



# UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

BIRO ADMINISTRASI  
AKADEMIK

Terakreditasi Unggul No : 793/SK/BAN-PT/AK-ISK/PT/VIII/2021

Unggul & Islami

## LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK



# UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

### BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK

### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

### 2021/2022

#### ADDRESS

AR Fachruddin A Lt. 3 · Kampus Terpadu UMY  
Jl Brawijaya · Tamantirto · Kasihan  
Bantul · Yogyakarta 55183

#### CONTACT

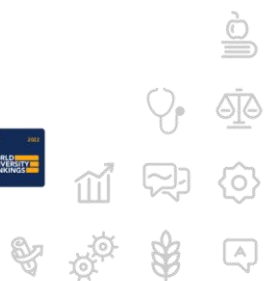
Phone : +62 274 387656 · Ext 136  
Fax : +62 274 387646 158  
Email : baa@umy.ac.id

[biro-akademik.umy.ac.id](http://biro-akademik.umy.ac.id)

#### ACCREDITATION



#### ACHIEVEMENT

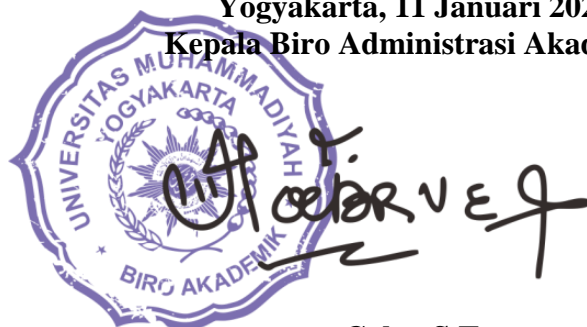


**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**

**Tim Penyusun:**

1. **Caka, S.T.**
2. **Sri Yutatik**
3. **Resa Ulfah Pertiwi**
4. **Yessita Devi Putriarta**
5. **Hasan Basri**
6. **Muhammad Farid Naufal**

**Yogyakarta, 11 Januari 2022**  
**Kepala Biro Administrasi Akademik**



**Caka, S.T.**  
**NIK. 19741020200704 100 317**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Biro Administrasi Akademik sebagai *supporting unit* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik antara lain yaitu cetak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), pelayanan pengambilan Jas Almamater, pemberian informasi kalender akademik dan panduan akademik, pelayanan melalui kontak layanan (WhatsApp dan Instagram), pemberian informasi jadwal kuliah, informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah, informasi riwayat pembayaran, metode pelaksanaan perkuliahan (offline/online), serta pelayanan fasilitas ruang kelas. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik selanjutnya.

### B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

### C. Sasaran

Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2021/2022.

## BAB II

### METODOLOGI

#### A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 30 Desember 2021 sampai dengan 07 Januari 2022. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link <https://bit.ly/3qzScY3> yang dikirim melalui WhatsApp.

#### B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Responden pada survey ini adalah sampling dari Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2021/2022.

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

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling* yaitu Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2021/2022 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form dengan link <https://bit.ly/3qzScY3> yang dikirim melalui WhatsApp. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 10 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, akses informasi yang mudah, jalannya pelaksanaan perkuliahan dengan baik, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dari 10 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas.

#### D. Pengolahan Data

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

## BAB III

### HASIL DAN ANALISA

#### A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 30 Desember 2021 sampai dengan 07 Januari 2022. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link <https://bit.ly/3qzScY3> yang dikirim melalui WhatsApp. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden. Pada survey ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 6248 responden yang merupakan sampling dari Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2021/2022.

#### B. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, fakultas, dan program studi. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

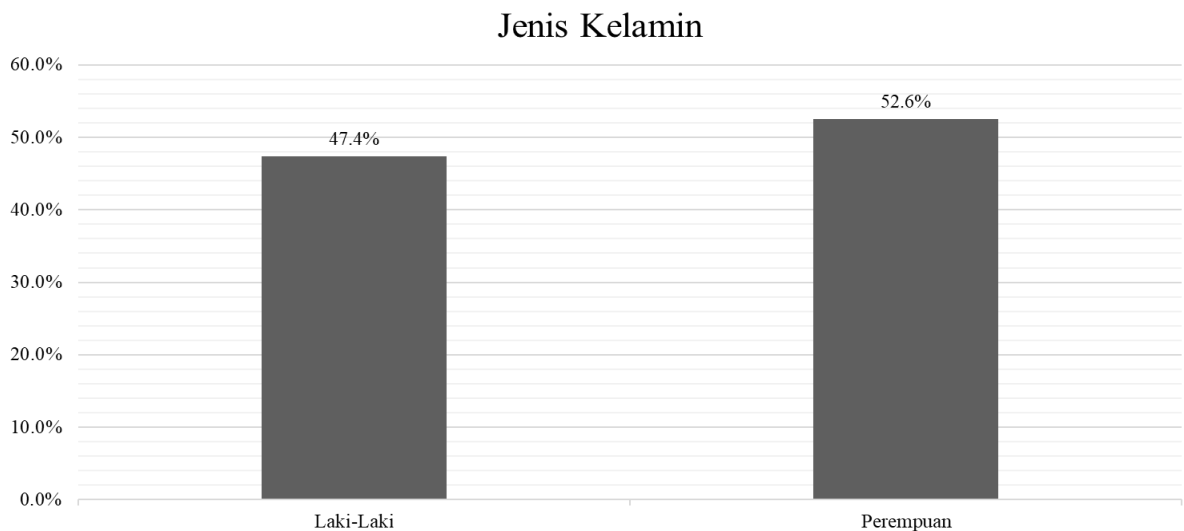
##### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	2963	47,4%
Perempuan	3285	52,6%
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>6248</b>	<b>100,0%</b>

Sumber: Olah Data (2022)



##### **Jenis Kelamin**

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 6248 responden. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 2963 responden atau 47,4% dari total keseluruhan dan responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 3285 responden atau 52,6% dari total keseluruhan. Artinya, responden yang paling banyak berpartisipasi dalam survey ini adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 3285 responden atau 52,6% dari total keseluruhan.

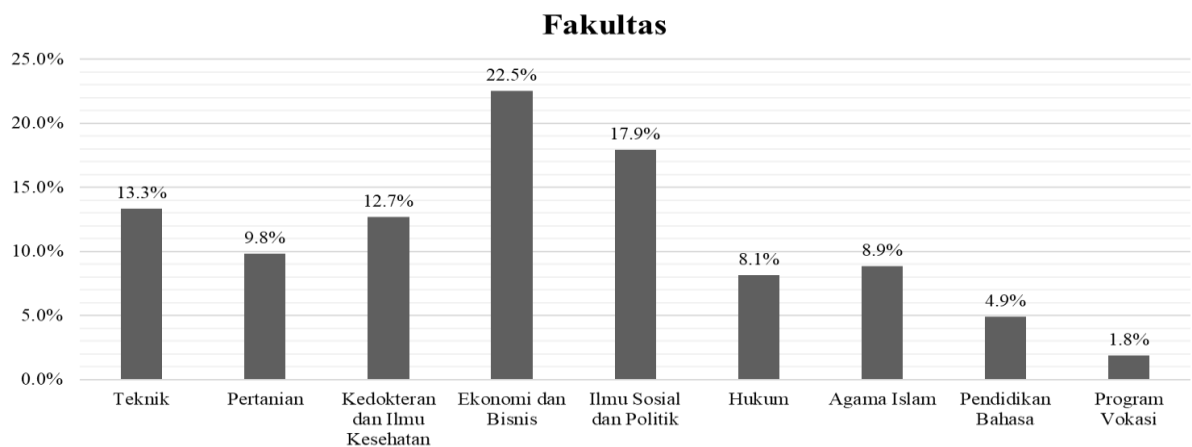
## 2. Responden Berdasarkan Fakultas

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

**Identitas Responden Berdasarkan Fakultas**

Fakultas	Jumlah	Persentase
Teknik	834	13,3%
Pertanian	613	9,8%
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	792	12,7%
Ekonomi dan Bisnis	1408	22,5%
Ilmu Sosial dan Politik	1120	17,9%
Hukum	508	8,1%
Agama Islam	553	8,9%
Pendidikan Bahasa	305	4,9%
Program Vokasi	115	1,8%
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>6248</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Olah Data (2022)



**Fakultas**

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 6248 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis sejumlah 1408 responden atau 22,5% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program Vokasi sejumlah 115 responden atau 1,8% dari total keseluruhan.

## 3. Responden Berdasarkan Program Studi

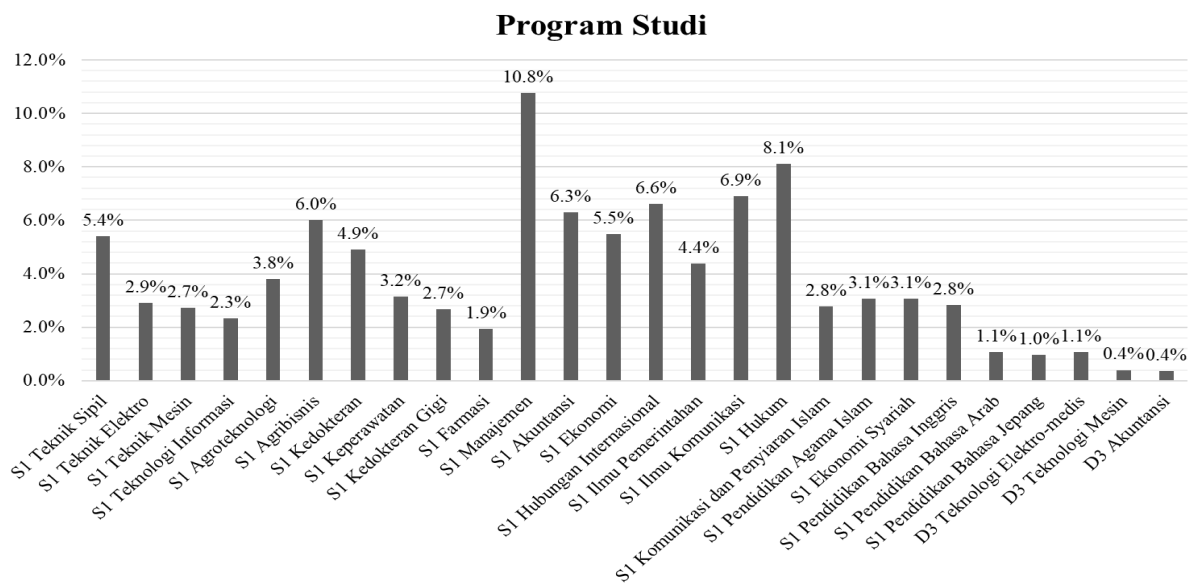
Identitas responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

**Identitas Responden Berdasarkan Program Studi**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
S1 Teknik Sipil	337	5,4%
S1 Teknik Elektro	181	2,9%
S1 Teknik Mesin	171	2,7%
S1 Teknologi Informasi	145	2,3%
S1 Agroteknologi	238	3,8%
S1 Agribisnis	375	6,0%
S1 Kedokteran	307	4,9%
S1 Keperawatan	197	3,2%

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
S1 Kedokteran Gigi	167	2,7%
S1 Farmasi	121	1,9%
S1 Manajemen	673	10,8%
S1 Akuntansi	393	6,3%
S1 Ekonomi	342	5,5%
S1 Hubungan Internasional	414	6,6%
S1 Ilmu Pemerintahan	274	4,4%
S1 Ilmu Komunikasi	431	6,9%
S1 Hukum	507	8,1%
S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	173	2,8%
S1 Pendidikan Agama Islam	191	3,1%
S1 Ekonomi Syariah	192	3,1%
S1 Pendidikan Bahasa Inggris	177	2,8%
S1 Pendidikan Bahasa Arab	67	1,1%
S1 Pendidikan Bahasa Jepang	60	1,0%
D3 Teknologi Elektro-medis	67	1,1%
D3 Teknologi Mesin	25	0,4%
D3 Akuntansi	23	0,4%
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>6248</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Olah Data (2022)



### Program Studi

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 6248 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Program Studi S1 Manajemen sejumlah 673 responden atau 10,8% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program D3 Akuntansi sejumlah 23 responden atau 0,4% dari total keseluruhan.

## C. Uji Kualitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran kualitas dari instrumen data yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang dimiliki tinggi maka semakin kecil pula tingkat

kesalahannya sehingga data yang digunakan merupakan data yang memadai. Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (*pearson correlation*). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi ( $r$ ) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,25$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu  $< 0,05$ . Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,715	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,717	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,693	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,765	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,790	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,787	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,784	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,795	0,000	Valid
Pernyataan 9	0,744	0,000	Valid
Pernyataan 10	0,714	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 6248 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi ( $r$ ) dari skor total masing-masing yaitu  $\geq 0,25$  atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu  $< 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

Selain menggunakan *pearson product moment* atau *pearson correlation*, dalam pengujian validitas juga dapat menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator yang diobservasi. Dengan kata lain, analisis faktor bertujuan mengetahui apakah item yang digunakan dapat merepresentasikan variabel yang diteliti. Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai KMO MSA maupun faktor *loading* lebih dari 0,50. Hasil uji validitas dengan analisis faktor dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Uji Validitas Analisis Faktor

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



KMO MSA	Butir Pernyataan	Loading Factor	Keterangan
	Pernyataan 8	0,805	Valid
	Pernyataan 9	0,738	Valid
	Pernyataan 10	0,702	Valid

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 6248 jawaban responden. Nilai KMO MSA pada tabel di atas yaitu 0,935 dimana lebih besar dari syarat 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dalam survey ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan pertama. Selain itu, masing-masing item pada kuesioner memiliki nilai *loading factor* lebih besar daripada 0,50. Artinya, seluruh komponen dari masing-masing variabel memiliki *loading factor* yang besar sehingga dapat dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha* <0,50 maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* >0,90 maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

### Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,913	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 6248 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,913 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 91,3% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

## D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 6248 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 10 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 1	17	144	3672	2415
	0,3%	2,3%	58,8%	38,7%
Pernyataan 2	10	104	3449	2685
	0,2%	1,7%	55,2%	43,0%
Pernyataan 3	27	385	4045	1791
	0,4%	6,2%	64,7%	28,7%
Pernyataan 4	16	194	4032	2006
	0,3%	3,1%	64,5%	32,1%
Pernyataan 5	8	180	4126	1934
	0,1%	2,9%	66,0%	31,0%
Pernyataan 6	15	199	3792	2242
	0,2%	3,2%	60,7%	35,9%
Pernyataan 7	25	300	3978	1945
	0,4%	4,8%	63,7%	31,1%
Pernyataan 8	9	151	4091	1997
	0,1%	2,4%	65,5%	32,0%
Pernyataan 9	49	364	3957	1878
	0,8%	5,8%	63,3%	30,1%
Pernyataan 10	52	429	3968	1799
	0,8%	6,9%	63,5%	28,8%
Total	228	2450	39110	20692
	3,6%	39,2%	626,0%	331,2%
Rata-Rata	22,8	245	3911	2069,2
	0,4%	3,9%	62,6%	33,1%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	4,3%		95,7%	

Sumber: Olah Data (2022)

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

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

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

Keterangan:

- a (Persentase “Sangat Puas”)
- b (Persentase “Puas”)
- c (Persentase “Tidak Puas”)
- d (Persentase “Sangat Tidak Puas”)
- $P_{JPD}$  (Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)
- TK (Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)

#### Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

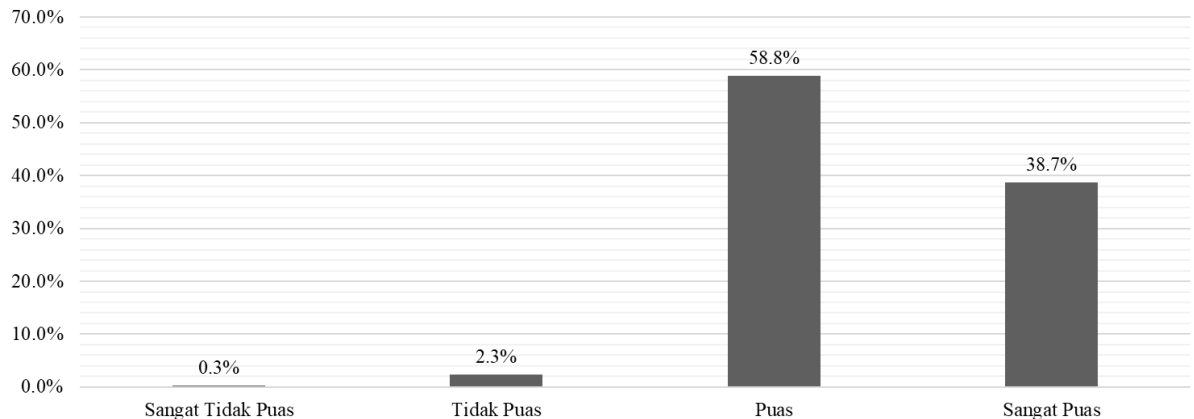
Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	0% < Satisfaction Index ≤ 25%	Sangat Tidak Baik
2	25% < Satisfaction Index ≤ 50%	Tidak Baik
3	50% < Satisfaction Index ≤ 75%	Baik
4	75% < Satisfaction Index ≤ 100%	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

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

### Pernyataan 1

#### Pelayanan Cetak Kartu Tanda Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan Cepat dan Tepat



### Pernyataan 1

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0,3% jawaban sangat tidak puas; 2,3% jawaban tidak puas; 58,8% jawaban puas; dan 38,7% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 1:

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

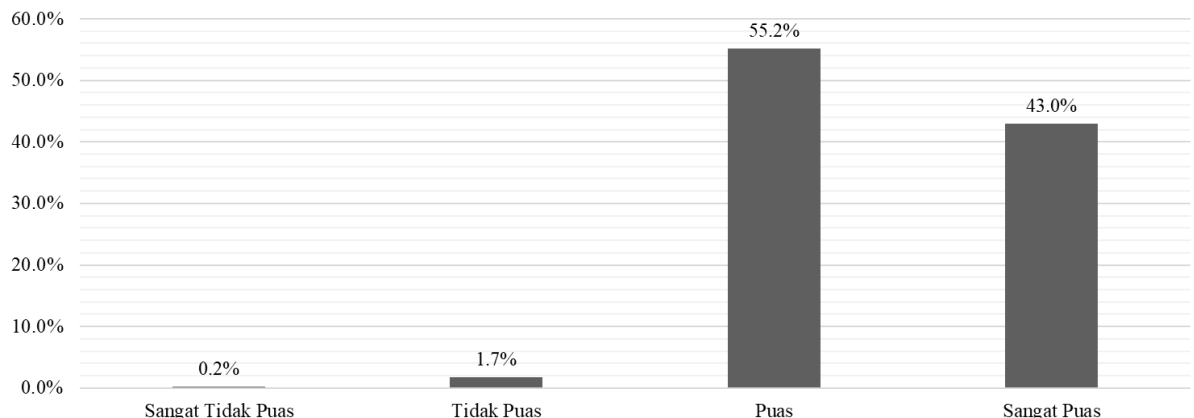
$$= 154,6\% + 176,3\% + 4,6\% + 0,3\% = 335,8\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 84,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pelayanan kecepatan dan ketepatan cetak Kartu Tanda Mahasiswa oleh Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 2

#### Pelayanan Pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik Dilayani dengan Baik



### Pernyataan 2

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas; 1,7% jawaban tidak puas; 55,2% jawaban puas; dan 43,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 1:

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

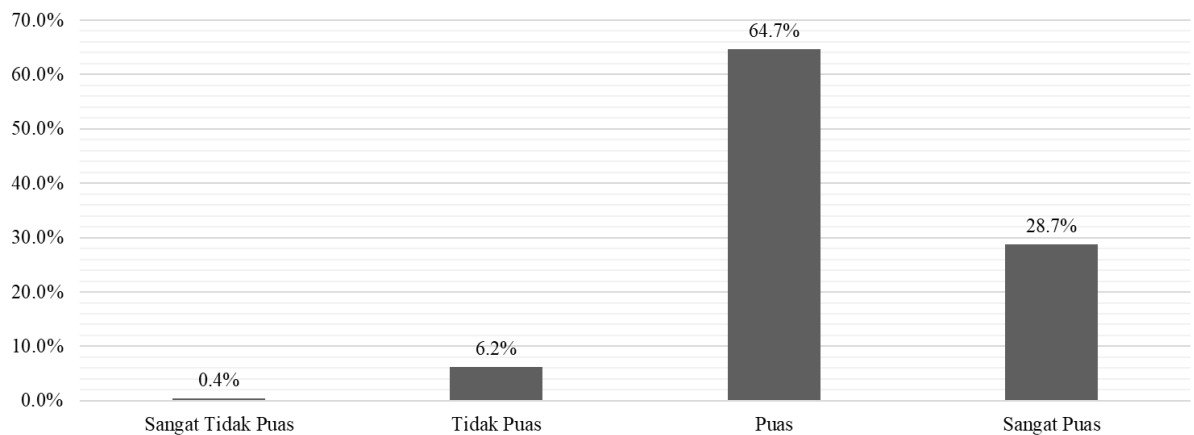
$$= 171,9\% + 165,6\% + 3,3\% + 0,2\% = 341,0\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 85,2%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pelayanan yang baik dalam pengambilan Jas Almamater oleh Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 3

#### Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas Terinformasikan dengan Baik



### **Pernyataan 3**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas; 6,2% jawaban tidak puas; 64,7% jawaban puas; dan 28,7% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 3:

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

$$= 114,7\% + 194,2\% + 12,3\% + 0,4\% = 321,6\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 80,4%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi yang baik tentang Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas oleh Biro Administrasi Akademik.

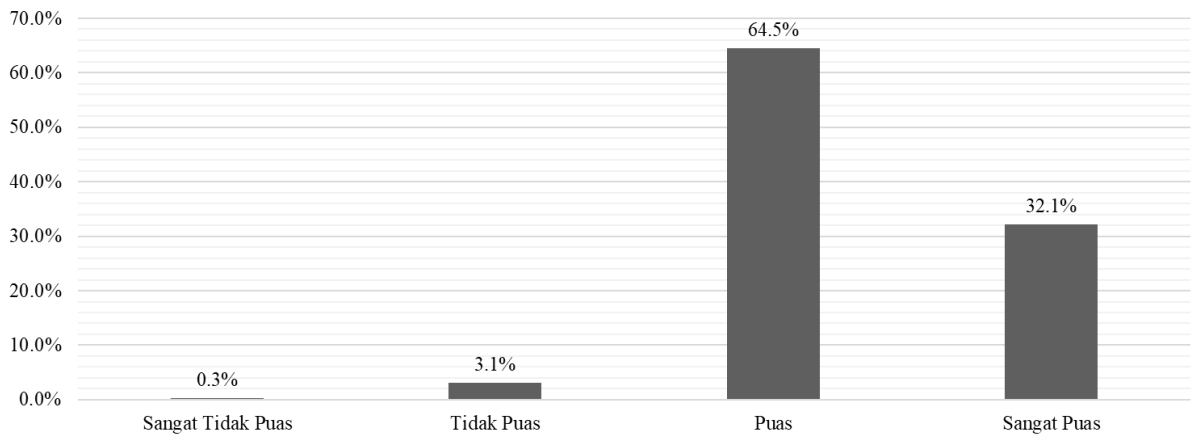
**Pernyataan 4****Pelayanan Biro Administrasi Akademik Melalui Kontak Layanan (WhatsApp dan Instagram) Dilayani dengan Baik****Pernyataan 4**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0,3% jawaban sangat tidak puas; 3,1% jawaban tidak puas; 64,5% jawaban puas; dan 32,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 1:

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

$$= 128,4\% + 93,6\% + 129,0\% + 32,1\% = 383,1\%$$

$$P_{JPD} = \frac{383,1\%}{4} = 95,8\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 95,8%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pelayanan yang baik atas kontak layanan (WhatsApp dan Instagram) yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

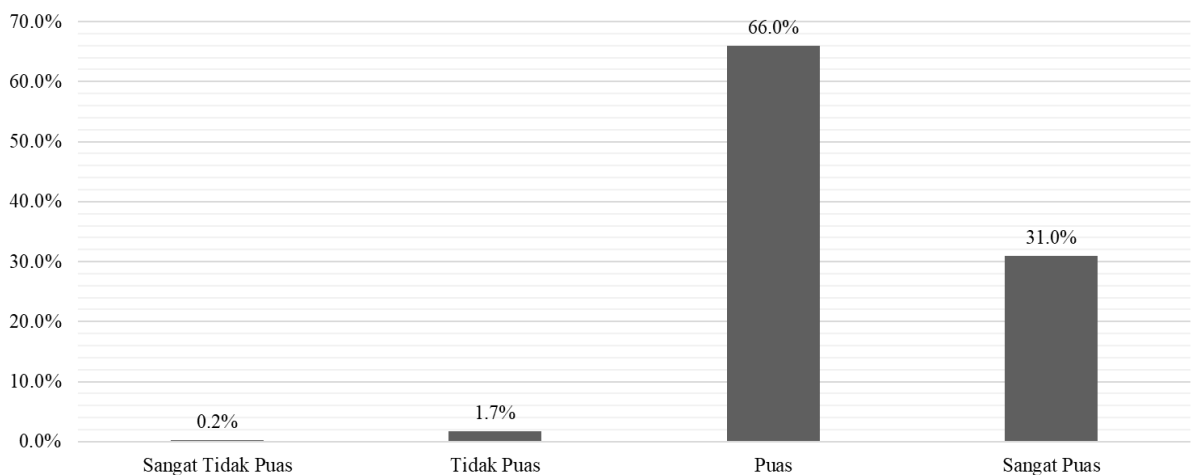
**Pernyataan 5****Staf Pengajaran Memberikan Pelayanan dengan Baik****Pernyataan 5**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas; 1,7% jawaban tidak puas; 66,0% jawaban puas; dan 31,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 31,0\%) + (3 \times 66,0\%) + (2 \times 2,9\%) + 0,1\%$$

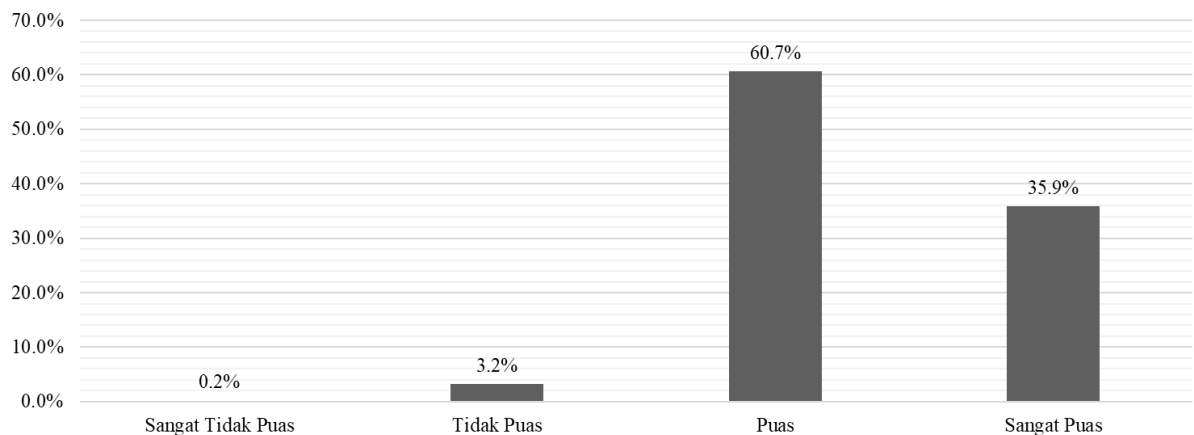
$$= 123,8\% + 198,1\% + 5,8\% + 0,1\% = 327,8\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 82,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pelayanan yang baik oleh Staf Pengajaran Biro Administrasi Akademik.

### Pernyataan 6

#### Informasi Jadwal Kuliah pada Web Portal Mahasiswa (KRS Online) Telah Tersedia dan Dapat Diakses dengan Mudah



### **Pernyataan 6**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas; 3,2% jawaban tidak puas; 60,7% jawaban puas; dan 35,9% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 6:

$$TK = (4 \times 35,9\%) + (3 \times 60,7\%) + (2 \times 3,2\%) + 0,2\%$$

$$= 143,5\% + 182,1\% + 6,4\% + 0,2\% = 332,2\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 6 sebesar 83,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 6 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi yang telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah tentang informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online).

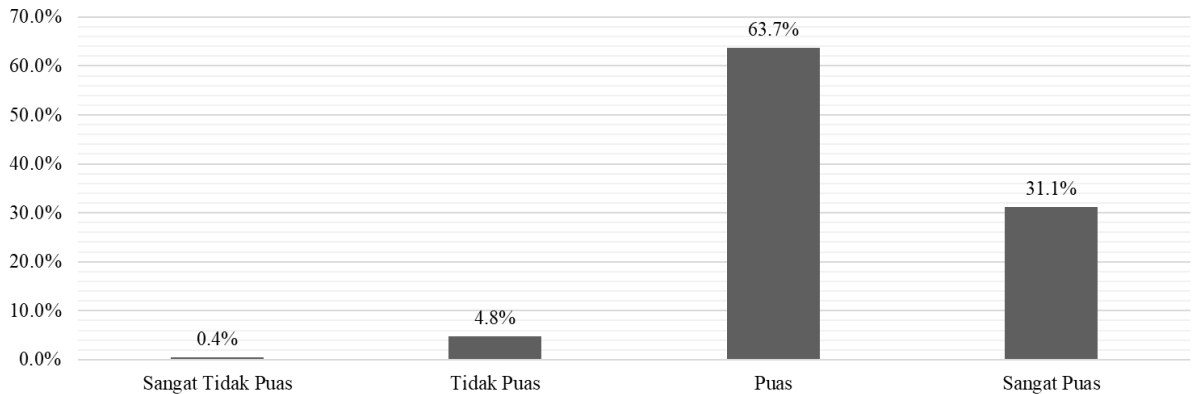
**Pernyataan 7****Informasi dan Data Rekapitulasi Presensi Kehadiran Kuliah pada Web Portal Mahasiswa (KRS Online) Telah Tersedia dan Dapat Diakses dengan Mudah****Pernyataan 7**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas; 4,8% jawaban tidak puas; 63,7% jawaban puas; dan 31,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 2:

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

$$= 124,5\% + 191,0\% + 9,6\% + 0,4\% = 325,5\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 7 sebesar 81,4%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 7 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi dan data rekapitulasi yang telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah tentang informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online).

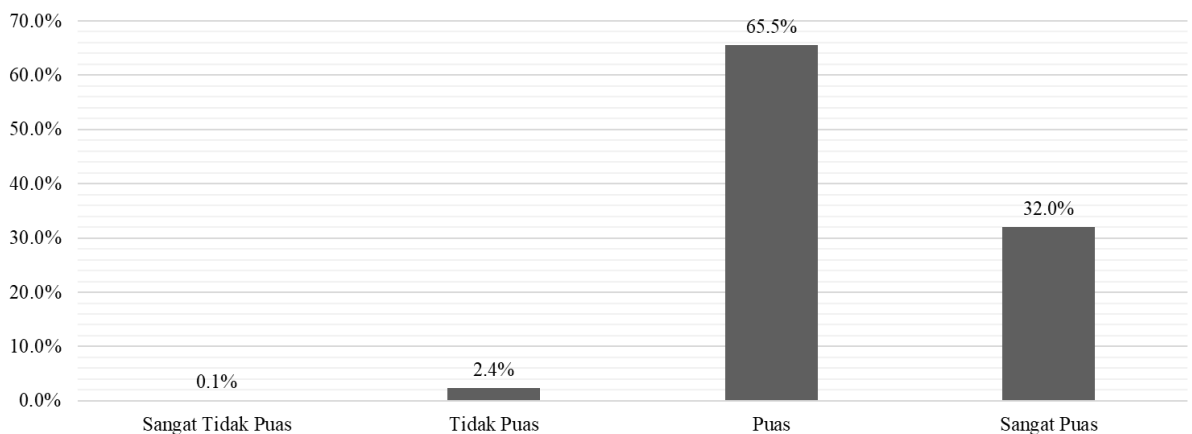
**Pernyataan 8****Informasi Riwayat Pembayaran pada Web Portal Mahasiswa (KRS Online) Telah Tersedia dan Dapat Diakses dengan Mudah****Pernyataan 8**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 memperoleh 0,1% jawaban sangat tidak puas; 2,4% jawaban tidak puas; 65,5% jawaban puas; dan 32,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 8:

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

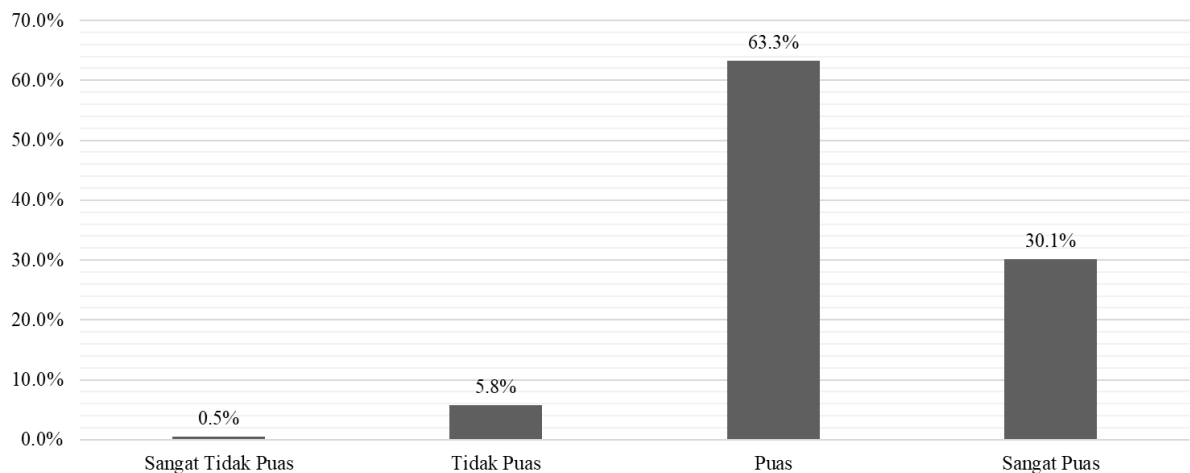
$$= 127,8\% + 196,4\% + 4,8\% + 0,1\% = 329,3\%$$

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

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 8 sebesar 82,3%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 8 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi yang telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah tentang riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa (KRS Online).

### Pernyataan 9

#### **Pelaksanaan Perkuliahan Offline/Online Berjalan dengan Baik**



### **Pernyataan 9**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 9 memperoleh 0,8% jawaban sangat tidak puas; 5,8% jawaban tidak puas; 63,3% jawaban puas; dan 30,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 9:

$$TK = (4 \times 30,1\%) + (3 \times 63,3\%) + (2 \times 5,8\%) + 0,8\%$$

$$= 120,2\% + 190,0\% + 11,7\% + 0,8\% = 322,7\%$$

$$P_{JPD} = \frac{322,7\%}{4} = \mathbf{80,7\%}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 9 sebesar 80,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 9 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas berjalannya dengan baik pelaksanaan perkuliahan offline/online.



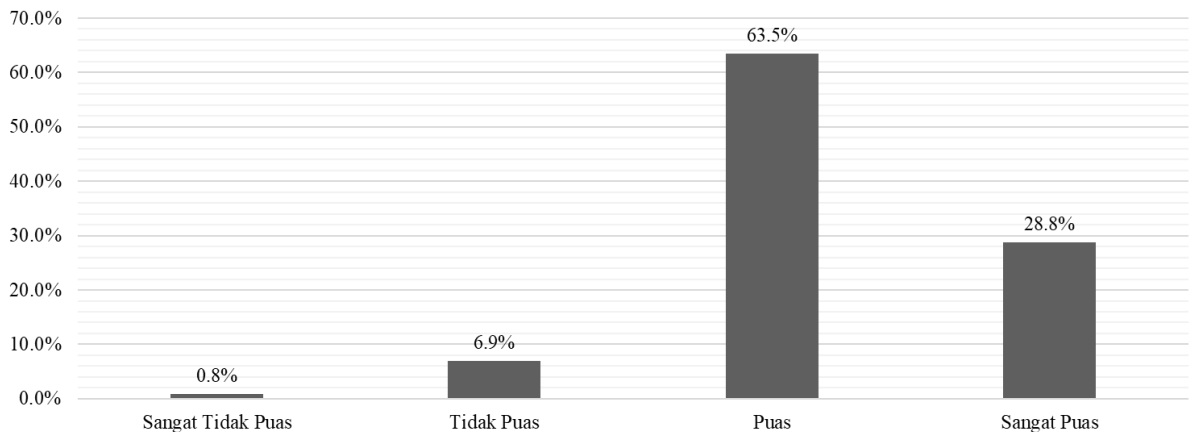
**Pernyataan 10****Fasilitas Ruang Kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV Berfungsi dengan Baik****Pernyataan 10**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 10 memperoleh 0,8% jawaban sangat tidak puas; 6,9% jawaban tidak puas; 63,5% jawaban puas; dan 28,8% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 10:

$$TK = (4 \times 28,8\%) + (3 \times 63,5\%) + (2 \times 6,9\%) + 0,8\%$$

$$= 115,2\% + 190,5\% + 13,7\% + 0,8\% = 320,3\%$$

$$P_{JPD} = \frac{320,3\%}{4} = 80,1\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 10 sebesar 80,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 10 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas fasilitas ruang kuliah yang berfungsi dengan baik seperti Sound System, AC, LCD/TV.

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

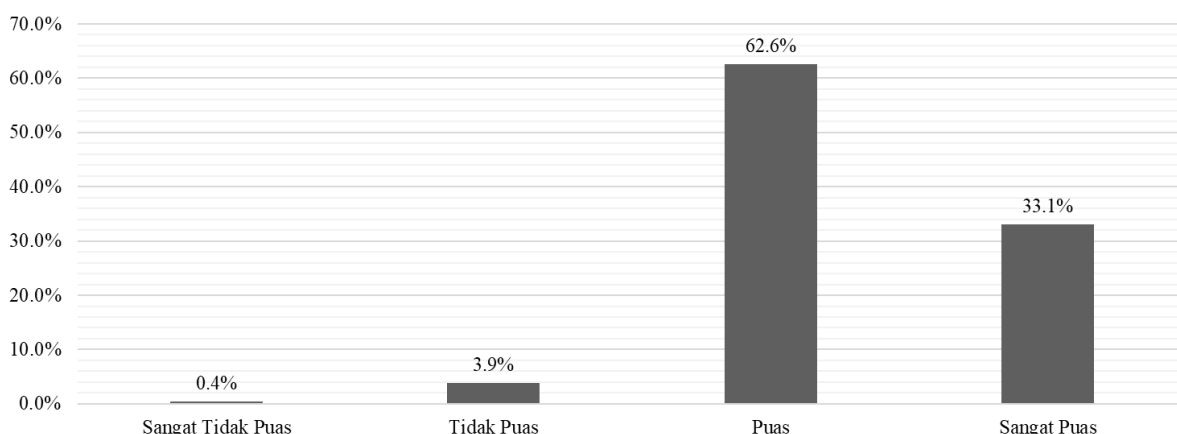
Hasil evaluasi 10 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 3 yaitu “Puas” (62,6% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden:

**Rata-Rata Jawaban 6248 Responden**

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak Puas	0,4%
Tidak Puas	3,9%
Puas	62,6%
Sangat Puas	33,1%

Sumber: Olah Data (2022)

### Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik



#### Hasil Survey Tingkat Kepuasan

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

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

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

Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik sebesar 82,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index  $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, akses informasi yang mudah, jalannya pelaksanaan perkuliahan dengan baik, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas diberikan oleh Biro Administrasi Akademik berada pada tingkat yang sangat baik. Selain itu, persentase tingkat kepuasan tersebut melebihi target unit maupun universitas yang ditentukan pada Sistem Anggaran UMY menu Audit Mutu Internal yaitu minimal 80,0% serta melebihi nilai standar pada IKS-1.65 yaitu minimal 75%.

#### E. Ringkasan

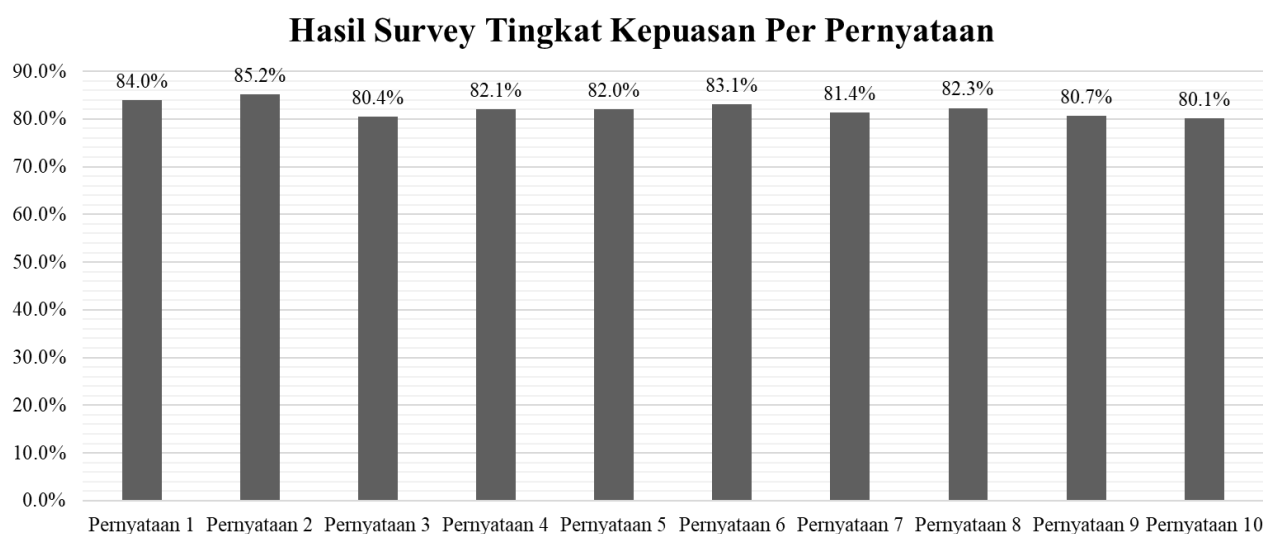
Survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik sebesar 82,1%. Nilai tersebut telah melebihi target serta ketentuan yang disyaratkan namun tetap perlu dilakukannya evaluasi kinerja terhadap butir-butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tingkat kepuasan terendah. Berikut tabel dan diagram hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada masing-masing pernyataan:

#### Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

	Pernyataan	Persentase Tingkat Kepuasan
1	Pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.	84,0%
2	Pelayanan pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan baik.	85,2%
3	Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.	80,4%

4	Pelayanan Biro Administrasi Akademik melalui kontak layanan (WhatsApp dan Instagram) dilayani dengan baik.	82,1%
5	Staf Pengajaran memberikan pelayanan dengan baik.	82,0%
6	Informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	83,1%
7	Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	81,4%
8	Informasi riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.	82,3%
9	Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.	80,7%
10	Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.	80,1%

Sumber: Olah Data (2022)



### Hasil Survey Tingkat Kepuasan

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 2 berbunyi “Pelayanan pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 85,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa metode pelayanan pengambilan jas almamater yang diterapkan oleh Biro Administrasi Akademik telah memenuhi kebutuhan mahasiswa. Pada masa pandemi ini, Biro Administrasi Akademik memberikan alternatif pilihan bagi mahasiswa baru dengan domisili di luar DIY yaitu mengambil langsung di BAA atau dikirimkan melalui jasa pengiriman.

Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 10 berbunyi “Fasilitas ruang kuliah seperti *Sound System*, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,1%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan tersebut yaitu secara rutin melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana ruang kelas dan melakukan perbaikan atau penggantian apabila terjadi kerusakan. Selain pernyataan 10, terdapat

dua pernyataan lainnya yang masih memiliki persentase tingkat kepuasan di bawah 81% yaitu pernyataan 3 dan pernyataan 9.

Pernyataan 3 berbunyi “Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,4%. Kalender akademik dan panduan akademik telah tercantum pada KRS Online Mahasiswa. Namun, dengan persentase tingkat kepuasan yang didapatkan tersebut maka mahasiswa masih perlu mendapatkan informasi kalender dan panduan akademik melalui *platform* lain. Kalender akademik dan panduan akademik akan diinformasikan melalui *website* (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>) dan *instagram* BAA (@baaummy) serta melengkapi dan mempermudah pencarian informasi terkait kalender akademik dan panduan akademik pada *platform* tersebut. Pernyataan 9 berbunyi “Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,7%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfication Index) namun masih perlu dilakukan evaluasi kinerja karena perkuliahan pada masa pandemi memang dalam situasi dan kondisi yang tidak menentu.

## BAB IV

### RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu dalam ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, akses informasi yang mudah, jalannya pelaksanaan perkuliahan dengan baik, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

#### **Kendala**

1. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu:
  - Pernyataan 3 berbunyi “Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,4%.
  - Pernyataan 9 berbunyi “Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,7%.
  - pernyataan 10 berbunyi “Fasilitas ruang kuliah seperti *Sound System*, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,1%.
2. Kendala teknis dalam pelaksanaan survey yaitu nomor *WhatsApp* mahasiswa yang ganti belum terupdate di SIMAK sehingga pengiriman *broadcast* survey tidak sampai pada mahasiswa bersangkutan.

#### **Faktor Pendukung**

1. Adanya SIM Administrasi Akademik, website EIS UMY, dan Portal Mahasiswa mempermudah Biro Administrasi Akademik memperoleh data mahasiswa (seperti: prodi, fakultas, nomor whatsapp, dll.) yang dapat digunakan sebagai bahan survey.
2. Biro Administrasi Akademik secara berkala melakukan update informasi administrasi akademik melalui website (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>) dan instagram (@baaummy).
3. Biro Administrasi Akademik memiliki kontak whatsapp ([wa.me/6285888116627](https://wa.me/6285888116627)) untuk mempermudah stakeholder terutama mahasiswa dalam berkomunikasi jarak jauh dengan BAA.

#### **Perbaikan (Tindakan Perbaikan Jangka Pendek)**

1. Melengkapi dan mempermudah pencarian informasi terkait kalender akademik di website (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>) dan instagram (@baaummy).
2. Perkuliahan pada masa pandemi memang dalam situasi dan kondisi yang tidak menentu sehingga berpengaruh pada pelaksanaan perkuliahan. Metode perkuliahan Semester Genap T.A. 2021/2022 akan dilaksanakan secara tatap muka penuh dengan kapasitas 100% dikombinasi online via *myclass* pada jadwal yang berbeda sesuai edaran W.R. Akademik dan didukung *covid-19* yang sudah menurun.

3. Mengajukan perbaikan atau penggantian sarana/prasarana ke Lembaga Keuangan dan Aset (LKA) melalui web anggaran [umy.ac.id](http://umy.ac.id).
4. Melakukan koordinasi dengan Lembaga Sistem Informasi (LSI) mengenai mekanisme update data nomor *WhatsApp* mahasiswa.

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

1. Update rutin informasi di portal mahasiswa, website BAA (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>), instagram BAA (@baaummy), serta sosialisasi pada Fakultas.
2. Pemeriksaan rutin fasilitas ruang kelas dan melakukan koordinasi dengan unit terkait yaitu Aset dan Biro Umum untuk perbaikan atau penggantian sarana/prasarana yang rusak.
3. Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa agar melakukan update nomor *WhatsApp*.

## LAMPIRAN

### Kuesioner

#### Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

#### Biro Administrasi Akademik

#### Tahun Akademik 2020/2021

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

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

Sangat Tidak Puas (KP) = Skor 1

Tidak Puas (CP) = Skor 2

Puas (P) = Skor 3

Sangat Puas (SP) = Skor 4

#### Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan
1.	Pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
2.	Pelayanan pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
3.	Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
4.	Pelayanan Biro Administrasi Akademik melalui kontak layanan (WhatsApp dan Instagram) dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
5.	Staf Pengajaran memberikan pelayanan dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
6.	Informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
7.	Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
8.	Informasi riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
9.	Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
10.	Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan
11.	Saran yang diberikan. .....

=====TERIMAKASIH=====

### Broadcast WhatsApp

**WhatsApp Broadcast Chat (+62 822-7724-1894)**

**Message:**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam upaya Biro Administrasi Akademik UMY untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik dan proses evaluasi perbaikan, maka Mahasiswa UMY Angkatan 2018-2021 dimohon untuk bersedia mengisi Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik pada link google form berikut:

<https://bit.ly/3qzScY3>

Batas waktu pengisian kuesioner tersebut yaitu tanggal 03 Januari 2022. Respon dari Anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data Anda akan senantiasa kami jaga.

Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ttd,  
Biro Administrasi Akademik UMY

**Reply:** Wa'alaikumussalam, terimakasih min

**WhatsApp Broadcast Chat (+62 856-0118-1964)**

**Message:**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Mengingatkan kembali bagi Mahasiswa UMY Angkatan 2018-2021 yang **belum mengisi kuesioner** "Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik" harap untuk segera mengisi kuesioner tersebut pada link google form berikut:

<https://bit.ly/3qzScY3>

Pengisian kuesioner bersifat **wajib**. Batas waktu pengisian kuesioner diperpanjang sampai dengan hari **Jum'at, 07 Januari 2022**.

Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Ttd.,  
Biro Administrasi Akademik UMY

**Reply:** walaikumussalam, baik kak terima kasih



Google Formulir (<https://bit.ly/3qzScY3>)

Kuesioner Survey Tingkat Ke

Pertanyaan Jawaban **6.248** Setelan

UMY UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK

Bagian 1 dari 2

### Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami.

Kuesioner Survey Tingkat Ke

Pertanyaan Jawaban **6.248** Setelan

6.248 jawaban

Menerima jawaban

Ringkasan Pertanyaan Individual

Nama Lengkap

6.248 jawaban

- Soti afaf kamilah
- Zimamul minhaajul mujaddid ch
- Rizal Zulfiqri Ahmad
- Muhammad Raihan
- Bramastha Alfanda Subroto

## Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	2963	47.4	47.4	47.4
	Perempuan	3285	52.6	52.6	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

## Fakultas

Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Teknik	834	13.3	13.3	13.3
	Pertanian	613	9.8	9.8	23.2
	Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	792	12.7	12.7	35.8
	Ekonomi dan Bisnis	1408	22.5	22.5	58.4
	Ilmu Sosial dan Politik	1120	17.9	17.9	76.3
	Hukum	508	8.1	8.1	84.4
	Agama Islam	553	8.9	8.9	93.3
	Pendidikan Bahasa	305	4.9	4.9	98.2
	Program Vokasi	115	1.8	1.8	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

## Program Studi

Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1 Teknik Sipil	337	5.4	5.4	5.4
	S1 Teknik Elektro	181	2.9	2.9	8.3
	S1 Teknik Mesin	171	2.7	2.7	11.0
	S1 Teknologi Informasi	145	2.3	2.3	13.3
	S1 Agroteknologi	238	3.8	3.8	17.2
	S1 Agribisnis	375	6.0	6.0	23.2
	S1 Kedokteran	307	4.9	4.9	28.1
	S1 Keperawatan	197	3.2	3.2	31.2
	S1 Kedokteran Gigi	167	2.7	2.7	33.9
	S1 Farmasi	121	1.9	1.9	35.8
	S1 Manajemen	673	10.8	10.8	46.6
	S1 Akuntansi	393	6.3	6.3	52.9
	S1 Ekonomi	342	5.5	5.5	58.4
	S1 Hubungan Internasional	414	6.6	6.6	65.0
	S1 Ilmu Pemerintahan	274	4.4	4.4	69.4
	S1 Ilmu Komunikasi	431	6.9	6.9	76.3
	S1 Hukum	507	8.1	8.1	84.4
	S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	173	2.8	2.8	87.2
	S1 Pendidikan Agama Islam	191	3.1	3.1	90.2
	S1 Ekonomi Syariah	192	3.1	3.1	93.3
	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	177	2.8	2.8	96.1
	S1 Pendidikan Bahasa Arab	67	1.1	1.1	97.2
	S1 Pendidikan Bahasa Jepang	60	1.0	1.0	98.2
	D3 Teknologi Elektro-medis	67	1.1	1.1	99.2
	D3 Teknologi Mesin	25	.4	.4	99.6
	D3 Akuntansi	23	.4	.4	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

## Uji Validitas (Pearson Correlation)

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	Total
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.642**	.455**	.484**	.495**	.474**	.451**	.505**	.452**	.424**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.642**	1	.464**	.501**	.490**	.484**	.456**	.495**	.437**	.428**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.455**	.464**	1	.511**	.495**	.465**	.473**	.484**	.427**	.411**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.484**	.501**	.511**	1	.608**	.545**	.545**	.571**	.501**	.490**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.495**	.490**	.495**	.608**	1	.584**	.575**	.577**	.605**	.516**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 6	Pearson Correlation	.474**	.484**	.465**	.545**	.584**	1	.698**	.672**	.510**	.484**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 7	Pearson Correlation	.451**	.456**	.473**	.545**	.575**	.698**	1	.684**	.518**	.482**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 8	Pearson Correlation	.505**	.495**	.484**	.571**	.577**	.672**	.684**	1	.516**	.490**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 9	Pearson Correlation	.452**	.437**	.427**	.501**	.605**	.510**	.518**	.516**	1	.579**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Pernyataan 10	Pearson Correlation	.424**	.428**	.411**	.490**	.516**	.484**	.482**	.490**	.579**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248
Total	Pearson Correlation	.715**	.717**	.693**	.765**	.790**	.787**	.784**	.795**	.744**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248	6248

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas (Analisis Faktor)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.935
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	33252.619
	df	45
	Sig.	.000

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Pernyataan 1	.711
Pernyataan 2	.714
Pernyataan 3	.684
Pernyataan 4	.769
Pernyataan 5	.796
Pernyataan 6	.795
Pernyataan 7	.790
Pernyataan 8	.805
Pernyataan 9	.738
Pernyataan 10	.702

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	10

## Hasil Survey

### Pernyataan 1

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

### Pernyataan 2

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

### Pernyataan 3

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

### Pernyataan 4

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

### Pernyataan 5

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

### Pernyataan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	15	.2	.2	.2
	Tidak Puas	199	3.2	3.2	3.4
	Puas	3792	60.7	60.7	64.1
	Sangat Puas	2242	35.9	35.9	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

**Pernyataan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	25	.4	.4	.4
	Tidak Puas	300	4.8	4.8	5.2
	Puas	3978	63.7	63.7	68.9
	Sangat Puas	1945	31.1	31.1	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

**Pernyataan 8**

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

**Pernyataan 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	49	.8	.8	.8
	Tidak Puas	364	5.8	5.8	6.6
	Puas	3957	63.3	63.3	69.9
	Sangat Puas	1878	30.1	30.1	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	

**Pernyataan 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	52	.8	.8	.8
	Tidak Puas	429	6.9	6.9	7.7
	Puas	3968	63.5	63.5	71.2
	Sangat Puas	1799	28.8	28.8	100.0
	Total	6248	100.0	100.0	