

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI
AKADEMIK

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI)

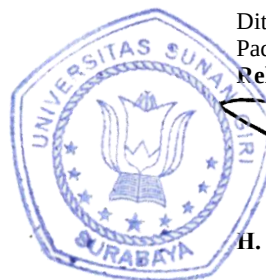
Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563
E-mail : info@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
Nomor : 094/D.10(BP)/U/III/2021
tentang :

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA**

Bismillahirrahmanirrahim
Rektor Universitas Sunan Giri Surabaya

- Menimbang : Bahwa dalam rangka menjalankan program kerja Universitas Sunan Giri Surabaya dipandang perlu mengeluarkan keputusan ini.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan pendidikan Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
 4. Permendikbut nomor 3 tahun 2020 tentang Standart Nasional Pendidikan Tinggi.
 5. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020
 6. Pembina Yayasan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Anggaran Rumah Tangga Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.
 7. Tambahan Berita Negara RI tanggal 28/12-2012 No. 104 tentang Perubahan Susunan Pembina, Pengurus dan Pengawas Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.
- Memperhatikan : Program Kerja di Universitas Sunan Giri Surabaya.
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA.
- Pertama : Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Manajemen dan Administrasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya.
- Kedua : Segala keputusan yang bertentangan dengan surat keputusan ini dianggap tidak berlaku.
- Ketiga : Segala beban anggaran akibat surat keputusan ini dibebankan kepada anggaran Universitas Sunan Giri Surabaya.
- Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya jika terdapat kekeliruan dalam penetapannya.



Ditetapkan di : Sidoarjo
Pada tanggal : 09 Maret 2021
Rektor,

H. Sudja'i, S.H., M.H



PROGRAM SARJANA (S1) :
Fakultas Ekonomi : Program Studi ; Manajemen, Ekonomi Syariah.
Fakultas Hukum dan Sosial : Program Studi ; Hukum, Administrasi Publik.
Fakultas Teknik : Program Studi ; Teknik Mesin, Teknik Sipil.
Fakultas Agama Islam : Program Studi ; Pendidikan Agama Islam, PGMI, Hukum Keluarga Islam
PROGRAM MAGISTER (S2) :
Program Studi : Ilmu Hukum, Pendidikan Agama Islam, Huku, Keluarga Islam



TIM PENYUSUN
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021

Penanggung Jawab : H. Sudja'i, S.H., M.H. (Rektor)
Drs. H. Musyawir Baihaqi, M.Pd.I (Warek Akademik)

Tim Penyusun :

1. Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T. (Koordinator)
2. Sali, S.T. (Anggota)
3. Arif Darmawan, S.T. (Anggota)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat dan ridhoNya sehingga pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik Universitas Sunan Giri Surabaya ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabiulloh Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan selesainya penyusunan Pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik Universitas Sunan Giri Surabaya ini, Tim Penyusun menyadari bahwa pedoman ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak yang harus dibenahi atau diperbaiki. Oleh karena itu besar harapan kami, jika sekiranya ada saran atau kritik yang bersifat membangun dari para pembaca guna untuk penyempurnaan dokumen ini di masayang akan datang.

Semoga dokumen ini dapat berkontribusi bagi peningkatan kualitas Universitas Sunan Giri Surabaya dan pendidikan tinggi secara nasional untuk kemajuan bangsa Indonesia. Terima Kasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam penyusunan dokumen ini. Semoga pengorbanan dan keikhlasan kita semua dapat bernilai ibadah dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sidoarjo, Maret 2021

Koordinator Tim Penyusun

Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T.



DAFTAR ISI

COVER.....	1
TIM PENYUSUN	2
KATA PENGANTAR.....	3
PENETAPAN	4
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
A. Latar Belakang	6
B. Dasar Hukum	8
C. Tujuan.....	9
D. Definisi	10
E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya	11
1. Visi	11
2. Misi	11
3. Tujuan.....	11
4. Strategi	12
BAB II METODE SURVEI	15
A. Prosedur Survei	15
B. Instrumen Survei	18
C. Teknik Pengumpulan Data	19
D. Populasi dan Sampel	19
E. Pengolahan Data.....	19
BAB III PENUTUP	26
LAMPIRAN	27



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen dan administrasi akademik yang efisien dan responsif berperan dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Layanan administrasi yang optimal membantu mahasiswa dalam mengakses berbagai informasi dan layanan akademik secara cepat dan mudah, sehingga mereka dapat fokus pada kegiatan akademik utama, seperti pembelajaran, penelitian, dan pengembangan diri. Oleh karena itu, kualitas layanan ini sangat menentukan kepuasan dan keberhasilan mahasiswa dalam menjalani perkuliahan. Dengan meningkatkan kualitas layanan, perguruan tinggi dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa dan, pada akhirnya, meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Survei kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai mekanisme untuk mengevaluasi secara objektif kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Selain itu, survei ini merupakan bentuk komitmen perguruan tinggi terhadap akuntabilitas, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan masukan dan kritik terkait layanan administrasi. Pengumpulan data ini menjadi dasar bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Data yang dihasilkan dari survei kepuasan ini memberikan wawasan yang berharga bagi universitas dalam merancang strategi perbaikan. Survei ini mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti ketepatan waktu layanan, kualitas interaksi dengan staf administrasi, kemudahan akses informasi, dan efisiensi prosedur administratif. Berdasarkan temuan survei, universitas dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan serta merencanakan tindakan yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan. Ini adalah bagian dari penerapan manajemen berbasis data yang mendukung tercapainya target layanan optimal.



Kepuasan mahasiswa juga berkontribusi pada akreditasi perguruan tinggi yang merupakan indikator kualitas institusi di mata lembaga akreditasi nasional maupun internasional. Penerapan standar layanan administrasi akademik yang memadai dapat mendukung reputasi institusi sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan mahasiswa. Laporan hasil survei dapat digunakan sebagai salah satu dokumen pendukung dalam proses akreditasi dan sertifikasi, yang memperlihatkan bahwa universitas berkomitmen terhadap mutu layanan akademik yang transparan dan sesuai standar.

Survei kepuasan mahasiswa ini tidak hanya sekadar mengukur persepsi mahasiswa, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam mendukung keberlanjutan institusi. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi perguruan tinggi untuk terus berinovasi dalam pengelolaan layanan dan sistem administrasi yang mampu menjawab perubahan kebutuhan mahasiswa di masa depan. Komitmen terhadap pengembangan layanan yang berkelanjutan menunjukkan bahwa universitas tidak hanya fokus pada aspek akademis tetapi juga memperhatikan aspek kesejahteraan dan kepuasan mahasiswa dalam berbagai layanan penunjang.

Dengan menyelenggarakan survei kepuasan mahasiswa secara berkala, universitas memiliki kesempatan untuk lebih memahami dinamika kebutuhan mahasiswa terhadap layanan administrasi. Survei ini diharapkan dapat mengungkapkan berbagai aspek yang perlu ditingkatkan serta potensi masalah yang mungkin dialami oleh mahasiswa dalam mendapatkan layanan administrasi akademik. Tujuan akhir dari survei ini adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan mahasiswa, serta sejalan dengan visi universitas dalam menyediakan lingkungan akademik yang mendukung pertumbuhan dan keberhasilan mahasiswa.



B. Dasar Hukum

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti);
9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
11. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
13. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Dosen;
15. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi.



16. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2021.

C. Tujuan

1. Menilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Administrasi, Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh manajemen dan administrasi akademik perguruan tinggi memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Data kepuasan ini akan memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam berbagai aspek layanan akademik;
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan, Dengan adanya survei ini, universitas dapat memahami area-area tertentu dalam layanan yang dianggap baik oleh mahasiswa dan area yang perlu ditingkatkan. Hasil ini akan membantu dalam melakukan analisis kekuatan dan kelemahan dari setiap aspek layanan administrasi akademik yang disediakan;
3. Sebagai Bahan Dasar untuk Peningkatan Mutu Layanan Berkelanjutan, Survei ini menjadi landasan bagi perbaikan layanan secara berkelanjutan. Berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh mahasiswa, perguruan tinggi dapat merancang program peningkatan layanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan nyata mahasiswa.
4. Memenuhi Standar Akreditasi dan Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Data survei kepuasan mahasiswa digunakan untuk mendukung proses akreditasi perguruan tinggi dan evaluasi penjaminan mutu internal. Survei ini memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar nasional pendidikan tinggi serta persyaratan akreditasi dari lembaga penjaminan mutu eksternal seperti BAN-PT;
5. Memperkuat Komitmen Perguruan Tinggi terhadap Akuntabilitas dan Transparansi Layanan, Survei ini menunjukkan bahwa universitas memiliki komitmen terhadap akuntabilitas publik dan bersedia untuk terbuka terhadap masukan mahasiswa terkait kualitas layanan yang diterima. Dengan melibatkan mahasiswa sebagai pengguna layanan, perguruan tinggi dapat lebih responsif dan transparan dalam memenuhi harapan mahasiswa;



6. Mendukung pengambilan keputusan berbasis data, Hasil survei dapat digunakan oleh manajemen universitas dalam pengambilan keputusan strategis terkait perbaikan dan pengembangan layanan administrasi akademik. Data kepuasan mahasiswa memberikan informasi penting yang dapat mendukung kebijakan peningkatan kualitas layanan secara terukur dan berbasis bukti;
7. Memfasilitasi lingkungan belajar yang kondusif bagi mahasiswa, Dengan memahami kebutuhan mahasiswa melalui survei ini, universitas dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik dan mendukung keberhasilan studi mahasiswa. Peningkatan layanan administrasi akademik yang responsif akan membantu menciptakan suasana belajar yang lebih nyaman, produktif, dan mendukung pengembangan akademik dan personal mahasiswa.

D. Definisi

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik adalah sebuah instrumen evaluasi yang digunakan oleh perguruan tinggi untuk mengukur persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan manajemen yang mendukung aktivitas akademik mereka. Survei ini mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti aksesibilitas informasi akademik, ketepatan waktu layanan, efisiensi proses administrasi, dan kualitas interaksi dengan staf administrasi.
2. UPPS adalah Unit Pengelola Program Studi (Fakultas).
3. PS adalah Program Studi.
4. Unit Kerja adalah Lembaga, Biro, Unit Pelaksana Teknis di Unsuri Surabaya.
5. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
6. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap subjek survei dalam hal ini adalah dosen adalah kuesioner.
7. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan,

eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya

1. Visi

Menjadi Universitas yang Unggul berjiwa Islami dengan Semangat Kewirausahaan, dan Berkarakter *Aswaja An-Nahdliyah*.

2. Misi

- 1) Mengelola pendidikan tinggi multi disiplin ilmu, berwawasan kewirausahaan, dan berdaya saing internasional.
- 2) Mengelola penelitian untuk mengembangkan dan menghasilkan pengetahuan baru dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Mengelola pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat Entrepreneur yang berkarakter Aswaja An-Nahdliyah.
- 4) Meningkatkan kuantitas luaran dan capaian Tridharma dosen dan mahasiswa.
- 5) Melaksanakan tata kelola organisasi perguruan tinggi dengan kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab, dan berkeadilan.

3. Tujuan

- 1) Mencetak lulusan yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia berdaya saing internasional, dan berwawasan kewirausahaan.
- 2) Menghasilkan penelitian dan peneliti yang memiliki kemampuan dalam membangun keilmuan dan mengimplementasikannya untuk pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat (PkM) dan sumber daya manusia sebagai pelaksana PkM yang memberi kontribusi bagi kemajuan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat entrepreneur yang dilandasi nilai-nilai luhur Aswaja

- 4) Menghasilkan dosen dan lulusan yang unggul dan berprestasi di bidang akademik dan nonakademik.
- 5) Terwujudnya Good University Governance yang efisien, produktif, dan efektif.

4. Strategi

NO	STRATEGI
1.1	Mengelola dan mengembangkan kurikulum berbasis luaran sesuai KKNI, MBKM, Entrepreneurship, dan berkarakter Aswaja;
1.2	Menyusun dan mengembangkan format instrumen pembelajaran sesuai Standar yang berlaku;
1.3	Mengelola dan menyinergikan hasil penelitian dan PkM ke dalam materi pembelajaran;
1.4	Mengelola proses pembelajaran secara interaktif, holistik, integratif, saintifik, kontekstual, tematik, efektif, kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa;
1.5	Mengelola Penilaian Pembelajaran dengan prinsip Edukatif, Otentik, Objektif, Akuntabel, Transparan, dan Terintegrasi;
1.6	Mengelola dan Memfasilitasi pelaksanaan Mimbar Akademik secara rutin/berkala;
1.7	Mengelola dan memaksimalkan peningkatan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang pendidikan;
2.1	Merumuskan dan mengimplementasikan Rencana Induk Penelitian, Rencana Strategis Penelitian, Roadmap Penelitian, dan Dokumen Administrasi Tata Kelola Penelitian;
2.2	Mengelola peningkatan jumlah dan keterserapan dana penelitian internal;
2.3	Mengelola pembentukan Kelompok Riset & kualitas layanan jurnal/publikasi karya ilmiah;
2.4	Mengelola pelaksanaan coaching-clinic penelitian secara rutin/berkala;
2.5	Mengelola pendelegasian tugas pada dosen di UPPS untuk meneliti sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit penelitian setiap semester;
2.6	Mengelola pendelegasian tugas pada mahasiswa untuk meneliti bersama dosen setiap semesternya;



NO	STRATEGI
2.7	Mengelola penilaian penelitian dengan melibatkan reviewer pakar;
2.8	Mengelola dan meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang penelitian dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
3.1	Merumuskan dan mengelola proses pengimplementasian Rencana Induk PkM, Rencana Strategis PkM, Roadmap PkM, dan Dokumen Administrasi Tata Kelola PkM
3.2	Mengelola jumlah dan keterserapan dana PkM internal;
3.3	Mengelola pembentukan kelompok pelaksana PkM & Meningkatkan kualitas layanan jurnal/publikasi PkM;
3.4	Mengelola pelaksanaan coaching-clinic PkM secara rutin/berkala;
3.5	Mengelola pendelegasian tugas kepada dosen untuk melaksanakan PkM sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit PkM setiap semester;
3.6	Mengelola pendelegasian tugas kepada mahasiswa untuk melaksanakan PkM bersama dosen setiap semesternya;
3.7	Mengelola pelaksanaan penilaian PkM dengan melibatkan reviewer pakar;
3.8	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang PkM dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
4.1	Mengelola penugasan dosen dan mahasiswa dalam pengembangan soft skill dan hard skill pada workshop/pelatihan/seminar baik akademik maupun nonakademik dalam skala nasional maupun internasional
4.2	Mengelola pendelegasian mahasiswa dalam kompetisi bidang akademik dan nonakademik;
4.3	Mengelola jejaring dengan ikatan alumni, asosiasi profesi, pengguna lulusan, instansi pemerintah/swasta, dan tokoh masyarakat;
4.4	Mengelola dan meningkatkan kualitas layanan publikasi karya ilmiah mahasiswa;
5.1	Mengelola perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi Dokumen Rencana Pengembangan, Dokumen Kebijakan Tata Pamong dan Tata Kelola
5.2	Mengelola sistem tata kelola dengan penuh kredibilitas, tanggungjawab dan berkeadilan



NO	STRATEGI
5.3	Mengelola dan Merumuskan sistem tata kelola dengan pola kepemimpinan operasional, organisasional, dan publik.
5.4	Mengelola sistem penjaminan mutu internal dengan pola PPEPP
5.5	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama pengembangan lembaga dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
5.6	Mengelola strategi rekrutmen mahasiswa baru untuk meningkatkan minat dan daya tarik prodi
5.7	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas layanan kemahasiswaan (kewirausahaan, keaswajaan, karir/keprofesian, bakat/minat, konseling, dan penalaran)
5.8	Mengelola perumusan skema bimbingan akademik dan nonakademik secara rutin/berkala.
5.9	Megelola jumlah, kualifikasi, kepemilikan sertifikasi, jabatan akademik dosen dan tenaga kependidikan.
5.10	Megelola perolehan sumber dana pendidikan, penelitian, PkM, dan Investasi
5.11	Mengelola perumusan dan pelaksanaan skema pengelolaan dana dengan asas Partisipatif, Transparan, Efektif, Efisien, dan Akuntabel
5.12	Megelola jumlah dan kualitas sarpras dan ICT pendukung kegiatan Tridharma PT
5.13	Mengelola pelaksanaan Eksternal Benchmarking dengan Perguruan Tinggi Negeri Maupun Swasta baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri



BAB II

METODE SURVEI

A. Prosedur Survei

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik secara garis besar dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei, Penyusunan Pedoman, dan Instrumen Survei

Penyusunan pedoman dan instrumen Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik dilaksanakan dibawah koordinasi dan kewenangan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Unsuri Surabaya. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) membentuk tim khusus yang akan bertanggung jawab atas seluruh proses pelaksanaan survei, mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil survei. Tim ini terdiri dari gabungan antara Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Gugus Penjaminan Mutu (GPM) dan Unit Penjaminan Mutu (UPM).

2. Validasi Instrumen Survei

Sebelum disebarkan, Instrumen survei perlu divalidasi oleh ahli, dalam bidang penjaminan mutu atau ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang disetujui oleh rektor untuk memastikan bahwa pertanyaan survei sesuai dan tepat sasaran.

3. Penentuan besar sampel dan teknik sampel (Penentuan Responden)

Menentukan besar sampel dalam Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik sangat penting untuk memastikan bahwa hasil survei mewakili populasi secara akurat. Ukuran sampel yang tepat dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil survei. Faktor yang perlu diperhatikan dalam penentuan besar sampel:

- a. Ukuran Populasi: Jumlah total mahasiswa yang menjadi target survei.
- b. Tingkat Kepercayaan (*Confidence Level*): Umumnya digunakan tingkat kepercayaan 95%, yang berarti ada 95% keyakinan bahwa hasil survei mewakili populasi.

- c. *Margin of Error* (Batas Kesalahan): *Margin error* yang umum digunakan adalah 5%. Semakin kecil *margin error* yang diinginkan, semakin besar ukuran sampel yang diperlukan.
- d. Variabilitas Populasi: Hal ini menunjukkan seberapa homogen atau heterogen populasi dalam memberikan jawaban. Bila jawaban sangat beragam, sampel yang lebih besar diperlukan.

Untuk menghitung besar sampel, dapat digunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana:

n = besar sampel

N = populasi

e = *margin of error* yang diinginkan (biasanya 0,05 atau 5%)

4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Survei

Pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik, validitas dan reliabilitas instrumen sangat penting untuk memastikan bahwa hasil survei akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen survei mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar relevan dan sesuai dengan tujuan pengukuran, dalam hal ini kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik. Uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas isi dan uji validitas konstruk untuk mengukur faktor yang diharapkan.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi atau keandalan instrumen survei. Instrumen yang reliabel menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Metode ini paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas internal,

yang menunjukkan konsistensi antar-item dalam kuesioner Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1. Nilai di atas 0,70 umumnya dianggap reliabel. Menggunakan SPSS, nilai Cronbach's Alpha bisa dihitung untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan mahasiswa terkait layanan manajemen dan administrasi akademik memiliki konsistensi yang baik.

5. Sosialisasi dan Pengumuman Survei

Setelah instrumen survei siap dan responden sudah dapat dipastikan, sosialisasi dapat dilakukan kepada para responden mengenai tujuan dan pentingnya survei. Pengumuman dapat dilakukan melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di fakultas masing-masing.

6. Pelaksanaan survei

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terkait layanan beasiswa dilaksanakan setiap satu tahun sekali, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan ketika proses pengisian survei antara lain:

- a. **Distribusi Kuesioner:** Jika survei dilakukan secara online, tim survey memastikan kuesioner disebarkan melalui platform digital yang mudah diakses (Google Forms atau sistem internal Unsuri Surabaya). Jika survei dilakukan secara tertulis, tim survey dapat membagikan kuesioner ke unit-unit yang relevan dan memastikan pengumpulan hasilnya diatur dengan baik.
- b. **Pendampingan Teknis:** Tim survei menyediakan dukungan atau panduan teknis, terutama jika survei dilakukan secara online, untuk membantu responden mengisi survei tanpa kesulitan.
- c. **Monitoring Pengisian:** Selama periode pengisian survei, tim survei memonitor tingkat respons secara berkala dan mengingatkan responden yang belum mengisi survei. Ini bisa dilakukan dengan mengirim email pengingat.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data

- a. **Pengumpulan Data:** Setelah periode survei berakhir, Tim survei Unsuri Surabaya mengumpulkan seluruh kuisisioner dan memastikan data sudah



diterima. Jika survei dilaksanakan secara online, tim dapat memastikan hasil dapat diunduh atau diakses dalam format yang mudah diolah.

- b. **Pengolahan Data:** Tim survei menggunakan perangkat lunak statistik atau analisis data seperti Microsoft Excel, SPSS, atau software survei lainnya untuk menganalisis data. Tim survei memfokuskan analisis pada persentase responden yang puas dengan layanan manajemen dan administrasi akademik di Unsuri Surabaya.

8. Analisis dan Pelaporan Hasil

- a. **Analisis data:** Setelah data diolah, Tim survei melakukan analisis untuk menilai kepuasan mahasiswa terkait layanan manajemen dan administrasi akademik yang ada di Unsuri Surabaya. Analisis digunakan untuk meninjau hasil analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan khususnya layanan manajemen dan administrasi akademik.
- b. **Identifikasi Masalah dan Kesenjangan:** Dari hasil survei, tim survei mengidentifikasi area di mana letak kelemahan layanan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi masukan untuk perbaikan strategi revisi kebijakan di masa yang akan datang.
- c. **Pelaporan Hasil:** Tim survei menyusun laporan hasil survei yang komprehensif dan rinci. Laporan survei ini harus mencakup temuan utama, kesimpulan, rekomendasi, serta rencana tindakan lanjutan yang diusulkan. Laporan survei kepuasan mahasiswa terkait layanan manajemen dan administrasi akademik akan dilaporkan kepada pimpinan institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja.

B. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan pada survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik di lingkungan Unsuri Surabaya terlampir pada: 1) pos survei kepuasan layanan manajemen dan administrasi akademik dan 2) formulir pos survei kepuasan layanan manajemen dan administrasi akademik.



C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengisian angket/kuesioner dalam bentuk hardcopy dan/atau online melalui Google Forms, atau sistem internal Unsuri Surabaya.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan individu yang menjadi sasaran survei. Dalam konteks survei layanan manajemen dan administrasi akademik, populasi terdiri dari seluruh mahasiswa yang terlibat dalam proses pendidikan di Unsuri Surabaya.

Kriteria Populasi:

1. Mahasiswa Aktif: Mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif di universitas pada semester berjalan.
2. Jenjang Pendidikan: Populasi dapat mencakup mahasiswa dari berbagai jenjang, seperti sarjana (S1) dan magister (S2).
3. Program Studi: Semua program studi di Unsuri Surabaya.
4. Angkatan: Mahasiswa dari semua angkatan, mulai dari mahasiswa baru hingga yang hampir lulus.

E. Pengolahan Data

Data primer yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS, dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menunjukkan presentase kepuasan mahasiswa terkait layanan manajemen dan administrasi akademik di lingkungan Unsuri Surabaya. Kriteria skor kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Baik (4)

Kriteria Sangat Baik dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik mencerminkan layanan yang telah melampaui harapan mahasiswa, sehingga memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkualitas tinggi.

Kriteria:

- a. Layanan akademik dan administrasi dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa tanpa adanya kendala teknis atau prosedural. Akses informasi dan layanan, baik secara langsung maupun melalui platform digital, diberikan secara cepat, praktis, dan tersedia di berbagai saluran;
- b. Layanan yang diberikan selalu tepat waktu sesuai dengan standar yang ditetapkan, tanpa adanya penundaan;
- c. Staf administrasi bersikap responsif, cepat tanggap, dan proaktif dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan mahasiswa;
- d. Staf administrasi memberikan layanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan profesional;
- e. Informasi yang disampaikan terkait layanan akademik mudah dimengerti, tepat, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi mahasiswa;
- f. Proses administrasi yang perlu dilakukan mahasiswa (misalnya pendaftaran, pengajuan dokumen, dan pembayaran) berlangsung dengan sederhana, jelas, dan tanpa prosedur yang berbelit-belit;
- g. Layanan berbasis digital, seperti sistem akademik online atau aplikasi pendukung administrasi, berfungsi dengan baik, stabil, dan selalu tersedia;
- h. Institusi selalu berupaya melakukan perbaikan secara proaktif berdasarkan umpan balik dari mahasiswa;
- i. Layanan yang diberikan selalu memenuhi standar pelayanan institusi dan mampu memberikan kepuasan yang konsisten kepada mahasiswa;
- j. Institusi menghargai masukan mahasiswa dan terus berinovasi dalam meningkatkan layanan.

2. Baik (3)

kriteria Baik dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik, yang menunjukkan bahwa layanan sudah memenuhi harapan mahasiswa dengan memadai meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

Kriteria:

- a. Mahasiswa dapat mengakses layanan manajemen dan administrasi akademik dengan mudah, meskipun terkadang mengalami sedikit

- keterlambatan atau harus melalui prosedur tambahan yang dapat diperbaiki;
- b. Layanan administrasi sebagian besar diberikan tepat waktu, namun ada kalanya terjadi penundaan yang minor atau dapat diterima, misalnya pada waktu tertentu yang ramai atau saat adanya beban layanan yang tinggi;
 - c. Staf administrasi sebagian besar responsif dan dapat diandalkan dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa. Meski respons cepat tidak selalu konsisten, mahasiswa tetap merasa terbantu dengan adanya staf yang siap melayani;
 - d. Staf administrasi umumnya bersikap ramah dan profesional saat berinteraksi dengan mahasiswa. Meskipun ada beberapa interaksi yang kurang maksimal, secara keseluruhan mahasiswa merasa diperlakukan dengan baik dan dihargai;
 - e. Informasi yang diberikan oleh layanan administrasi cukup jelas dan akurat, walaupun kadang masih ada informasi yang kurang terperinci atau perlu klarifikasi tambahan dari staf terkait;
 - f. Proses administrasi berjalan cukup lancar dan jelas, meski ada beberapa prosedur yang masih dapat disederhanakan untuk memudahkan mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa merasa terbantu oleh panduan yang disediakan;
 - g. Layanan digital berfungsi dengan baik dan memadai untuk sebagian besar waktu, meski kadang mengalami gangguan teknis atau lambat saat digunakan pada jam sibuk. Mahasiswa umumnya masih dapat mengakses layanan dengan efektif;
 - h. Institusi merespon umpan balik mahasiswa dengan melakukan tindakan perbaikan yang terbatas namun signifikan. Beberapa usulan perbaikan diterima, meskipun ada beberapa masukan yang belum diimplementasikan;
 - i. Secara keseluruhan, layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan oleh institusi dan memberikan kepuasan yang cukup baik

kepada mahasiswa, walaupun belum secara konsisten melampaui ekspektasi;

- j. Layanan administrasi menghargai masukan mahasiswa dan menunjukkan upaya untuk memperbaiki layanan meski belum selalu berinovasi secara signifikan. Institusi menunjukkan komitmen untuk memperbaiki aspek-aspek layanan berdasarkan masukan yang diterima.

3. Cukup (2)

kriteria Cukup dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik, yang mencerminkan bahwa layanan memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa, tetapi terdapat beberapa keterbatasan yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

Kriteria:

- a. Mahasiswa bisa mengakses layanan, namun kadang-kadang perlu menghadapi kendala teknis atau prosedural yang membuat layanan terasa lambat atau kurang praktis. Aksesibilitas memadai tetapi masih perlu diperbaiki untuk kemudahan mahasiswa;
- b. Layanan administrasi diselesaikan tepat waktu dalam beberapa kasus, tetapi sering mengalami keterlambatan, terutama saat permintaan meningkat atau dalam situasi tertentu. Mahasiswa mungkin harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan;
- c. Staf administrasi merespon kebutuhan mahasiswa, tetapi responsivitasnya tidak konsisten. Beberapa mahasiswa mungkin harus menunggu atau menghubungi staf beberapa kali sebelum mendapatkan jawaban atau bantuan yang diperlukan;
- d. Mahasiswa mengalami interaksi yang sopan namun kurang ramah atau profesional dari beberapa staf. Meski sebagian besar staf tetap memberikan pelayanan dengan baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek interaksi;
- e. Informasi yang diberikan masih memadai untuk beberapa layanan, tetapi kadang membingungkan atau tidak terperinci. Mahasiswa mungkin perlu mencari klarifikasi tambahan atau bertanya kepada staf untuk memahami prosedur atau informasi terkait;

- f. Proses administrasi berlangsung sesuai kebutuhan, tetapi sering kali prosedurnya dianggap berbelit-belit atau kurang efisien. Mahasiswa harus melewati beberapa langkah yang bisa disederhanakan agar lebih praktis;
- g. Layanan digital tersedia, namun sering mengalami gangguan atau keterbatasan akses, terutama pada jam-jam tertentu. Mahasiswa sering menemukan hambatan dalam menggunakan sistem digital untuk mengurus administrasi;
- h. Masukan dari mahasiswa diterima, tetapi tidak selalu ada tindakan nyata untuk perbaikan atau peningkatan. Mahasiswa mungkin merasa bahwa umpan balik mereka kurang diperhatikan atau direspons;
- i. Layanan memenuhi standar institusi, tetapi pelaksanaannya tidak selalu konsisten. Mahasiswa kadang merasa puas, tetapi di waktu lain merasa layanan tersebut kurang memenuhi ekspektasi atau standar yang ditetapkan;
- j. Institusi menghargai masukan dari mahasiswa, tetapi hanya sedikit inovasi atau perbaikan yang terlihat. Mahasiswa merasa bahwa layanan administrasi tidak mengalami banyak perubahan atau peningkatan yang berarti meski telah memberikan umpan balik.

4. Kurang (1)

kriteria Kurang dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik yang mengindikasikan bahwa layanan berada di bawah harapan dan kebutuhan mahasiswa, dengan beberapa aspek yang memerlukan peningkatan signifikan.

Kriteria:

- a. Mahasiswa mengalami kesulitan untuk mengakses layanan, baik karena prosedur yang rumit, jam layanan yang terbatas, atau sistem yang sering mengalami gangguan. Hambatan ini membuat mahasiswa kesulitan mendapatkan layanan sesuai kebutuhan mereka;
- b. Layanan administrasi tidak diselesaikan tepat waktu, dengan keterlambatan yang sering terjadi atau di luar waktu yang dijanjikan.



Mahasiswa harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan, yang berdampak pada proses akademik mereka;

- c. Staf administrasi kurang responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa harus menunggu lama untuk mendapatkan balasan atau bahkan menghubungi staf berkali-kali untuk mendapatkan bantuan yang dibutuhkan;
- d. Mahasiswa sering mengalami interaksi yang kurang ramah, formal, atau bahkan tidak sopan dari beberapa staf administrasi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan;
- e. Informasi yang disediakan oleh layanan administrasi seringkali tidak jelas, tidak akurat, atau membingungkan. Mahasiswa mengalami kesulitan memahami prosedur karena kurangnya panduan atau informasi yang memadai;
- f. Prosedur administrasi cenderung berbelit-belit, tidak efisien, dan memerlukan banyak langkah yang tidak perlu. Hal ini membuat mahasiswa harus meluangkan waktu ekstra untuk mengurus keperluan administrasi yang seharusnya dapat disederhanakan dan informasi yang memadai;
- g. Layanan digital sering tidak dapat diandalkan, mengalami gangguan, atau sulit diakses. Mahasiswa mengalami hambatan serius saat menggunakan sistem online untuk mengurus kebutuhan administrasi, yang berdampak pada efektivitas layanan;
- h. Masukan dan keluhan mahasiswa tidak direspons atau ditindaklanjuti oleh institusi. Mahasiswa merasa bahwa umpan balik mereka tidak dihargai atau dianggap tidak penting, yang menunjukkan kurangnya komitmen untuk perbaikan;
- i. Layanan sering tidak memenuhi standar institusi dan tidak konsisten dalam memberikan kualitas pelayanan yang memadai. Mahasiswa sering kali merasa kecewa karena layanan yang diterima berada di bawah ekspektasi atau standar minimum;



- j. Institusi tampak kurang menghargai atau memperhatikan masukan mahasiswa, dan ada sedikit atau tidak ada upaya inovasi dalam meningkatkan layanan. Layanan administrasi cenderung statis, tanpa adanya upaya signifikan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan mahasiswa.



BAB III

PENUTUP

Dokumen pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik merupakan dokumen mutu yang dirumuskan dari Standar Mutu dan POS survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik. Dokumen ini berisi panduan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik yang didalamnya berisi formulir survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik.

Dokumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik ini memiliki kedudukan yang strategis dalam peningkatan mutu dan wujud implementasi monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu tata kelola perguruan tinggi pada umumnya dan Unsuri Surabaya pada khususnya. Diharapkan berawal dari lahirnya dokumen ini mampu meningkatkan mutu Unsuri Surabaya dari segala aspek sesuai indikator dan kriteria yang telah ditetapkan khususnya pada aspek manajemen dan administrasi akademik. Pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik ini telah menyesuaikan SN-Dikti, KKNI, dan 9 Kriteria BAN-PT yang terbaru sehingga diharapkan dengan tercapainya standar ini maka nilai akreditasi akan meningkat.

Penyusun menyadari bahwa dokumen ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu perlu diadakan evaluasi atas perkembangan kebijakan eksternal maupun internal. Selain itu perkembangan dan dinamika manajemen pendidikan tinggi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi segala lini dan aspek sendi-sendi Universitas. Dengan melihat dari sudut pandang ini sudah sepantasnya perbaikan dan penyesuaian manual mutu rutin dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.



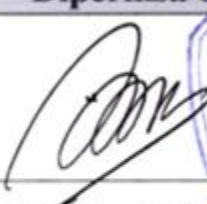
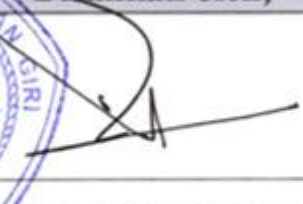
LAMPIRAN

1. POS survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik.
2. Formulir survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik.

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI SURABAYA) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-05-183-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINITRASI AKADEMIK		10 Februai 2021	
KRITERIA	TATA KELOLA & TATA PAMONG	Revisi	Tgl Rev	
BAGIAN	NONAKADEMIK			

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINITRASI AKADEMIK



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
 Cilda Thesisa I.D., ST. MT.	 M. Catur Rizky, S.H.	 H. Sudja'i, S.H., M.H
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI SURABAYA) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-05-183-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINITRASI AKADEMIK		10 Februai 2021	
KRITERIA	TATA KELOLA & TATA PAMONG		Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	NONAKADEMIK			

1. LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

1. Latar Belakang

Sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu dan peningkatan layanan pendidikan, universitas perlu memastikan bahwa layanan manajemen dan administrasi akademik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara optimal. Layanan tersebut mencakup berbagai aspek penting, seperti proses registrasi, pelayanan administrasi akademik, jadwal perkuliahan, pengelolaan nilai, hingga layanan kelulusan. Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan untuk mengukur kualitas layanan dan memastikan pengelolaannya berjalan efektif dan efisien. Beberapa latar belakang pelaksanaan survei ini antara lain:

1. Evaluasi Kinerja dan Efektivitas Layanan

Survei diperlukan untuk mengevaluasi kinerja layanan manajemen dan administrasi akademik, serta mengidentifikasi potensi masalah yang dapat menghambat proses belajar mengajar mahasiswa.

2. Peningkatan Mutu Layanan secara Berkelanjutan

Survei ini menjadi bagian penting dari proses peningkatan mutu yang berkelanjutan, dengan tujuan memperbaiki sistem dan prosedur layanan agar lebih efektif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan mahasiswa.

3. Mendorong Akuntabilitas dan Kepatuhan terhadap Kebijakan dan Standar

Mutu

Survei membantu memastikan bahwa seluruh unit kerja yang terlibat dalam manajemen dan administrasi akademik menjalankan tugasnya secara akuntabel dan sesuai dengan kebijakan, prosedur, dan standar mutu yang telah ditetapkan.

4. Penguatan Budaya Evaluasi dan Partisipasi Mahasiswa

Dengan melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi, universitas mendorong budaya evaluasi dan partisipasi aktif untuk menciptakan lingkungan akademik yang lebih transparan dan kolaboratif.

5. Pengumpulan Umpan Balik sebagai Dasar Pengambilan Keputusan

Hasil survei memberikan data dan umpan balik yang valid dan relevan, yang dapat digunakan oleh pimpinan universitas untuk merumuskan kebijakan dan perbaikan layanan akademik berdasarkan kebutuhan riil mahasiswa.

6. Pemenuhan Persyaratan Audit dan Akreditasi

Survei ini juga berfungsi sebagai bagian dari persiapan audit mutu internal dan eksternal, serta sebagai indikator kinerja dalam proses akreditasi institusi dan program studi.

7. Identifikasi dan Penyebarluasan Praktik Kerja Terbaik

Survei membantu mengidentifikasi praktik-praktik pelayanan yang efektif dan inovatif, yang dapat diterapkan atau disebarluaskan ke unit-unit kerja lain di lingkungan universitas.

8. Peningkatan Kepuasan dan Pengalaman Belajar Mahasiswa

Melalui survei ini, universitas dapat memastikan bahwa mahasiswa merasa didukung dengan layanan akademik yang memadai, sehingga dapat berkontribusi positif pada pengalaman belajar dan keberhasilan akademik mereka.

9. Membangun Lingkungan Akademik yang Kondusif dan Inklusif

Survei ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyuarakan kebutuhan dan harapan mereka, sehingga universitas dapat menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, inklusif, dan mendukung perkembangan pribadi dan profesional mahasiswa

2. Tujuan

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik
Memastikan layanan manajemen dan administrasi akademik telah memenuhi ekspektasi, kebutuhan, dan kepuasan mahasiswa.
2. Mengevaluasi Kinerja Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik
Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses pelayanan, seperti registrasi, pengelolaan nilai, perwalian, dan kelulusan.
3. Mendorong Peningkatan Mutu Layanan secara Berkelanjutan
Memberikan dasar bagi perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih responsif dan efektif, sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan standar mutu yang ditetapkan.
4. Mendukung Pengambilan Keputusan Berbasis Data
Menyediakan data dan informasi yang valid dan akurat untuk mendukung kebijakan dan perbaikan layanan akademik secara strategis.
5. Meningkatkan Pengalaman dan Kepuasan Belajar Mahasiswa
Memastikan bahwa layanan yang diberikan mendukung proses belajar yang optimal dan menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa.
6. Mendorong Akuntabilitas Unit Kerja terkait Layanan Akademik
Memastikan setiap unit kerja yang terlibat dalam layanan akademik melaksanakan tugasnya secara akuntabel dan transparan sesuai prosedur dan kebijakan yang berlaku.
7. Memfasilitasi Keterlibatan Mahasiswa dalam Evaluasi Layanan
Membangun budaya partisipatif dengan melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi, sehingga mereka merasa didengar dan diikutsertakan dalam peningkatan mutu layanan.
8. Memenuhi Persyaratan Audit Mutu dan Akreditasi
Memastikan bahwa layanan manajemen dan administrasi akademik memenuhi kriteria audit mutu internal dan eksternal, serta mendukung proses akreditasi institusi dan program studi.
9. Identifikasi dan Penyebarluasan Praktik Kerja Terbaik
Mengidentifikasi praktik pelayanan yang inovatif dan efektif untuk diterapkan dan disebarluaskan di lingkungan universitas sebagai referensi peningkatan.

10. Mendukung Penciptaan Lingkungan Akademik yang Kondusif dan Inklusif
Memastikan layanan akademik yang diberikan mendorong terciptanya lingkungan yang kondusif, inklusif, dan mendukung pengembangan pribadi dan akademik mahasiswa

2. DEFINISI

1. Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Adminitrasi Akademik adalah proses penilaian terhadap layanan Manajemen dan Akademik yang dilakukan oleh manajemen PT/UPPS/PS dalam rangka menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap layanan manajmen dan Adminitrasi Akademik adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.
5. Rektor adalah pimpinan tertinggi Universitas yang mengelola, dan menyelenggarakan pendidikan tinggi di Unsuri Surabaya
6. Pimpinan UPPS pimpinan fakultas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pengelolaan program studi jejang sarjana
7. Ka. LPM pimpinan lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan penjaminan mutu
8. LPM adalah organ Universitas yang berwenang, dan bertanggung jawab atas pelaksanaan penjaminan mutu
9. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi yang terdaftar dan belajar di Unsuri Surabaya
10. Tim Survei Kepuasan adalah kelompok kerja yang dibentuk secara resmi oleh universitas untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengelola

seluruh proses survei terkait kepuasan pemangku kepentingan (stakeholders), seperti dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan pengguna layanan lainnya. Tim ini bertanggung jawab dalam mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data survei sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu dan efektivitas layanan universitas

3. RUANG LINGKUP

1. POS ini didalam lingkup bidang Nonakademik pada kriteria Tata Pamong dan Tata Kelola.
2. POS ini meliputi tata cara/prosedur Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Adminitrasi Akademik
3. Pihak-pihak yang terlibat dalam Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Adminitrasi Akademik
4. Satu kesatuan dengan standar mutu dan Pedoman Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Adminitrasi Akademik yang didalamnya terdapat Formulir Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen dan Adminitrasi Akademik

4. PERINGATAN

Jika POS ini tidak dilaksanakan dengan baik akan berdampak pada mutu dan kinerja Unit Pengelola Program Studi dan Program Studi tidak dapat termonitor dan dapat menurun sehingga mengakibatkan nilai akreditasi tidak seperti yang diharapkan.

5. REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 dan PP Nomor 13 Tahun 2015.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

5. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
6. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Permendikbudristek Nomor 7 Tahun 2023 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
8. Permendikbudristek Nomor 81 Tahun 2020 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti).
9. Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
10. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi.
11. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, terkait penyelenggaraan Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka.
12. Permendikbud Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pelaporan PDDikti dan Sanksi Keterlambatan Pelaporan.
13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan administrasi).
14. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020.

6. PIHAK YANG TERLIBAT

1. Rektor/Pimpinan UPPS
2. Ka. LPM
3. LPM
4. Tim Survei
5. Mahasiswa

7. PROSEDUR

1. LPM merumuskan Pedoman dan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik
2. LPM mengusulkan Tim Survei Kepuasan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Administrasi Akademik

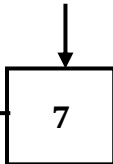
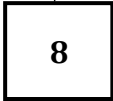
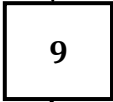
3. Ka. LPM memvalidasi Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
4. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
5. Rektor/Pimpinan UPPS mengesahkan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
6. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) menentukan besar sampel dan teknik pengambilan sampel (penentuan responden) Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
7. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melakukan Uji Validitas dan Reliabilitlas Instrument Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
8. LPM melakukan Sosialisasi Pedoman Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
9. Tim Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) mengumumkan/meyebarkan Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen dan Adminitrasi Akademik melalui melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing.
- 10.Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melaksanakan distribusi kuesioner, pendampingan teknis, dan monitoring pengisian Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
- 11.Responden Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik
- 12.Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melakukan pengumpulan dan pengolahan data Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan

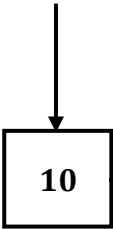
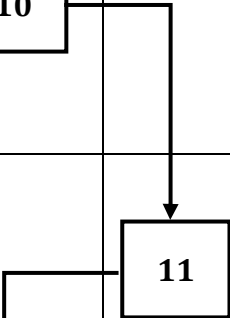
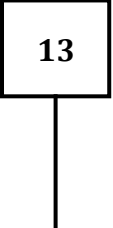
Manajemen dan Admintrasi Akademik

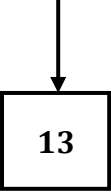
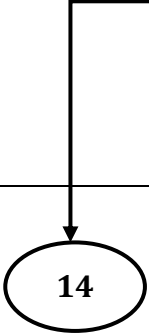
13. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melakukan analisis dan menyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik meliputi analisa data, indetifikasi masalah, dan pelaporan hasil.
14. LPM melakukan diseminasi Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik kepada pemangku kepentingan.

8. DIAGRAM ALUR

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
1. LPM merumuskan Pedoman dan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik			1			Draft Pedoman Survei Kepuasan	7 Hari
2. LPM mengusulkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik			2			Draft Usulan Tim Survei	1 Hari
3. Ka. LPM memvalidasi Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik		3				Formulir Survei Kepuasan	3 Hari
4. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik	4					SK Tim Survei	1 Hari
5. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik	5					SK Pedoman Survei Kepuasan	1 Hari
6. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) menentukan besar sampel dan teknik pengambilan sampel (penentuan responden)	5					Data dan Teknik Pengambilan Sampel Survei	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik							
7. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melakukan Uji Validitas dan Reliabitlitas Instrument Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik						Hasil Uji Validitas dan Reliabitlitas	3 Hari
8. LPM melakukan Sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik						Undangan, Presensi, dan Dokumentasi	3 Hari
9. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) mengumumkan/meyebarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik melalui melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsur Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing						Surat Permohonan Pengisian dan Tautan Survei Kepuasan	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
10. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melaksanakan distribusi kuesioner, pendampingan teknis, dan monitoring pengisian Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik						Tautan Survei Kepuasan	3 Hari
11. Responden Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik						Data Hasil Survei Kepuasan	3 Hari
12. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik (LPM, GPM, dan UPM) melakukan pengumpulan dan pengolahan data Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan						Data Hasil Survei Kepuasan	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
13. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik melakukan analisis dan menyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik meliputi analisa data, indetifikasi masalah, dan pelaporan hasil						Laporan Survei Kepuasan	3 Hari
14. LPM melakukan diseminasi Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dan Admintrasi Akademik kepada pemangku kepentingan.						Undangan, Presensi, dan Dokumentasi	1 Hari



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURE SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpn@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-853247, Fax. 031-8542563 E-Mail: info@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id	KODE	
		SPMI-04-016-21	
DOKUMEN	FORMULIR SPMI	TANGGAL DIKELUARKAN 10 <u>Februari 2021</u>	
JUDUL	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK		
KRITERIA	TATA KELOLA & TATA PAMONG	Revisi 0	Tgl Rev -
BAGIAN	AKADEMIK		

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
 Cilda Thesisa I.D., ST. MT.	 M. Catur Rizky, S.H.	 H. Sudja'i, S.H., M.H.
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor

Fakultas Agama Islam; Prodi: Magister Pendidikan Agama Islam, Magister Hukum Keluarga Islam, Sarjana Pendidikan Agama Islam, Sarjana Pendidikan Guru MI, Sarjana Hukum Keluarga Islam, dan Sarjana Ekonomi Syariah

Fakultas Teknik; Prodi: Sarjana Teknik Sipil dan Sarjana Teknik Mesin.

Fakultas Hukum & Sosial; Prodi: Magister Hukum, Sarjana Hukum, dan Sarjana Administrasi Publik.

Fakultas Ekonomi; Prodi Sarjana Manajemen.

-----***-----



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSUBRI SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA 2021

Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik di lingkungan Unsuri Surabaya. Mohon kiranya Saudara/i berkenan meluangkan waktunya kurang dari 5 menit untuk mengisi survei berikut. Kami akan menjaga kerahasiaan data yang Anda isikan dan hanya informasi secara umum yang akan dilaporkan.

Kontribusi Anda dalam mengisi survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan administrasi akademik di lingkungan Unsuri Surabaya ini sangat kami harapkan sebagai masukan data untuk evaluasi diri, kebutuhan Akreditasi Institusi/Program Studi, dan peningkatan kualitas Institusi/UPPS/PS di lingkungan Unsuri Surabaya kedepannya.

NO	IDENTITAS RESPONDEN	JAWABAN
1	Nama	
2	NIM	
3	UPPS/Fakultas	1. Fakultas Agama Islam (FAI) 2. Fakultas Teknik (FT) 3. Fakultas Hukum dan Sosial (FHS) 4. Fakultas Ekonomi (FE)
4	Program Studi	1. Magister Pendidikan Agama Islam (MPAI) 2. Magister Hukum Keluarga Islam (MHKI) 3. Magister Hukum (MH) 4. Pendidikan Agama Islam (PAI) 5. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) 6. Hukum Keluarga Islam (HKI) 7. Ekonomi Syariah (ES) 8. Teknik Sipil (TS) 9. Teknik Mesin (TM) 10. Hukum 11. Adm. Publik (AP) 12. Manajemen

c



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II WaruSidoarjoTlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG
1	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (<i>Reliability</i>).	4	3	2	1
2	Pelayanan cetak kartu tanda mahasiswa (KTM) di biro administrasi akademik dilayani dengan cepat dan tepat. (<i>Reliability</i>).	4	3	2	1
3	Pelayanan pengambilan jas almamater di biro administrasi akademik dilayani dengan baik(<i>Reliability</i>).	4	3	2	1
4	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis (<i>Responsiveness</i>).	4	3	2	1
5	Pelayanan biro administrasi akademik melalui kontak layanan (WhatsApp dan Instagram) dilayani dengan baik (<i>Responsiveness</i>).	4	3	2	1
6	Tenaga kependidikan/laboran/staff melayani mahasiswa sesuai hari kerja (<i>Assurance</i>).	4	3	2	1
7	Staff memberikan pelayanan dengan baik (<i>Assurance</i>).	4	3	2	1
8	Informasi kalender akademik dan panduan akademik universitas terinformasikan dengan baik (<i>Assurance</i>).	4	3	2	1
9	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur (<i>Empathy</i>).	4	3	2	1
10	Website dan media sosial terkait informasi beasiswa mudah diakses, update, dan informatif (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1
11	Fasilitas ruang kuliah seperti sound system, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURE SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG
12	Informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1
13	Informasi riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
14	Saran/Komentar/ Masukan anda terkait aspek layanan Manajemen dan Administrasi Akademik yang perlu ditingkatkan? Apakah anda memiliki saran atau komentar lain?	<i>(Isian)</i>

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam survei ini. Pendapat Anda sangat berharga untuk meningkatkan layanan manajemen dan administrasi akademik di Unsuri Surabaya.



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021