LAPORAN

SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA



Prodi Sistem Informasi
Tahun Akademik 2025/2026

Hasil Survei Kepuasan terhadap Layanan Mahasiswa STMIK Pontianak
Program Studi Sistem Informasi Tahun Akademik 2025/2026

I. Pendahuluan

Survei kepuasan layanan kepada mahasiswa merupakan suatu pengukuran yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu Internal (UPMI) STMIK Pontianak untuk mengetahui tingkat kepuasana mahasiswa terhadap layanan di STMIK Pontianak.

Hasil survei yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi Pimpinan STMIK Pontianak dan unit kerja terkait sebagai alat ukur yang digunakan secara berkala dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang akan diambil untuk langkah perbaikan.

Survei kepuasan layanan mahasiswa semester genap tahun akademik 2025/2026 dilakukan selama semester berjalan. Item layanan yang dinilai antara lain:

1. Layanan Administrasi dan Akademik
2. Layanan Tata Usaha dan Keuangan
3. Layanan Informasi

II. Responden

Survei kepuasan layanan mahasiswa TA. 2025/2026 dilakukan secara *online* memalui form seperti pada gambar di bawah ini.


A. Layanan Administrasi Dan Akademik

(*Lakukan Pengisian Kuesioner dengan Benar*)

1. Ketaatan terhadap jam layanan?
- ○ Tidak Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

2. Kejelasan prosedur layanan dan informasi yang diberikan?
- ○ Tidak Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

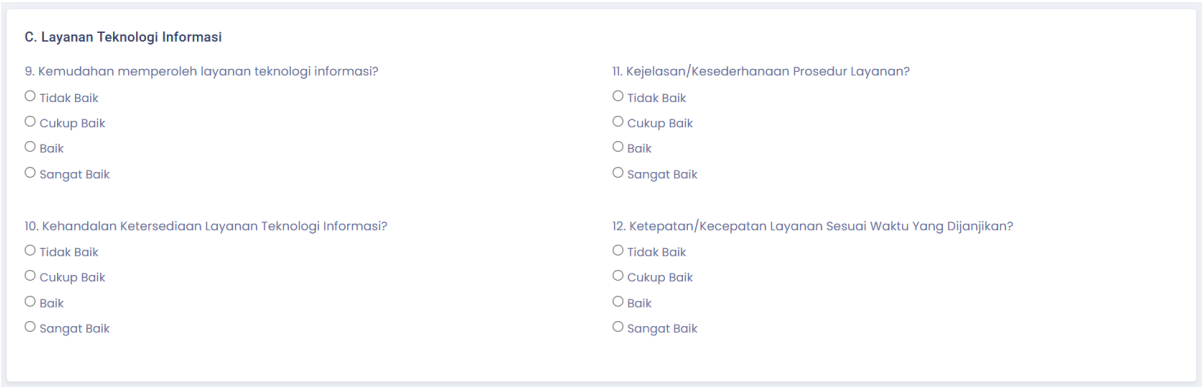
3. Ketepatan/kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan?
- ○ Tidak Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

4. Keramahan dan kerapihan petugas?
- ○ Tidak Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

Gambar 1. Form Survei Layanan Administrasi dan Akademik



Gambar 2. Form Survei Layanan Tata Usaha



Gambar 3. Form Survei Layanan Informasi

III. Skala Penilaian

Skala yang digunakan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan seperti pada table 1 di bawah ini:

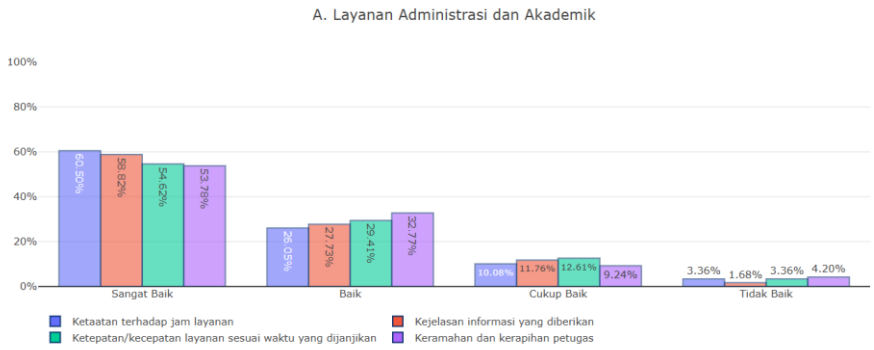
Tabel 1. Skala penilaian kepuasan layanan

No	Kriteria
1	Sangat Tidak Baik /Sangat Tidak Puas
2	Tidak Baik / Tidak Puas
3	Baik / Puas
4	Sangat Baik / Sangat Puas

IV. Hasil Survei

a. Layanan Administrasi dan Akademik

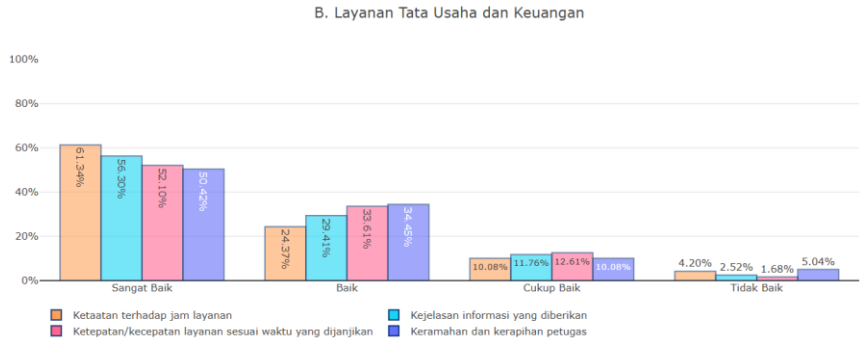
Gambar 4 di bawah ini menunjukkan grafik kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik di STMIK Pontianak.



Gambar 4. Grafik Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi dan Akademik

b. Layanan Tata Usaha dan Keuangan

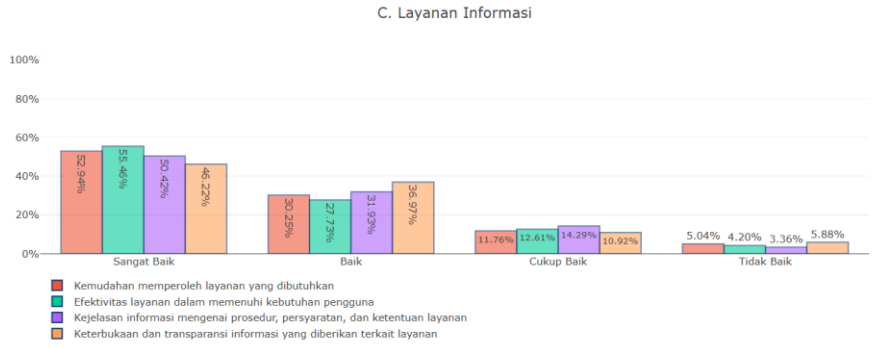
Gambar 5 di bawah ini menunjukkan grafik kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tata Usaha dan Keuangan di STMIK Pontianak.



Gambar 5. Grafik Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tata Usaha dan Keuangan

c. Layanan Informasi

Gambar 6 di bawah ini menunjukkan grafik kepuasan mahasiswa terhadap layanan Informasi di STMIK Pontianak.



Gambar 6. Grafik Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Informasi

d. Rata-Rata Nilai Layanan

Nilai rata-rata untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan di STMIK Pontianak dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Rata-rata nilai layanan

No	Jenis Layanan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Layanan Administrasi dan Akademik	56,93%	28,99%	10,92%	3,15%
2.	Layanan Tata Usaha dan Keuangan	55,04%	30,46%	11,13%	3,36%
3.	Layanan Informasi	51,26%	31,72%	12,39%	4,62%
Rata - Rata		**54,41%**	**30,39%**	**11,48%**	**3,71%**

Rata-rata nilai layanan dalam bentuk persentase adalah sebesar **84,80%** pengguna layanan di STMIK Pontianak merasa puas dan sangat puas, **15,20%** tidak puas.

V. Rencana Tindak Lanjut

Mempertahankan kualitas layanan Administrasi dan Akademik, Tata Usaha dan Keuangan, serta Teknologi Informasi yang telah menunjukkan tingkat kepuasan positif sebesar 84,80% (sangat puas dan puas), sekaligus melakukan evaluasi terhadap aspek layanan yang masih memperoleh penilaian tidak puas dan sangat tidak puas. Tindak lanjut difokuskan pada peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, kejelasan informasi dan prosedur, responsivitas petugas, serta peningkatan keandalan dan kemudahan akses layanan Informasi. Hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai dasar perbaikan layanan dan dimonitor secara berkala untuk memastikan peningkatan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Senin, 27 Juli 2026

Ka. UPMI STMIK Pontianak



Wahyu Sindu Prasetya, S.Kom., M.Kom

NIPY. 1403082