

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA



# PEDOMAN

## SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENDIDIKAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
**UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA**  
2022



# PEDOMAN

---

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENDIDIKAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA  
2022



**COVER**

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES  
PENDIDIKAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA  
2022**



**TIM PENYUSUN**  
**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN  
PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN**  
**2022**

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 kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan ridhoNya sehingga Pedoman Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Universitas Sunan Giri Surabaya ini dapat diselesaikan. Sholawat dan Salam tetap tercurahkan kepada Nabiulloh Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan selesainya penyusunan Pedoman Pengelolaan Mutu 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, April 2022

Koordinator Tim Penyusun

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



**PENETAPAN  
(SK REKTOR)**



## DAFTAR ISI

COVER.....	1
TIM PENYUSUN .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
PENETAPAN.....	4
DAFTAR ISI.....	5
BABI PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang.....	6
B. Dasar Hukum .....	7
C. Tujuan .....	8
D. Definisi .....	9
E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya .....	10
1. Visi.....	10
2. Misi.....	10
3. Tujuan .....	11
4. Strategi.....	11
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 .....	20
BAB III PENUTUP .....	22
LAMPIRAN.....	23



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai institusi pendidikan, Unsuri Surabaya dituntut untuk menyediakan layanan pendidikan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, baik dalam aspek manajemen, administrasi, maupun pelaksanaan proses pendidikan. Kualitas layanan ini berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan dan mempengaruhi pengalaman serta tingkat kepuasan mahasiswa selama menempuh studi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan, evaluasi terhadap layanan manajemen dan pelaksanaan proses pendidikan menjadi kebutuhan mendesak. Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu metode yang efektif untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh Unsuri Surabaya. Melalui survei ini, Unsuri Surabaya dapat memperoleh data yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang disediakan. Hasil survei juga memberikan wawasan yang berharga bagi universitas untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

Pentingnya kepuasan mahasiswa tidak hanya berdampak pada keberhasilan akademik mereka, tetapi juga memengaruhi citra institusi di mata publik. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi dan lebih terlibat dalam proses pendidikan. Sebaliknya, ketidakpuasan mahasiswa dapat menurunkan semangat belajar dan berdampak negatif terhadap pencapaian akademik.



Oleh karena itu, pedoman survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan ini disusun untuk memberikan kerangka kerja yang jelas dan sistematis dalam mengukur serta menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa. Pedoman ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan survei berjalan secara terstruktur, valid, dan mampu memberikan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Dengan adanya pedoman ini, universitas diharapkan dapat melakukan survei kepuasan secara berkala dan konsisten, serta menggunakan hasil survei tersebut sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan dan program peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih baik. Survei ini juga menjadi alat penting dalam memenuhi standar kualitas pendidikan yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi serta memastikan tercapainya visi dan misi institusi pendidikan tinggi.

## **B. Dasar Hukum**

1. UU Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
6. UU Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
7. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
8. 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;
9. PP Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
  10. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
  11. PP Nomor 49 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  12. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
  13. Permenristekdikti Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
  14. Permenristekdikti Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
  15. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PDDikti;
  16. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
  17. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan;
  18. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
  19. Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017, Sistem Akreditasi Nasional Dikti;
  20. Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (IAPT) dan Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT);
  21. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Guru Besar/Dosen di Perguruan Tinggi;
  22. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2021.

### **C. Tujuan**



1. Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur sistem mutu dengan standar yang telah ditentukan;
2. Memeriksa kesesuaian pencapaian tujuan mutu yang telah ditentukan;
3. Melakukan evaluasi untuk memperbaiki sistem mutu yang memenuhi syarat-syarat dan peraturan/perundangan;
4. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan;
5. Mendapatkan Masukan dan Umpan Balik untuk Perbaikan Layanan;
6. Mengevaluasi Pelaksanaan Proses Pendidikan;
7. Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan secara Berkelanjutan;
8. Meningkatkan Keterlibatan Mahasiswa dalam Proses Peningkatan Mutu.

#### **D. Definisi**

1. Pedoman Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan adalah proses penilaian mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan di lingkungan Universitas Sunan Giri Surabaya.
2. UPPS (Unit Pengelola Program Studi) adalah unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan program studi.
3. PS (Program Studi) adalah satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi, dan/atau vokasi.
4. Unit Kerja adalah entitas struktural yang mencakup lembaga, biro, atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Universitas Sunan Giri Surabaya, yang berperan dalam mendukung kegiatan administrasi dan akademik.
5. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang meliputi struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses, dan sumber



daya untuk melaksanakan manajemen mutu dalam lingkup Universitas Sunan Giri Surabaya. SPMI bertujuan untuk memastikan mutu pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

6. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam survei kepuasan dosen adalah kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada dosen sebagai responden untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan terhadap layanan manajemen, kesejahteraan, dan kesehatan.
7. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, berupa catatan atau pernyataan tentang fakta yang menunjukkan mutu layanan. Bukti ini mencakup eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, serta didasarkan pada pengamatan atau pengukuran yang dapat diverifikasi secara independen.

## **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**

<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
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;



<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
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;
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;



<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
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
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)



*Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan*

<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
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 layanan dan pelaksanaan proses pendidikan secara garis besar dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

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

Penyusunan pedoman dan instrumen Survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan 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: 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 layanan dan pelaksanaan proses pendidikan **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 terkait layanan dan pelaksanaan proses pendidikan. 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 dan pelaksanaan proses pendidikan 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 dan pelaksanaan proses pendidikan dilaksanakan setiap semester atau dua kali dalam 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 disebarakan 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 pengembangan SDM di Unsuri Surabaya.

## **8. Analisis dan Pelaporan Hasil**

**a. Analisis data:** Setelah data diolah, Tim survei melakukan analisis untuk menilai kepuasan mahasiswa terkait layanan dan pelaksanaan proses pendidikan. Analisis digunakan untuk meninjau hasil analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan terutama dalam bidang Pendidikan oleh dosen.

**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 dan pelaksanaan proses pendidikan dan dilaporkan kepada Pimpinan Institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja.

## **B. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan pada survei kepuasan mahasiswa terkait layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di lingkungan Unsuri Surabaya terlampir pada: 1) pos survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan dan 2) Formulir pos survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan.

## **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 dan pelaksanaan proses pendidikan, 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 dan pelaksanaan proses pendidikan di lingkungan Unsuri Surabaya. Kriteria skor kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Baik (4)

Mahasiswa merasa bahwa layanan yang diterima berada pada level terbaik, memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi. Ini menunjukkan bahwa layanan atau proses pendidikan sudah berjalan optimal dengan sangat memuaskan di berbagai aspek.

2. Baik (3)

Layanan dianggap cukup memuaskan oleh responden. Layanan diberikan dengan kualitas yang baik, namun masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan Kriteria:

3. Cukup (2)

Kategori Cukup dalam survei kepuasan menunjukkan bahwa layanan atau proses pendidikan yang diberikan sudah memenuhi sebagian dari harapan responden, namun ada beberapa kekurangan atau ketidaksempurnaan yang perlu diperbaiki Layanan dan fasilitas disediakan, tetapi bisa jauh lebih baik dalam hal kecepatan, kualitas, atau relevansi.

4. Kurang (1)

Kategori Kurang dalam survei kepuasan menunjukkan bahwa layanan atau proses pendidikan yang diberikan belum memenuhi harapan dan terdapat banyak kekurangan yang memengaruhi pengalaman



responden. Pengalaman yang diterima cukup mengecewakan, dengan banyaknya kelemahan yang menimbulkan ketidaknyamanan.



### **BAB III**

### **PENUTUP**

Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan merupakan dokumen mutu yang dirumuskan dari Standar Mutu dan POS Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan. Dokumen ini berisi panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang didalamnya berisi formulir Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan.

Dokumen Pedoman Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan 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 pendidikan. Pedoman Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan 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 dan Pelaksanaan Proses Pendidikan
2. Formulir Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan & Pelaksanaan Proses Pendidikan



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA  
2021**