

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING

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



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING

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 : 095/D.10(BP)/U/III/2021
tentang :

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING 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

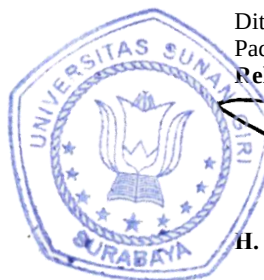
Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA.

Pertama : Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling 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 BIMBINGAN
DAN KONSELING
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 survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling 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 bimbingan dan konseling 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 masa yang 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
KATA PENGANTAR.....	3
PENETAPAN.....	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
A. Latar Belakang	6
B. Dasar Hukum	7
C. Tujuan	8
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.....	19
C. Teknik Pengumpulan Data	19
D. Populasi dan Sampel	19
E. Pengolahan Data.....	19
BAB III PENUTUP	21
LAMPIRAN.....	22



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan bimbingan dan konseling merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung keberhasilan akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Seiring dengan kompleksitas kehidupan akademik dan sosial yang dihadapi, mahasiswa sering kali membutuhkan pendampingan untuk mengatasi berbagai masalah, baik yang terkait dengan aspek akademis maupun pribadi. Layanan bimbingan dan konseling berperan tidak hanya dalam membantu mahasiswa mengatasi masalah emosional dan psikologis, tetapi juga dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam pengambilan keputusan, manajemen diri, dan pengembangan karir.

Kualitas layanan bimbingan dan konseling yang optimal adalah hal yang krusial agar mahasiswa dapat mencapai keseimbangan antara kehidupan akademik dan pribadi mereka. Dalam hal ini, layanan yang memadai dapat membantu mahasiswa mengatasi tekanan akademis, mengelola stress, serta membangun hubungan yang positif di lingkungan kampus. Mengingat peran strategisnya, evaluasi secara berkala terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling menjadi penting sebagai bagian dari komitmen institusi dalam menyediakan dukungan yang efektif dan relevan.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi mahasiswa terkait kualitas layanan, ketersediaan sumber daya, kemudahan akses, serta manfaat yang dirasakan. Dengan adanya survei ini, diharapkan Unsuri Surabaya dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau diperbaiki sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa. Survei ini juga penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan sejalan dengan standar pelayanan yang diharapkan, serta memberikan dasar bagi



pengembangan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan bimbingan dan konseling di masa mendatang.

Lebih lanjut, hasil dari survei ini diharapkan dapat membantu Unsuri Surabaya memahami dan menyesuaikan pendekatan yang lebih efektif dalam mendukung kesejahteraan psikologis mahasiswa, termasuk pengembangan program yang sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa saat ini. Dengan demikian, survei kepuasan ini berfungsi tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai bagian dari komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan kampus yang inklusif dan mendukung perkembangan mahasiswa secara holistik.

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. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Pedoman Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling yang mereka terima, mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kualitas interaksi, kemudahan akses, dan relevansi bantuan yang diberikan. Penilaian ini penting untuk memahami persepsi mahasiswa dan menilai apakah layanan yang ada telah memenuhi harapan serta kebutuhan mereka;
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan, dengan adanya survei ini, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi kebutuhan khusus serta harapan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling. Hasil survei akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai jenis layanan yang dianggap bermanfaat oleh mahasiswa dan area yang memerlukan penyesuaian atau pengembangan;
3. Meningkatkan Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling, pedoman ini bertujuan untuk menyediakan data yang dapat diandalkan bagi

perguruan tinggi dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang ada. Data ini akan digunakan sebagai bahan dasar untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, baik dalam hal prosedur, sumber daya, pelatihan tenaga ahli, maupun strategi komunikasi dengan mahasiswa;

4. Mendukung Kesejahteraan dan Keberhasilan Akademik Mahasiswa, melalui evaluasi berkala ini, perguruan tinggi dapat mengoptimalkan layanan bimbingan dan konseling sebagai dukungan yang berkelanjutan bagi kesejahteraan psikologis, emosional, dan sosial mahasiswa. Layanan yang efektif akan membantu mahasiswa mengatasi hambatan dalam studi dan kehidupan pribadi sehingga mendukung keberhasilan akademik mereka secara keseluruhan.;
5. Mengembangkan Program Layanan yang Proaktif dan Responsif, pedoman survei ini bertujuan untuk membantu perguruan tinggi dalam menyusun layanan bimbingan dan konseling yang lebih proaktif serta responsif terhadap tantangan atau permasalahan baru yang dihadapi mahasiswa. Melalui masukan yang diterima dari survei, layanan dapat disesuaikan untuk lebih tanggap terhadap perubahan kebutuhan mahasiswa;
6. Memenuhi Standar Nasional dan Kebijakan Institusi, Pedoman ini membantu perguruan tinggi dalam memastikan bahwa layanan bimbingan dan konseling memenuhi standar nasional pendidikan tinggi serta kebijakan internal perguruan tinggi terkait layanan pendukung mahasiswa. Survei kepuasan ini juga sejalan dengan peraturan yang mewajibkan perguruan tinggi menyediakan layanan yang memadai bagi kesehatan mental dan kesejahteraan mahasiswa;
7. Menunjang Akuntabilitas dan Transparansi Layanan, Melalui survei kepuasan, perguruan tinggi dapat mempromosikan akuntabilitas dan transparansi dalam penyediaan layanan bimbingan dan konseling. Hasil survei dapat dipublikasikan kepada mahasiswa atau pemangku kepentingan lainnya untuk menunjukkan komitmen perguruan tinggi

terhadap peningkatan kualitas layanan yang berbasis data dan kebutuhan nyata mahasiswa;

8. Menyediakan Dasar Pengembangan Kebijakan dan Sumber Daya, Data hasil survei ini akan berfungsi sebagai dasar bagi pengembangan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam pengelolaan sumber daya dan perencanaan anggaran untuk layanan bimbingan dan konseling. Perguruan tinggi dapat memprioritaskan alokasi sumber daya sesuai dengan hasil survei agar layanan semakin efektif dan mampu memenuhi harapan mahasiswa;

D. Definisi

1. Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling adalah dokumen panduan yang digunakan oleh perguruan tinggi untuk merancang, melaksanakan, dan menganalisis survei yang bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling yang disediakan. Pedoman ini memuat metodologi, instrumen survei, prosedur pengumpulan data, serta kriteria penilaian yang digunakan untuk mendapatkan gambaran objektif tentang persepsi dan pengalaman mahasiswa.
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;

NO	STRATEGI
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;
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;

NO	STRATEGI
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
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

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan konseling 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 bimbingan konseling 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 layanan dan pelaksanaan proses pendidikan 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 bimbingan konseling, 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 bimbingan dan konseling. 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 bimbingan dan konseling 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 bimbingan dan konseling dilaksanakan setiap satu tahun, 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 kuisioner 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 bimbingan dan konseling di Unsuri Surabaya.

8. Analisis dan Pelaporan Hasil

- a. **Analisis data:** Setelah data diolah, Tim survei melakukan analisis untuk menilai kepuasan mahasiswa terkait layanan bimbingan dan konseling yang ada di Unsuri Surabaya. Analisis digunakan untuk meninjau hasil analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan khususnya layanan bimbingan dan konseling.
- 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 bimbingan dan konseling akan dilaporkan kepada pimpinan institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja.

B. Instrumen Survei

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

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 kepuasan layanan bimbingan dan konseling, 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 bimbingan dan konseling di lingkungan Unsuri Surabaya. Kriteria skor kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Baik (4)

Mahasiswa merasa bahwa layanan bimbingan dan konseling sangat bermanfaat dan berkontribusi positif terhadap kesejahteraan mental serta keberhasilan akademik mereka.

2. Baik (3)

Mahasiswa merasa bahwa layanan bimbingan dan konseling bermanfaat bagi mereka, tetapi ada beberapa harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi.

3. Cukup (2)

Mahasiswa merasa layanan bimbingan dan konseling cukup bermanfaat, tetapi ada banyak harapan yang tidak terpenuhi.

4. Kurang (1)

Mahasiswa merasa bahwa layanan bimbingan dan konseling tidak bermanfaat dan sering kali menjadi sumber frustrasi.



BAB III

PENUTUP

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

Dokumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling 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 layanan bimbingan dan konseling. Pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling 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.



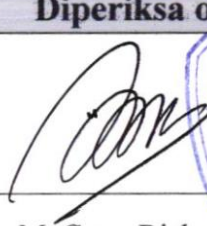
LAMPIRAN

1. POS survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling
2. Formulir survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling

	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-05-184-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING		11 Februari 2021	
KRITERIA	KEMAHASISWAAN	Revisi	Tgl Rev	
BAGIAN	AKADEMIK			

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING



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-05-181-24</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING		26 Oktober 2024	
KRITERIA	KEMAHASISWAAN		Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	AKADEMIK			

1. LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

1. Latar Belakang

Bimbingan dan konseling (BK) di lingkungan pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung kesejahteraan mental, pengembangan diri, dan keberhasilan akademik mahasiswa. Layanan ini mencakup aspek emosional, sosial, akademik, dan perencanaan karier, yang semuanya diperlukan untuk memastikan mahasiswa dapat menyelesaikan studi dengan baik dan berkembang secara optimal. Dalam rangka peningkatan mutu layanan, survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan sebagai upaya untuk mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK). Beberapa latar belakang pelaksanaan survei ini adalah:

1. Evaluasi Efektivitas Layanan Bimbingan dan Konseling

Survei ini bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan Bimbingan dan Konseling (BK) mampu memberikan manfaat dan mendukung mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non-akademik.

2. Peningkatan Mutu Layanan Secara Berkelanjutan

Data dari survei menjadi dasar perbaikan dan inovasi dalam layanan Bimbingan dan Konseling (BK), guna memenuhi kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang.

3. Peningkatan Kesejahteraan Mental dan Akademik Mahasiswa

Survei ini membantu memastikan bahwa layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berperan dalam mendukung kesejahteraan mental dan kinerja

akademik mahasiswa, terutama dalam situasi tekanan studi atau krisis pribadi.

4. Mendukung Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Hasil survei menyediakan data dan informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di universitas.

5. Mendorong Partisipasi dan Keterlibatan Mahasiswa

Melalui survei ini, mahasiswa diberikan ruang untuk memberikan masukan dan menyampaikan harapan mereka terhadap layanan BK, mendorong rasa memiliki dan keterlibatan dalam peningkatan mutu layanan.

6. Pemenuhan Persyaratan Mutu dan Akreditasi

Survei ini membantu universitas dalam memenuhi persyaratan audit mutu dan akreditasi yang mengharuskan layanan pendukung mahasiswa berjalan optimal dan terintegrasi dengan program akademik.

7. Identifikasi dan Penyebarluasan Praktik Terbaik

Survei ini membantu mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam layanan Bimbingan dan Konseling (BK) yang dapat diterapkan lebih luas di lingkungan universitas untuk meningkatkan kualitas layanan.

8. Penguatan Lingkungan Kampus yang Inklusif dan Kondusif

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan inklusif, memastikan bahwa semua mahasiswa mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan tanpa diskriminasi.

9. Mengantisipasi Tantangan dan Masalah yang Muncul

Survei ini memberikan wawasan tentang masalah atau tantangan baru yang dihadapi mahasiswa, memungkinkan layanan Bimbingan dan Konseling (BK) untuk merespons lebih cepat dan relevan.

10. Membangun Budaya Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Pelaksanaan survei secara berkala mendorong terciptanya budaya evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan dalam layanan Bimbingan dan Konseling (BK) sejalan dengan visi dan misi universitas.

2. Tujuan

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling
Memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan mahasiswa.
2. Evaluasi Kinerja Layanan Bimbingan dan Konseling
Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan, serta menemukan aspek yang perlu ditingkatkan untuk lebih efektif mendukung mahasiswa.
3. Meningkatkan Mutu Layanan secara Berkelanjutan
Memberikan dasar bagi pengembangan dan inovasi layanan bimbingan dan konseling agar lebih responsif terhadap tantangan baru yang dihadapi mahasiswa.
4. Mendukung Pengambilan Keputusan Berbasis Data
Menyediakan data yang akurat dan relevan bagi pimpinan universitas dalam menyusun kebijakan untuk memperbaiki layanan bimbingan dan konseling.
5. Meningkatkan Kesejahteraan Mental dan Akademik Mahasiswa
Memastikan layanan bimbingan dan konseling berkontribusi dalam meningkatkan kesehatan mental, kesejahteraan pribadi, dan prestasi akademik mahasiswa.
6. Mendorong Partisipasi Aktif Mahasiswa dalam Evaluasi Layanan
Melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi agar mereka merasa didengar dan terlibat dalam peningkatan mutu layanan.
7. Memenuhi Persyaratan Audit Mutu dan Akreditasi
Mendukung universitas dalam memenuhi standar penjaminan mutu dan akreditasi terkait layanan pendukung akademik dan kesejahteraan mahasiswa.
8. Mengidentifikasi dan Menyebarluaskan Praktik Kerja Terbaik
Menemukan praktik terbaik dalam layanan bimbingan dan konseling untuk diterapkan secara lebih luas di lingkungan universitas.
9. Mendukung Terciptanya Lingkungan Kampus yang Inklusif dan Kondusif
Memastikan layanan bimbingan dan konseling berperan dalam

menciptakan lingkungan yang aman, inklusif, dan suportif bagi seluruh mahasiswa.

10. Mendeteksi Masalah dan Tantangan Sejak Dini

Mengidentifikasi masalah yang dihadapi mahasiswa lebih cepat agar layanan bimbingan dan konseling dapat merespons dengan intervensi yang tepat waktu.

2. DEFINISI

1. Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) adalah proses penilaian terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK) 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 Bimbingan dan Konseling (BK) 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 jenjang 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 Akademik pada kriteria Kemahasiswaan.
2. POS ini meliputi tata cara/prosedur Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling
3. Pihak-pihak yang terlibat dalam Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling
4. Satu kesatuan dengan standar mutu dan Pedoman Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling yang didalamnya terdapat Formulir Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

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 Bimbingan dan Konseling

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

Konseling

13. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling (LPM, GPM, dan UPM) melakukan analisis dan menyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling meliputi analisa data, indentifikasi masalah, dan pelaporan hasil.
14. LPM melakukan diseminasi Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling 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 Bimbingan dan Konseling			1			Draft Pedoman Survei Kepuasan	7 Hari
2. LPM mengusulkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling			2			Draft Usulan Tim Survei	1 Hari
3. Ka. LPM memvalidasi Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling		3				Formulir Survei Kepuasan	3 Hari
4. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling	4					SK Tim Survei	1 Hari
5. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling	5					SK Pedoman Survei Kepuasan	1 Hari
6. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling (LPM, GPM, dan UPM) menentukan besar sampel dan teknik pengambilan sampel (penentuan				6		Data dan Teknik Pengambilan Sampel Survei	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
responden) Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling							
7. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling (LPM, GPM, dan UPM) melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling				↓ 10		Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	3 Hari
8. LPM melakukan Sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling			10			Undangan, Presensi, dan Dokumentasi	3 Hari
9. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling (LPM, GPM, dan UPM) mengumumkan/meyebarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing				↓ 10		Surat Permohonan Pengisian dan Tautan Survei Kepuasan	3 Hari
10. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling (LPM, GPM, dan UPM)				↓ 11		Tautan Survei Kepuasan	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
melaksanakan distribusi kuesioner, pendampingan teknis, dan monitoring pengisian Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling							
11. Responden Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling					↓ 11	Data Hasil Survei Kepuasan	3 Hari
12. Tim Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling (LPM, GPM, dan UPM) melakukan pengumpulan dan pengolahan data Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling				12		Data Hasil Survei Kepuasan	3 Hari
13. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling melakukan analisis dan menyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling meliputi analisa data, indentifikasi masalah, dan pelaporan hasil				13		Laporan Survei Kepuasan	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
14. LPM melakukan diseminasi Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling kepada pemangku kepentingan.			↓ 14			Undangan, Presensi, dan Dokumentasi	1 Hari



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@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-04-017-21	
DOKUMEN	FORMULIR SPMI	TANGGAL DIKELUARKAN 11 Februari 2021	
JUDUL	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING		
KRITERIA	KEMAHASISWAAN	Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	NONAKADEMIK		

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
 Cinda 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 (UNSURI SURABAYA)

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

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA 2021

Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling 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 bimbingan dan konseling 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



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	Institusi memberikan fasilitas Bimbingan dan Konseling (BK) kepada mahasiswa (<i>Reliability</i>).	4	3	2	1
2	Kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan yang kompeten dan memuaskan (<i>Reliability</i>)	4	3	2	1
2	Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. (<i>Responsiveness</i>)	4	3	2	1
3	Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. (<i>Responsiveness</i>)	4	3	2	1
3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan (<i>Assurance</i>)	4	3	2	1
4	Komunikasi petugas BK saat memberikan Konseling yang ramah dan komunikatif (<i>Empathy</i>)	4	3	2	1
5	Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan BK. (<i>Tangible</i>)	4	3	2	1

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
6	Saran/Komentar/Masukan (Jika diperlukan)	(Isian)

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



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021