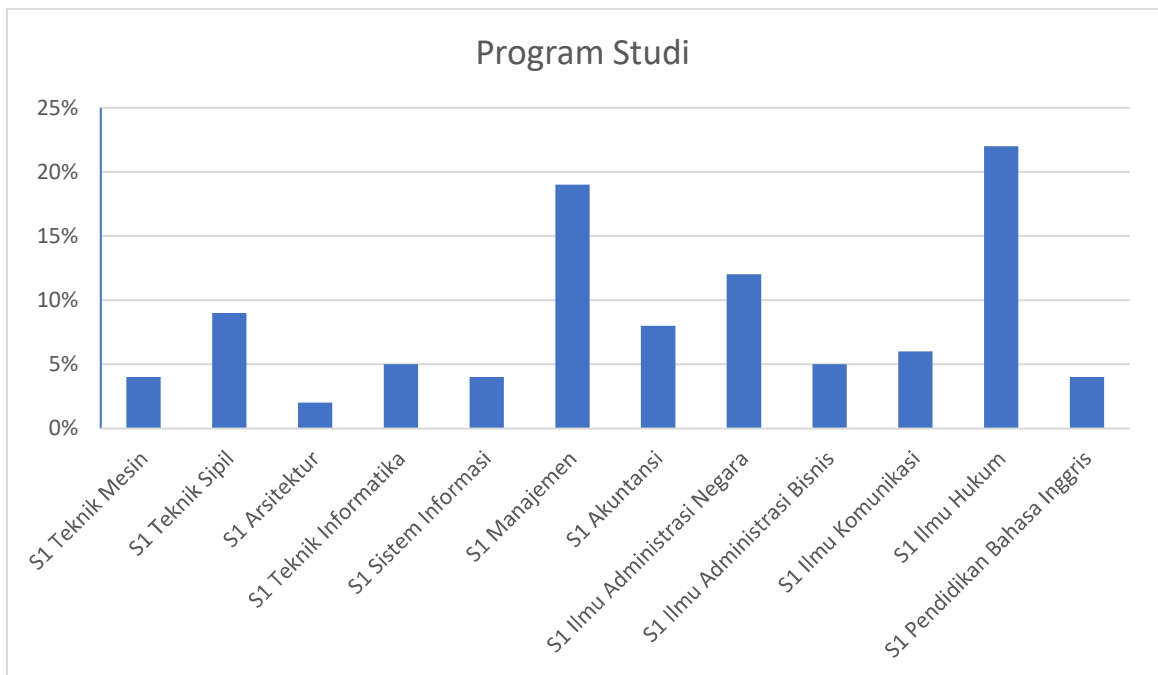
## **2. Responden Berdasarkan Program Studi**

Identitas responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

### **Identitas Responden Berdasarkan Program Studi**

Program Studi	Jumlah	Persentase
S1 Teknik Mesin	163	4%
S1 Teknik Sipil	428	9%
S1 Arsitektur	106	2%
S1 Teknik Informatika	229	5%
S1 Sistem Informasi	179	4%
S1 Manajemen	891	19%
S1 Akuntansi	353	8%
S1 Ilmu Administrasi Negara	581	12%
S1 Ilmu Administrasi Bisnis	231	5%
S1 Ilmu Komunikasi	285	6%
S1 Ilmu Hukum	1039	22%
S1 Pendidikan Bahasa Inggris	168	4%
Total Keseluruhan	4653	100%

Sumber: Olah Data (2021)



### Program Studi

Responden dalam survei ini dapat dilihat dari Tabel dan diagram di atas yang menunjukkan bahwa responden dalam survei ini adalah sebanyak 5063 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Program Studi S1 Hukum sejumlah 1039 responden atau 22% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program studi arsitektur sejumlah 168 responden atau 4% dari total keseluruhan.

### C. Uji Kualitas Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan dalam instrumen yang akan digunakan. (Arikunto 2010). Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan prinsip menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden (*pearson correlation*).

Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi ( $r$ ) dari skor total masing- masing yaitu  $\geq 0,25$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu  $< 0,05$ . Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Pernyataan	R	Sig	Keterangan
Pernyataan 1	0,715	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,717	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,693	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,765	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,790	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,787	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,784	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,795	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 5063 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi ( $r$ ) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,25$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu  $< 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

Selain menggunakan *pearson product moment* atau *pearson correlation*, dalam pengujian validitas juga dapat menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah metode penelitian untuk menganalisis sejumlah observasi, dipandang dari sisi interkorelasinya untuk mengetahui apakah variasi-variasi yang nampak dalam observasi tersebut mungkin berdasarkan atas sejumlah kategori dasar yang jumlahnya lebih sedikit dari yang nampak. Dengan kata lain, analisis faktor bertujuan mengetahui apakah item yang digunakan dapat merepresentasikan variabel yang diteliti. Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai KMO MSA maupun faktor *loading* lebih dari 0,50. Hasil uji validitas dengan analisis faktor dapat dilihat pada tabel berikut:

**Hasil Uji Validitas Analisis Faktor**

KMO MSA	Pernyataan	Loading Factor	Keterangan
0,935 > 0,50	Pernyataan 1	0,711	Valid
	Pernyataan 2	0,714	Valid
	Pernyataan 3	0,684	Valid
	Pernyataan 4	0,769	Valid
	Pernyataan 5	0,796	Valid
	Pernyataan 6	0,795	Valid
	Pernyataan 7	0,790	Valid
	Pernyataan 8	0,805	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 5063 jawaban responden. Nilai KMO MSA pada tabel di atas yaitu 0,935 dimana lebih besar dari syarat 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dalam survei ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan pertama. Selain itu, masing-masing item pada kuesioner memiliki nilai *loading factor* lebih besar daripada 0,50. Artinya, seluruh komponen dari masing-masing variabel memiliki *loading factor* yang besar sehingga dapat dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama sehingga dapat menghasilkan data yang sama. Untuk menghasilkan data yang reliabel diperlukan suatu pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi. Dalam perhitungannya instrumen yang memiliki reliabilitas rendah bernilai *cronbach's alpha*  $< 0,50$ , reliabilitas moderat bernilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70, reliabilitas tinggi bernilai *cronbach's alpha* 0,70-0,90 dan reliabilitas sempurna bernilai *cronbach's alpha*  $> 0,90$ . Untuk mencapai tingkat konsistensi yang tinggi maka diperlukan juga instrumen yang memiliki *cronbach's alpha* bernilai tinggi. Dalam hal ini hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



### Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
Pernyataan 1	17	144	3672	2415
	0,3%	2,3%	58,8%	38,7%
Pernyataan 2	10	104	3449	2685
	0,2%	1,7%	55,2%	43,0%
Pernyataan 3	27	385	4045	1791
	0,4%	6,2%	64,7%	28,7%
Pernyataan 4	16	194	4032	2006
	0,3%	3,1%	64,5%	32,1%
Pernyataan 5	8	180	4126	1934
	0,1%	2,9%	66,0%	31,0%
Pernyataan 6	15	199	3792	2242
	0,2%	3,2%	60,7%	35,9%
Pernyataan 7	25	300	3978	1945
	0,4%	4,8%	63,7%	31,1%
Pernyataan 8	9	151	4091	1997
	0,1%	2,4%	65,5%	32,0%
Total	228	2450	39110	20692
	3,6%	39,2%	626,0%	331,2%
Rata-rata	22,8	245	3911	2069,2
	0,4%	3,9%	62,6%	33,1%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	4,3%		95,7%	

<i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
0,913	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2021)

Tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas responden yang berjumlah 5063 jawaban. Hasil tersebut menunjukkan nilai cronbach's alpha 0,913, sehingga tingkat konsistensi yang dihasilkan dari jawaban responden sebanyak 91,3% dapat dipercaya. Sehingga instrumen dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

#### D. Analisis Data

Respon yang didapat pada survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berjumlah 5063 jawaban. Survey dilakukan dengan mengajukan 8 item pertanyaan yang diukur menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

### Hasil Survey

Rumus Perhitungan tingkat kepuasan :

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan :

a (Persentase “sangat puas”)

b (Persentase “puas”)

c (Persentase “tidak puas”)

d (Persentase “sangat tidak puas”)

$P_{JPD}$  (Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik)

TK (Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik)

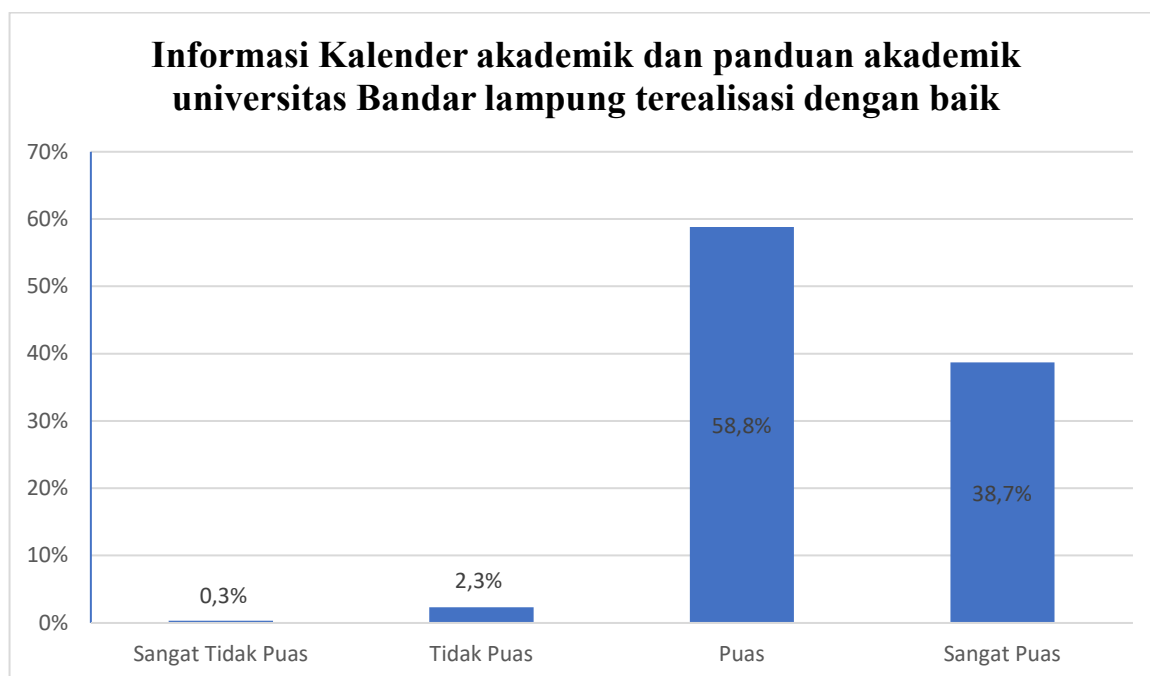
### Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$0% < \text{Satisfaction Index} \leq 25%$	Sangat Tidak Baik
2	$25% < \text{Satisfaction Index} \leq 50%$	Tidak Baik
3	$50% < \text{Satisfaction Index} \leq 75%$	Baik
4	$75% < \text{Satisfaction Index} \leq 100%$	Sangat Baik

Sumber : Kriteria Nilai CSI

## 1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

### Pernyataan 1



### **Pernyataan 1**

Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 1 memperoleh 0,3% jawaban sangat tidak puas, 2,3% jawaban tidak puas, 58,8% jawaban puas, dan 38,7% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 1:

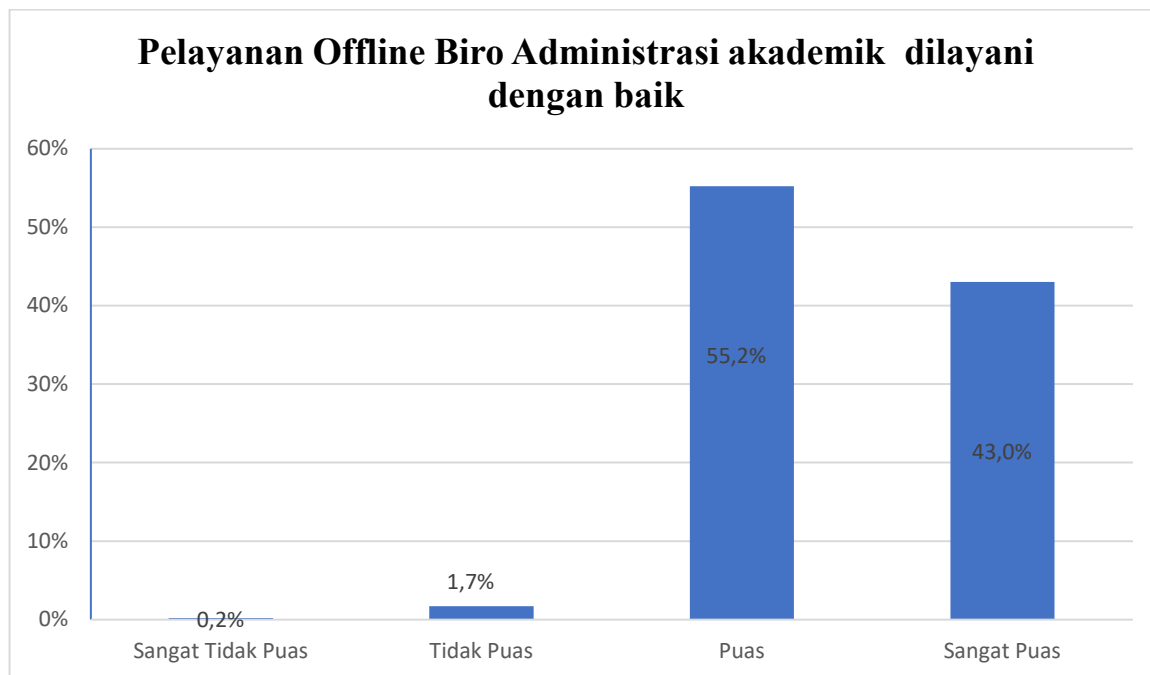
$$TK = (4 \times 38,7\%) + (3 \times 58,8\%) + (2 \times 2,3\%) + 0,3\%$$

$$= 154,6\% + 176,3\% + 4,6\% + 0,3\% = 335,8\%$$

$$P_{JPD} = \frac{335,8\%}{4} = 84,0\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 1 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 84,0%. Persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi yang baik tentang Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas oleh Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 2



### **Pernyataan 2**

Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 2 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas, 1,7% jawaban tidak puas, 55,2% jawaban puas dan 43,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 2:

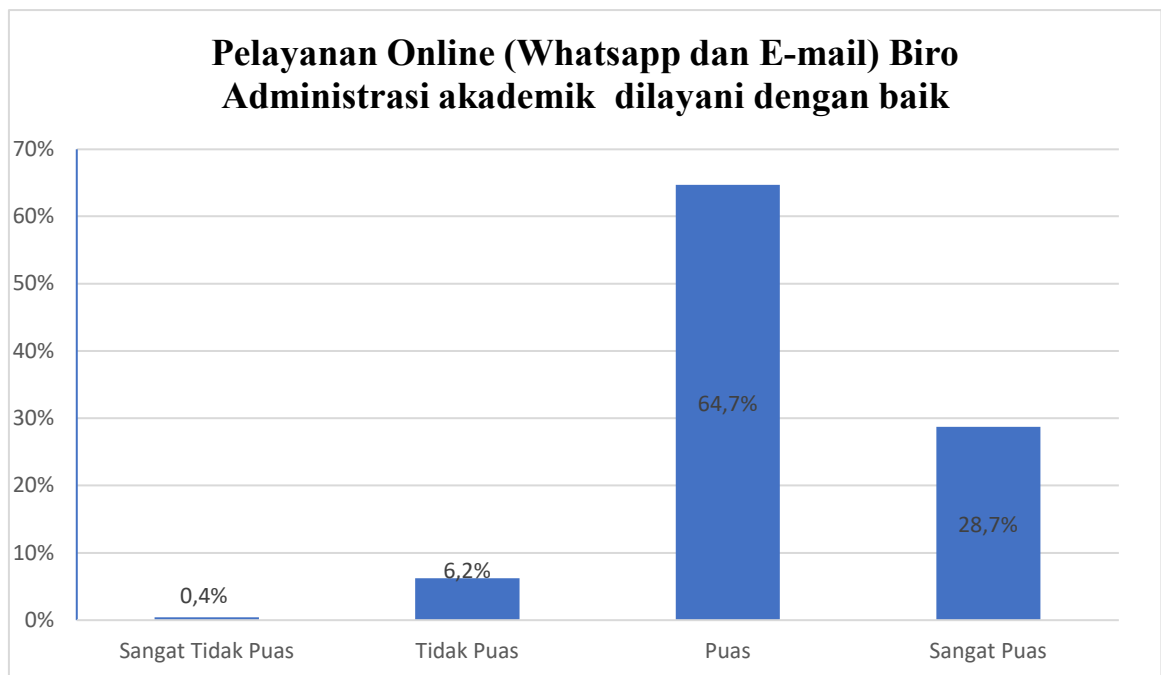
$$TK = (4 \times 43,0\%) + (3 \times 55,2\%) + (2 \times 1,7\%) + 0,2\%$$

$$= 171,9\% + 165,6\% + 3,3\% + 0,2\% = 341,0\%$$

$$P_{JPD} = \frac{341,0\%}{4} = 85,2\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 2 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 85,2%. Persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas Pelayanan Offline Biro Administrasi akademik.

### **Pernyataan 3**



### **Pernyataan 3**

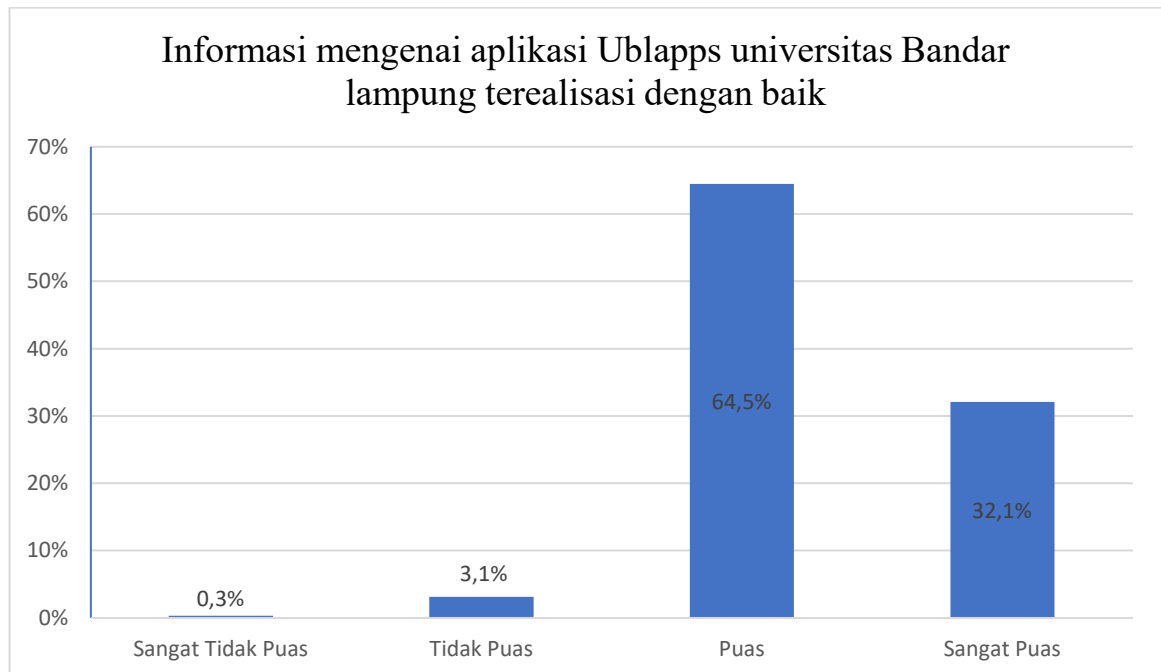
Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 3 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas, 6,2% jawaban tidak puas, 64,7% jawaban puas dan 28,7% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 3:

$$TK = (4 \times 28,7\%) + (3 \times 64,7\%) + (2 \times 6,2\%) + 0,4\%$$
$$= 114,7\% + 194,2\% + 12,3\% + 0,4\% = 321,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{321,6\%}{4} = 80,4\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 3 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 80,4%. Persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa merasa puas atas Pelayanan Online (Whatsapp dan E-mail) Biro Administrasi akademik.

#### **Pernyataan 4**



#### **Pernyataan 4**

Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 4 memperoleh 0,3% jawaban sangat tidak puas, 3,1% jawaban tidak puas, 64,5% jawaban puas dan 32,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 4:

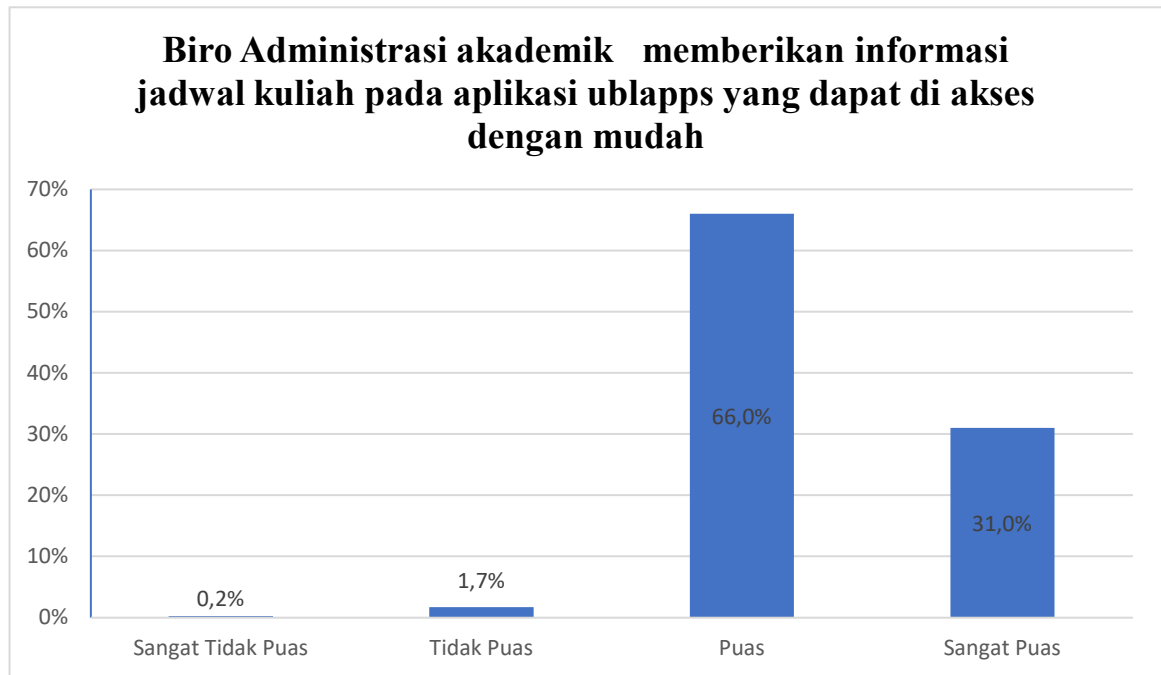
$$TK = (4 \times 32,1\%) + (3 \times 64,5\%) + (2 \times 3,1\%) + 0,3\%$$

$$= 128,4\% + 193,6\% + 6,2\% + 0,3\% = 328,5\%$$

$$P_{JPD} = \frac{328,5\%}{4} = 82,1\%$$

Berikut hasil survei pada 4 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 82,1%. Persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pelayanan yang baik atas kontak layanan (WhatsApp dan E-mail) yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 5



### **Pernyataan 5**

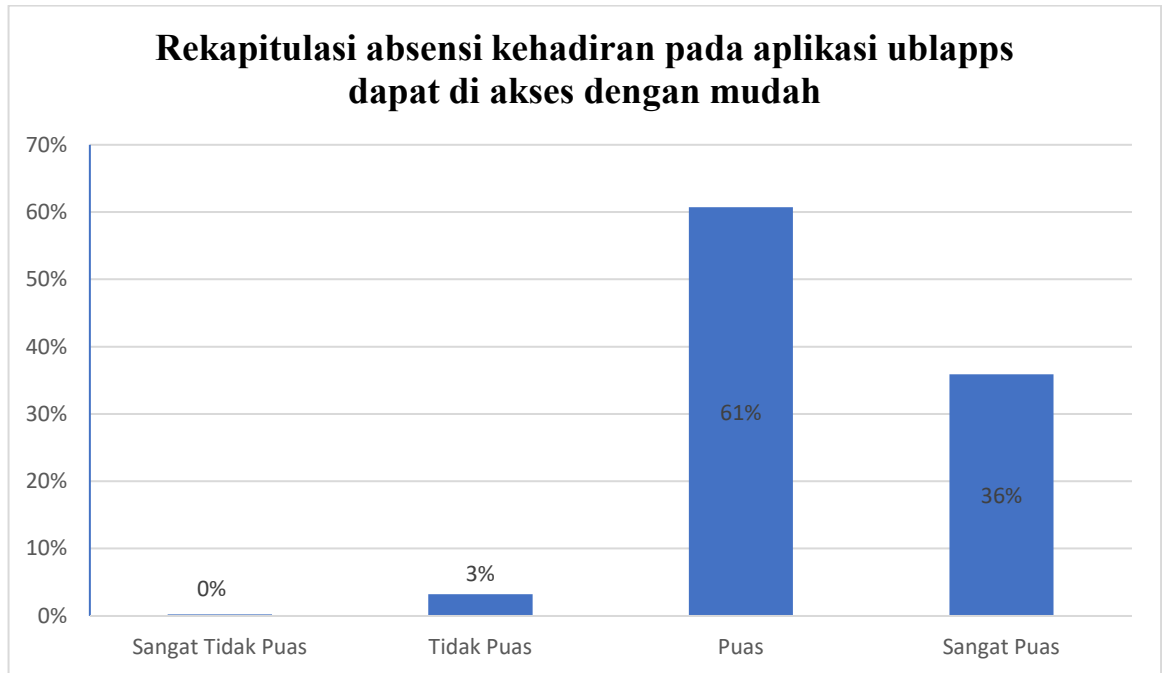
Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 5 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas, 1,7% jawaban tidak puas, 66,0% jawaban puas dan 31,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 31,0\%) + (3 \times 66,0\%) + (2 \times 2,9\%) + 0,1\%$$
$$= 123,8\% + 198,1\% + 5,8\% + 0,1\% = 327,8\%$$

$$P_{JPD} = \frac{327,8\%}{4} = 82,0\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 5 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 82,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi yang baik mengenai jadwal kuliah pada aplikasi ublapps oleh Biro Administrasi Akademik.

### **Pernyataan 6**



### **Pernyataan 6**

Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 6 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas, 3,2% jawaban tidak puas, 60,7% jawaban puas dan 35,9% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 6:

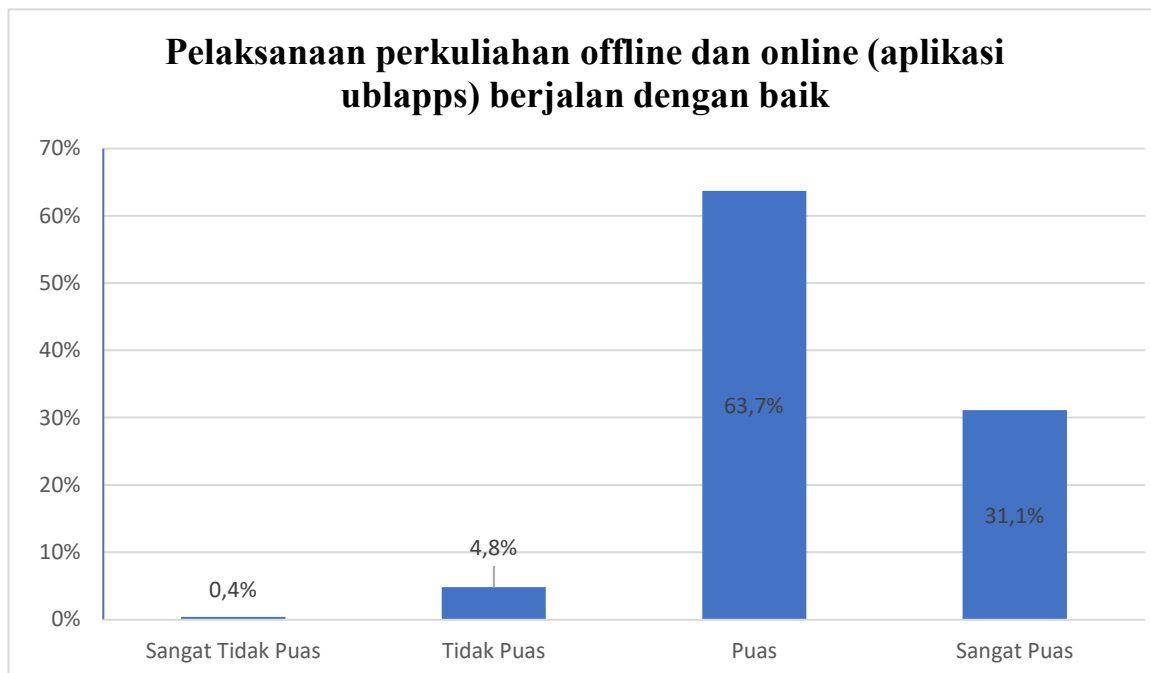
$$TK = (4 \times 35,9\%) + (3 \times 60,7\%) + (2 \times 3,2\%) + 0,2\%$$
$$= 143,5\% + 182,1\% + 6,4\% + 0,2\% = 332,2\%$$

$$P_{JPD} = \frac{332,2\%}{4} = 83,1\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 6 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 83,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 5 berada pada tingkat sangat. Dengan demikian, mahasiswa puas dapat mengakses dengan mudah Rekapitulasi absensi kehadiran pada aplikasi ublapps.



### Pernyataan 7



### **Pernyataan 7**

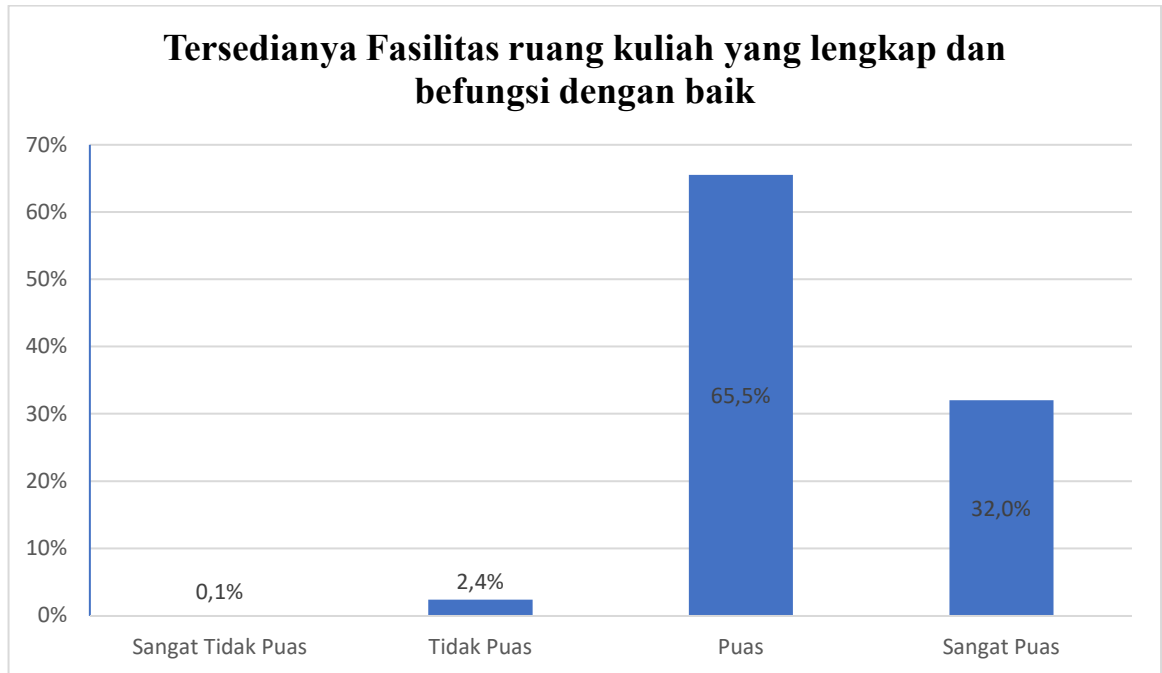
Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 7 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas, 4,8% jawaban tidak puas, 63,7% jawaban puas dan 31,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 7:

$$TK = (4 \times 124,5\%) + (3 \times 191,0\%) + (2 \times 9,6\%) + 0,4\%$$
$$= 124,5\% + 191,0\% + 9,6\% + 0,4\% = 325,5\%$$

$$P_{JPD} = \frac{325,5\%}{4} = 81,4\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 7 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 81,4%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas berjalannya dengan baik pelaksanaan perkuliahan offline maupun online (pada aplikasi Ublapps).

### **Pernyataan 8**



### **Pernyataan 8**

Berdasarkan Diagram di atas, pernyataan 8 memperoleh 0,1% jawaban sangat tidak puas, 2,4% jawaban tidak puas, 65,5% jawaban puas dan 32,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 4653 responden untuk pernyataan 8:

$$TK = (4 \times 32,0\%) + (3 \times 65,5\%) + (2 \times 2,4\%) + 0,1\%$$

$$= 127,8\% + 196,4\% + 4,8\% + 0,1\% = 329,3\%$$

$$P_{JPD} = \frac{329,3\%}{4} = 82,3\%$$

Berikut hasil survei pada pernyataan 8 tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 82,3%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Menurut hasil survey persentase pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas fasilitas ruang kuliah yang lengkap dan berfungsi dengan baik.

## **2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan**

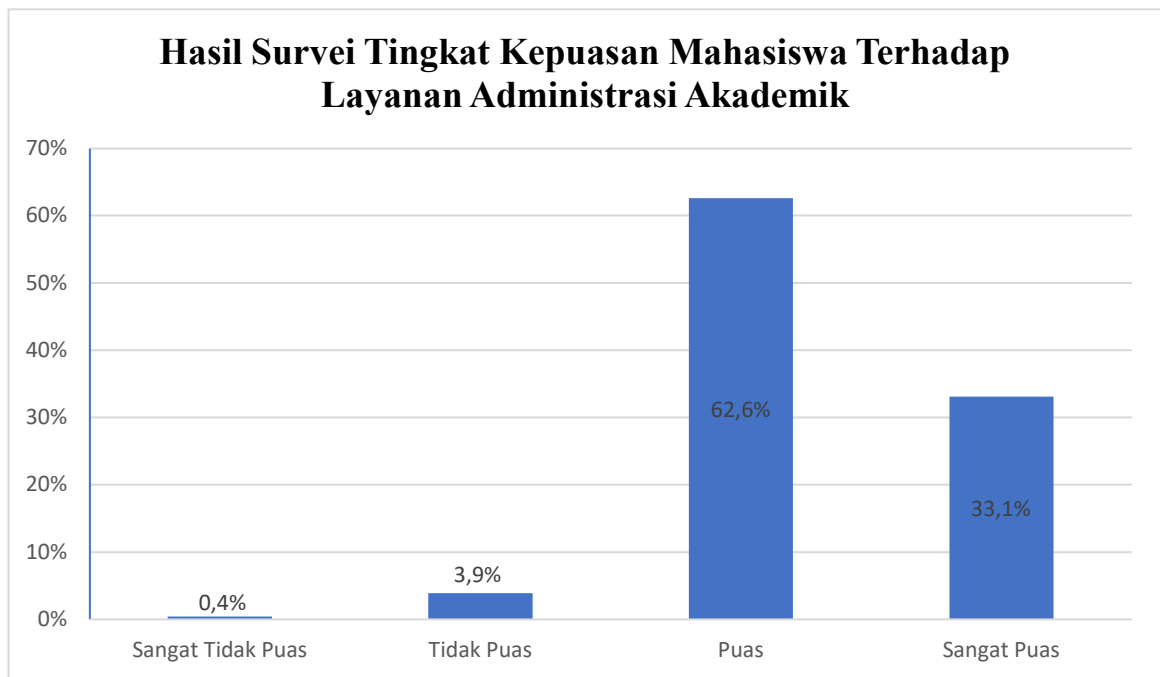
Hasil evaluasi keseluruhan dari 8 pernyataan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4 ada pada poin 3 yaitu “Puas” (62,6% total keseluruhan). Perhitungan tingkat kepuasan dari 5063 responden dapat dilihat sebagai berikut:

### **Rata-Rata Jawaban 5063 Responden**

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban

Sangat Tidak Puas	0,4%
Tidak Puas	3,9%
Puas	62,6%
Sangat Puas	33,1%

Sumber: Olah Data (2022)



#### Hasil Survey Tingkat Kepuasan

$$TK = (4 \times 33,1\%) + (3 \times 62,6\%) + (2 \times 3,9\%) + 0,4\%$$

$$= 132,5\% + 187,8\% + 7,8\% + 0,4\% = 328,5\%$$

$$P_{JPD} = \frac{328,5\%}{4} = 82,1\%$$

Hasil Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik yaitu sebesar 82,1%. Persentase tersebut memiliki Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Dengan pelayanan yang baik, informasi yang tepat dan fasilitas yang memadai pelaksanaan perkuliahan dapat berjalan dengan baik sehingga persentase tingkat kepuasan pada Layanan Administrasi Akademik berada pada tingkat kepuasan yang sangat baik.

#### E. Ringkasan

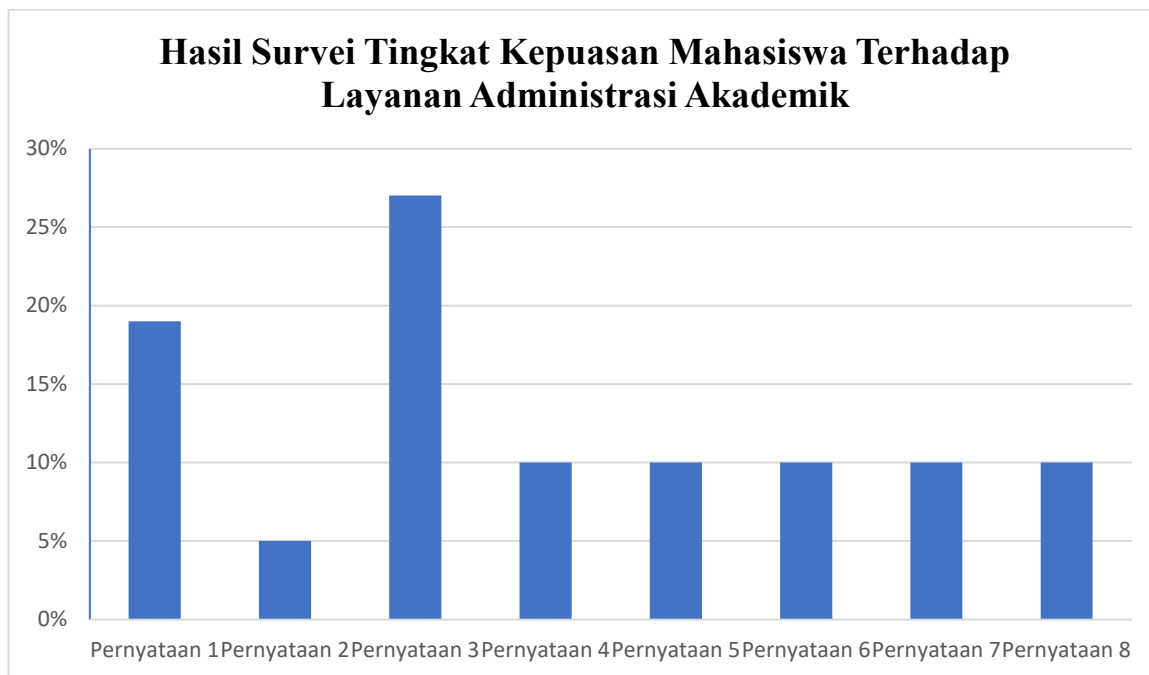
Berdasarkan hasil survey, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik sebesar 82,1%. Hasil survei tersebut telah melebihi angka yang ditentukan, akan tetapi perlu dilakukan evaluasi kinerja terhadap setiap pernyataan yang memiliki nilai persentase tingkat kepuasan terendah. Berikut tabel dan diagram hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada masing-masing pernyataan:

#### Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

No	Pernyataan	Persentase Tingkat Kepuasan
1	Informasi Kalender akademik dan panduan akademik universitas Bandar Lampung terealisasi dengan baik	84,0%
2	Pelayanan Offline Biro Administrasi akademik dilayani dengan baik	85,2%
3	Pelayanan Online (Whatsapp dan E-mail) Biro Administrasi akademik dilayani dengan baik	80,4%
4	Informasi mengenai aplikasi Ublapps universitas Bandar Lampung terealisasi dengan baik	82,1%

5	Biro Administrasi akademik memberikan informasi jadwal kuliah pada aplikasi ublapps yang dapat di akses dengan mudah	82,0%
6	Rekapitulasi absensi kehadiran pada aplikasi ublapps dapat di akses dengan mudah	83,1%
7	Pelaksanaan perkuliahan offline dan online (aplikasi ublapps) berjalan dengan baik	81,4%
8	Tersedianya Fasilitas ruang kuliah yang lengkap dan befungsi dengan baik	82,3%

Sumber: Olah Data (2021)



### Hasil Survey Tingkat Kepuasan

Berdasarkan tabel dan diagram di atas persentase tingkat kepuasan tertinggi berada pada pernyataan 2 yaitu “Pelayanan Offline Biro Administrasi akademik dilayani dengan baik.” dengan persentase sebesar 85,2%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara Offline Biro Administrasi Akademik yang diterapkan berjalan dengan baik dan telah memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan persentase tingkat kepuasan terendah pernyataan 3 yaitu “Pelayanan Online (Whatsapp dan E-mail) Biro Administrasi akademik dilayani dengan baik.” dengan persentase sebesar 80,4%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukannya peningkatan dalam pelayanan secara Online pada Biro Administrasi Akademik sehingga pelayanan secara online dapat dijadikan sebagai alternatif pilihan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Hasil persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Bandar Lampung dinilai sangat baik. Dengan kata lain, meski memiliki 1 pernyataan yang persentasenya dibawah 81%, Tabel dan diagram menunjukkan bahwa 7 pertanyaan lainnya berada pada persentase sangat baik yaitu dengan persentase sebesar >81%. Dalam hal ini peningkatan dan evaluasi kinerja dalam pelayanan di Biro Administrasi Akaemik tetap harus di lakukan sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik mendapat respon yang sangat baik. Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanannya, seperti perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik, kemudahan dalam mengakses informasi mengenai administrasi akademik, terlaksananya perkuliahan dengan baik serta lengkap nya fasilitas ruang kelas. Dengan adanya survey tingkat kepuasan mahasiswa ini guna dijadikan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan agar lebih bermutu.

#### **Kendala**

Kurangnya sosialisasi mengenai informasi layanan akademik yang ada di Ublapps dan Prosedur lainnya mengenai jalannya perkuliahan.

#### **Faktor Pendukung**

1. Adanya UblApps untuk mempermudah Biro Administrasi Akademik memperoleh data mahasiswa (seperti: fakultas, prodi, alamat, nomor whatsapp, dll.) yang dapat digunakan sebagai bahan survey.
2. Biro Administrasi Akademik melakukan update informasi administrasi akademik melalui UblApps secara berkala.
3. Biro Administrasi Akademik memiliki kontak whatsapp (0821-8417-6252) dan E-mail (academic@ubl.ac.id) untuk mempermudah mahasiswa dalam berkomunikasi jarak jauh.

#### **Perbaikakan tindakan jangka pendek**

Melakukan kordinasi dengan Management Information System (MIS) terkait kendala yang dialami mahasiswa dalam pelayanan akademik pada aplikasi ublapps.

#### **Rencana Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan untuk Periode Selanjutnya)**

Melakukan dan Memastikan sosialisasi kepada mahasiswa agar informasi mengenai layanan akademik dapat tersampaikan dengan baik.

# LAMPIRAN

## Kuesioner

### Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

#### Biro Administrasi Akademik

#### Tahun Akademik 2020/2021

Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholdernya, Biro Administrasi Akademik Universitas Bandar Lampung selalu melakukan perbaikan dalam meningkatkan mutu dan kualitas layanan. Dalam hal ini, Evaluasi dan perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan adanya partisipasi mahasiswa dalam mengisi kuisisioner. Oleh karena itu, mahasiswa sebagai partisipasi diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan akademik di Universitas Bandar Lampung secara jujur dan objektif.

Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Puas (KP) = Skor 1

Tidak Puas (CP) = Skor 2

Puas (P) = Skor 3

Sangat Puas (SP) = Skor 4

#### Daftar Pernyataan

No	Pernyataan
1	Informasi Kalender akademik dan panduan akademik universitas Bandar Lampung terealisasi dengan baik
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
2	Pelayanan Offline Biro Administrasi akademik dilayani dengan baik
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
3	Pelayanan Online (Whatsapp dan E-mail) Biro Administrasi akademik dilayani dengan baik
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
4	Informasi mengenai aplikasi Ublapps universitas Bandar Lampung terealisasi dengan baik
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
5	Biro Administrasi akademik memberikan informasi jadwal kuliah pada aplikasi ublapps yang dapat di akses dengan mudah
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
6	Rekapitulasi absensi kehadiran pada aplikasi ublapps dapat di akses dengan mudah
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
7	Pelaksanaan perkuliahan offline dan online (aplikasi ublapps) berjalan dengan baik
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
8	Tersedianya Fasilitas ruang kuliah yang lengkap dan berfungsi dengan baik
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak puas
	Saran yang diberikan :

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	3326	65	65	65
	Perempuan	1737	35	35	100.0
	Total	5063	100	100	

### Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi dan Bisnis	834	13.3	13.3	13.3
	Hukum	613	9.8	9.8	23.2
	Ilmu sosial dan ilmu politik	792	12.7	12.7	35.8
	Teknik	1408	22.5	22.5	58.4
	Keguruan dan ilmu pendidikan	1120	17.9	17.9	76.3
	Ilmu komputer	508	8.1	8.1	84.4
	Total	5063	100.0	100.0	100.0

### Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1 Manajemen	337	5.4	5.4	5.4
	S1 Akuntansi	181	2.9	2.9	8.3
	S1 Hukum	171	2.7	2.7	11.0
	S1 Adm. Publik	145	2.3	2.3	13.3
	S1 Adm. Bisnis	238	3.8	3.8	17.2
	S1 Ilmu Komunikasi	375	6.0	6.0	23.2
	S1 Teknik Sipil	307	4.9	4.9	28.1
	S1 Teknik Mesin	197	3.2	3.2	31.2
	S1 Arsitektur	167	2.7	2.7	33.9
	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	121	1.9	1.9	35.8
	S1 Sistem Informasi	673	10.8	10.8	46.6
	S1 Informatika	393	6.3	6.3	52.9
	Total Keseluruhan	5063	100.0	100.0	100.0



## Uji Validitas (Pearson Correlation)

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Total
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.642	.455	.484	.495	.474	.451	.505	.715
	Sig (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.642	1	.464	.501	.490	.484	.456	.495	.717
	Sig (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.455	.464	1	.511	.495	.465	.473	.484	.693
	Sig (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.484	.501	.511	1	.608	.545	.545	.571	.765
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.495	.490	.495	.584	1	.584	.698	.672	.790
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 6	Pearson Correlation	.474	.484	.463	.545	.575	.698	1	.684	.787
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 7	Pearson Correlation	.451	.456	.473	.571	.577	.672	.684	1	.784
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 8	Pearson Correlation	.505	.495	.484	.501	.605	.510	.518	.516	.795
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Total	Pearson Correlation	.715	.717	.693	.765	.765	.790	.787	.784	.1
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248

## Uji Validitas (Analisis Faktor)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-meyer-Olkin Measure of sampling adequacy	.935
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	33252.619
	45
	.000

### Component Matrix<sup>3</sup>

	Component
	1
Pernyataan 1	.711
Pernyataan 2	.714
Pernyataan 3	.684
Pernyataan 4	.769
Pernyataan 5	.796
Pernyataan 6	.795
Pernyataan 7	.790
Pernyataan 8	.805

Extraction Method: Principal

Component Analysis

a.1 Components extracted

## Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	10

### Pernyataan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	17	.3	.3	.3
	Tidak Puas	144	2.3	2.3	2.6
	Puas	3672	58.8	58.8	61.3
	Sangat Puas	2415	38.7	38.7	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	10	.2	.2	.2
	Tidak Puas	104	1.7	1.7	1.8
	Puas	3449	55.2	55.2	57.0
	Sangat Puas	2685	43.0	43.0	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	27	.4	.4	.4
	Tidak Puas	385	6.2	6.2	6.6
	Puas	4045	64.7	64.7	71.3
	Sangat Puas	1791	28.7	28.7	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	16	.3	.3	.3
	Tidak Puas	194	3.1	3.1	3.4
	Puas	4032	64.5	64.5	67.9
	Sangat Puas	2006	32.1	32.1	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	8	.1	.1	.1
	Tidak Puas	180	2.9	2.9	3.0
	Puas	4126	66.0	66.0	69.0
	Sangat Puas	1934	31.0	31.0	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	12	.3	.2	.2
	Tidak Puas	199	3.2	3.2	3.4
	Puas	3792	60.7	60.7	64.1
	Sangat Puas	2242	35.9	35.9	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	25	.4	.4	.4
	Tidak Puas	300	4.8	4.8	5.2
	Puas	3978	63.7	63.7	68.9
	Sangat Puas	2945	31.1	31.1	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

### Pernyataan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	9	.1	.1	.1
	Tidak Puas	151	2.4	2.4	2.6
	Puas	4091	65.5	65.5	68.0
	Sangat Puas	1997	32.0	32.0	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

