



Universitas Medan Area  
Lembaga Penjaminan mutu

# LAPORAN HASIL SURVEY


---

## Kepuasan Pengguna Tahun Akademik 2022/2023



**LPM UMA**

[lpm.uma.ac.id](http://lpm.uma.ac.id)

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b>	Kode : 07/LPM/2.8/IX/2023
	<b>LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA</b>	Tanggal : 20 September 2023
		Revisi : 0
		Halaman : 1 dari 14

### LEMBAR PENGESAHAN

**Nama Dokumen** : **Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna**

**Penanggung Jawab** : Dr. Eng. Supriatno, ST, MT

**Pelaksana** : 1. Yunita Syafitri Rambe, ST, MT  
2. M. Rasyid Redha Hasibuan

**Masa Penyusunan** : 05 September – 20 September 2023

Disetujui oleh:

Ka. B.P.M.PD



(Dr. M. Khafri Zuhanda, S.Si,  
M.Si)

Medan, 20 September 2023

Disusun oleh:

Ka. Bid. MONEV AMI



(Yunita Syafitri Rambe, ST, MT)

Mengetahui,

Wakil Rektor Bid. Penjaminan Mutu Pendidikan dan Pembelajaran



(Sherly Maulana, ST, MT)

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan survei kepuasan pengguna Universitas Medan Area ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan di lingkungan Universitas Medan Area. Survei kepuasan pengguna ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika, alumni, dan stakeholder terkait terhadap layanan yang diberikan universitas. Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar perencanaan strategis untuk terus meningkatkan mutu pendidikan, pelayanan administratif, serta fasilitas yang tersedia.

Kami menyadari bahwa keberhasilan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan universitas, tim penyusun survei, serta para responden yang telah berkontribusi dalam memberikan data dan masukan yang sangat berharga. Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi landasan untuk perbaikan berkelanjutan di Universitas Medan Area. Saran dan kritik yang konstruktif sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang luas dan mendukung tercapainya visi Universitas Medan Area sebagai perguruan tinggi yang unggul dan berdaya saing.

Medan, 20 September 2023

Tim Penyusun

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	1
<b>DAFTAR ISI</b> .....	3
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	4
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	5
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat .....	5
<b>BAB II METODOLOGI</b> .....	6
<b>BAB III HASIL KUESIONER</b> .....	7
3.1 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Mahasiswa, Alumni, Dosen, Tenaga Kependidikan, Mitra, Dan Pengguna Eksternal) .....	7
3.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa dan Alumni .....	8
<b>BAB IV UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS</b> .....	13
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan .....	7
Gambar 2 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Mahasiswa, Alumni, Dosen, Tenaga Kependidikan, Mitra, dan Penggunaan Eksternal) .....	7
Gambar 3 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Mahasiswa dan Alumni .....	8
Gambar 4 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Dosen dan Tenaga Kependidikan .....	9
Gambar 5 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Mitra dan Pengguna Eksternal .....	10
Gambar 6 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Mitra dan Pengguna Eksternal .....	11

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Medan Area (UMA) sebagai institusi pendidikan tinggi berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada sivitas akademika, alumni, serta stakeholder lainnya. Dalam rangka mencapai visi dan misi universitas untuk menjadi perguruan tinggi yang unggul, inovatif, dan berdaya saing global, kualitas layanan menjadi salah satu aspek utama yang harus senantiasa ditingkatkan. Survei kepuasan pengguna merupakan salah satu langkah strategis untuk mengevaluasi dan mengukur sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna. Melalui survei ini, universitas dapat memahami kebutuhan dan persepsi pengguna, sehingga memungkinkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek, seperti layanan akademik, fasilitas pendukung, dan sistem administrasi. Selain itu, survei kepuasan pengguna juga menjadi bentuk akuntabilitas UMA terhadap masyarakat luas. Hasil survei ini akan menjadi cerminan kinerja universitas sekaligus dasar untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam memberikan pelayanan terbaik.

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan utama yang diidentifikasi dalam survei ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan akademik dan non-akademik di Universitas Medan Area?
- b. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna?
- c. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Universitas Medan Area?

### 1.3 Tujuan

Survei ini bertujuan untuk:

- a. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan Universitas Medan Area.
- b. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang disediakan.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis data yang akurat dan relevan.

### 1.4 Manfaat

Hasil survei ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas Medan Area: Sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan mutu layanan.
- b. Bagi Sivitas Akademika dan Stakeholder: Menjamin tersedianya layanan yang lebih baik sesuai kebutuhan dan harapan mereka.
- c. Bagi Penelitian Selanjutnya: Menjadi referensi bagi penelitian lanjutan terkait survei kepuasan pengguna di perguruan tinggi.

Dengan demikian, survei ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi yang efektif untuk mendorong perbaikan layanan di Universitas Medan Area secara berkelanjutan.

## **BAB II METODOLOGI**

Metodologi survei kepuasan pengguna Universitas Medan Area dirancang secara sistematis untuk memastikan data yang dihasilkan valid, reliabel, dan representatif. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada responden, mencakup mahasiswa, alumni, dosen, dan stakeholder lainnya. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator-indikator layanan yang relevan, seperti aspek akademik, administratif, fasilitas, dan pelayanan pendukung.

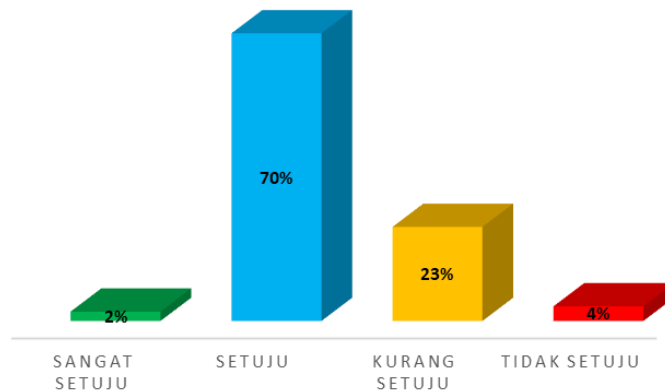
Proses pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling untuk memastikan responden terpilih memiliki pengalaman langsung dengan layanan universitas. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Seluruh proses pengumpulan dan analisis data dilakukan sesuai dengan prinsip etika penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan identitas responden.

## BAB III HASIL KUESIONER

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan kepuasan pelayanan yang diberikan Universitas Medan Area kepada Mahasiswa, Alumni, Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mitra dan Pengguna Eksternal dengan mendesain dan menyebarkan instrumen yang mudah dipahami. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui link: <https://s.uma.ac.id/surveykepuasanpengguna>.

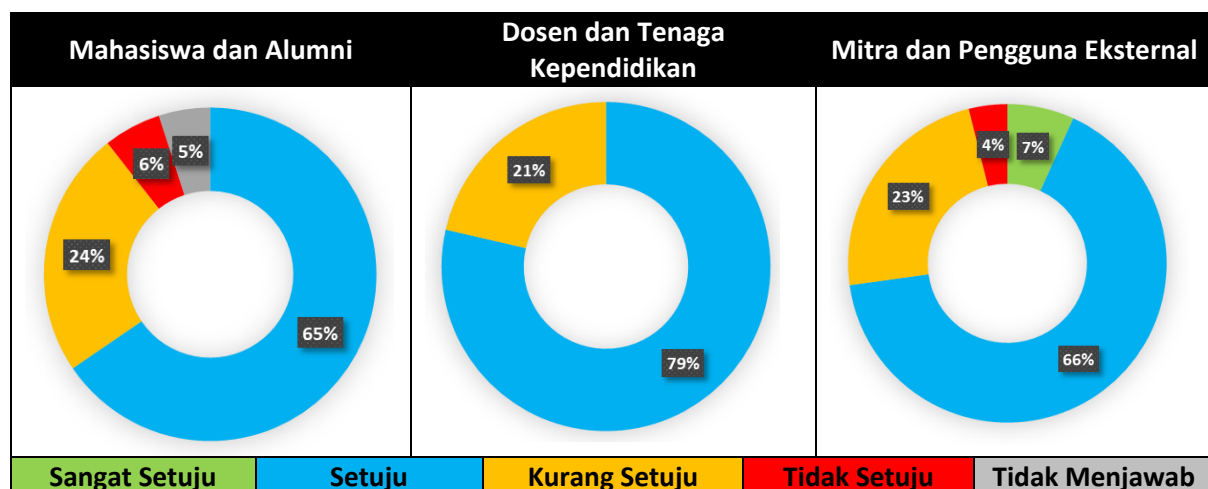
### 3.1 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Mahasiswa, Alumni, Dosen, Tenaga Kependidikan, Mitra, Dan Pengguna Eksternal)

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan yang diberikan kepada mahasiswa, Alumni, Dosen, Tenaga Kependidikan, Mitra, Dan Pengguna Eksternal, LPM mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sah serta andal yang dibagikan kepada Mahasiswa, Alumni, Dosen, tenaga Kependidikan, Mitra, dan Pengguna Eksternal dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 1 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan

Berdasarkan hasil Gambar 1 menunjukkan 72% dari responden memberikan respon yang positif atas penilaian pelayanan yang diberikan, dimana 2% menyatakan sangat setuju, 70% menyatakan setuju, 23% menyatakan Kurang Setuju, 4% meyakini Tidak Setuju.



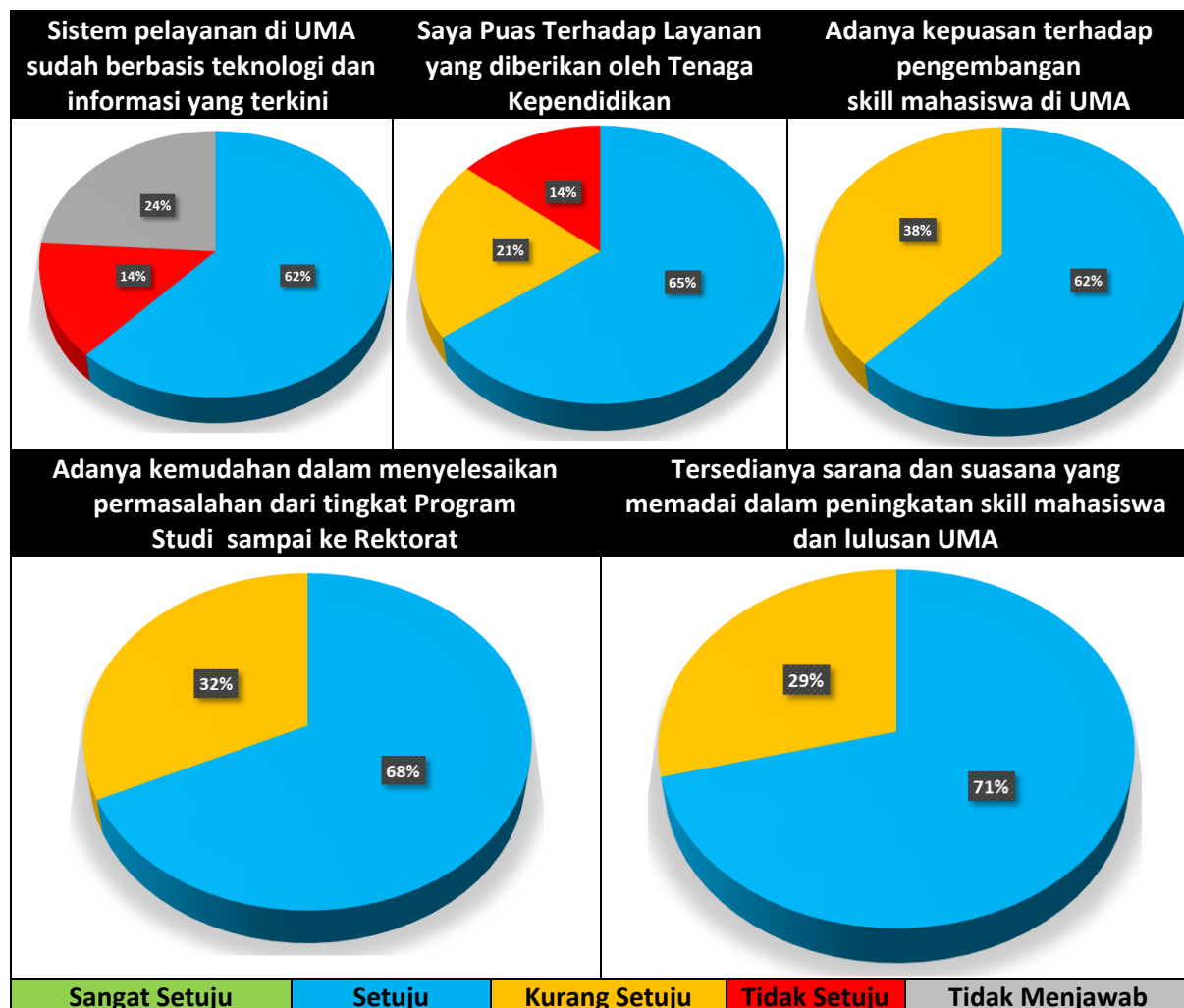
Gambar 2 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Mahasiswa, Alumni, Dosen, Tenaga Kependidikan, Mitra, dan Penggunaan Eksternal)

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk masing-masing responden yang diperoleh berdasarkan Gambar 2. sebagai berikut:

- Pada responden **Mahasiswa dan Alumni**, sebanyak 65% memberikan respon setuju, 24% menyatakan kurang setuju, dan sebanyak 6% menyatakan tidak setuju atas penilaian layanan yang diberikan.
- Pada responden **Dosen dan Tenaga Kependidikan**, sebanyak 79% memberikan respon setuju, dan 21% menyatakan kurang setuju.
- Pada responden **Mitra dan Pengguna Eksternal**, sebanyak 7% memberikan raspon sangat setuju, 66% memberikan respon setuju, 23% menyatakan kurang setuju, dan sebanyak 4% menyatakan tidak setuju atas penilaian layanan yang diberikan.

### 3.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa dan Alumni

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan alumni, LPM mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sah serta andal yang dibagikan kepada Mahasiswa dengan hasil sebagai berikut :



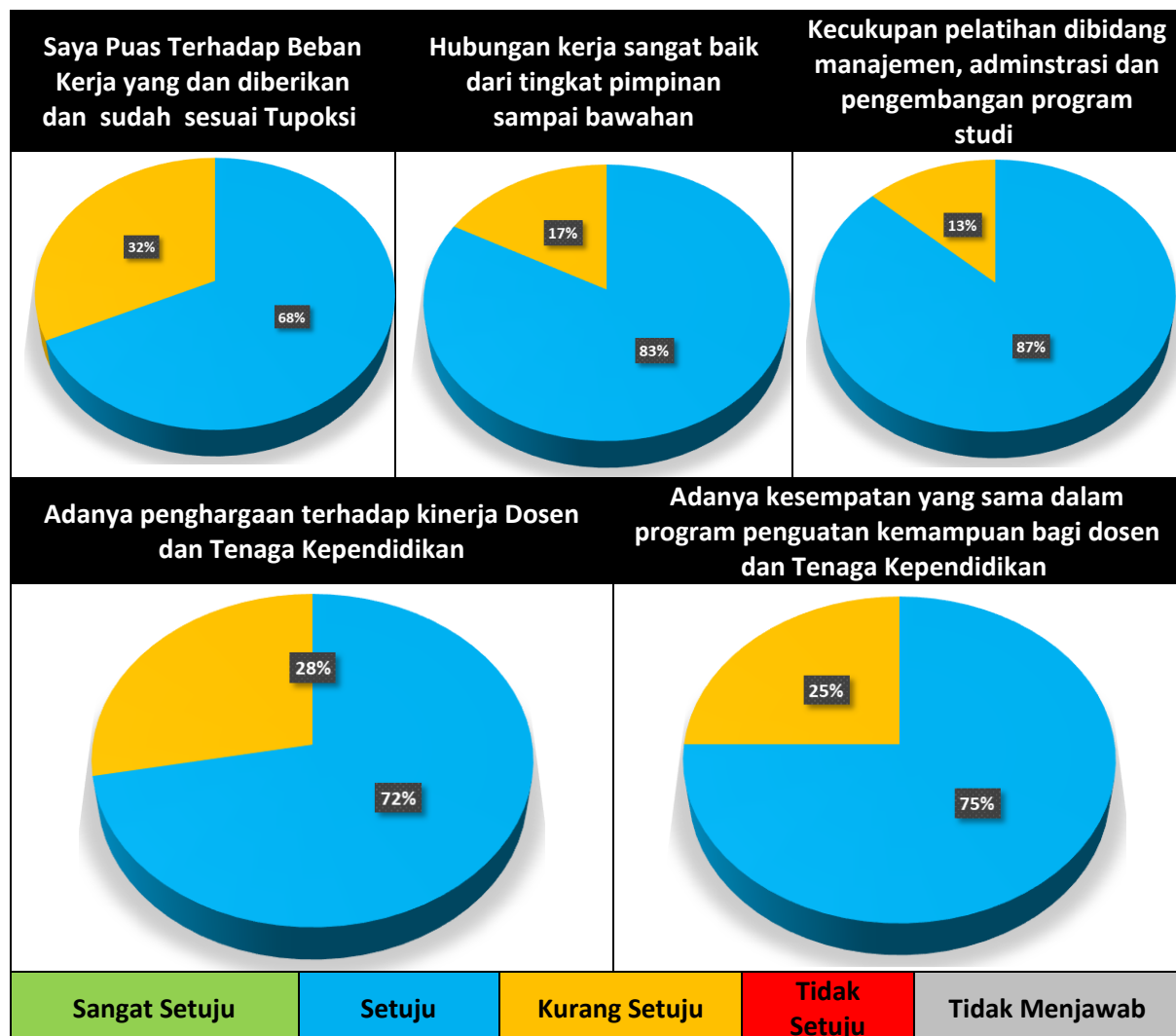
Gambar 3 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Mahasiswa dan Alumni

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk setiap pertanyaan yang diperoleh dari survey kepuasan kepada mahasiswa dan alumni berdasarkan Gambar 3. sebagai berikut:

- a. **Sistem pelayanan di UMA sudah berbasis teknologi dan informasi yang terkini**, sebanyak 62% memberikan respon setuju dan 14% dari responden menyatakan tidak setuju, dan 24% responden tidak memberikan jawaban
- b. **Saya puas terhadap layanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan**, sebanyak 65% memberikan respon setuju, 21% dari responden menyatakan kurang setuju dan 14% menyatakan tidak setuju.
- c. **Adanya kepuasan terhadap pengembangan skill mahasiswa di UMA**, sebanyak 62% memberikan respon setuju, 38% responden menyatakan kurang setuju.
- d. **Adanya kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan dari tingkat Program Studi sampai ke Rektorat**, sebanyak 68% memberikan respon setuju, 32% responden menyatakan kurang setuju.
- e. Pada responden **kepuasan terhadap pengembangan skill mahasiswa di UMA**, sebanyak 71% memberikan respon setuju, 29% responden menyatakan kurang setuju.

### 3.3 Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan yang diberikan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan, LPM mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sah serta andal yang dibagikan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan dengan hasil sebagai berikut :



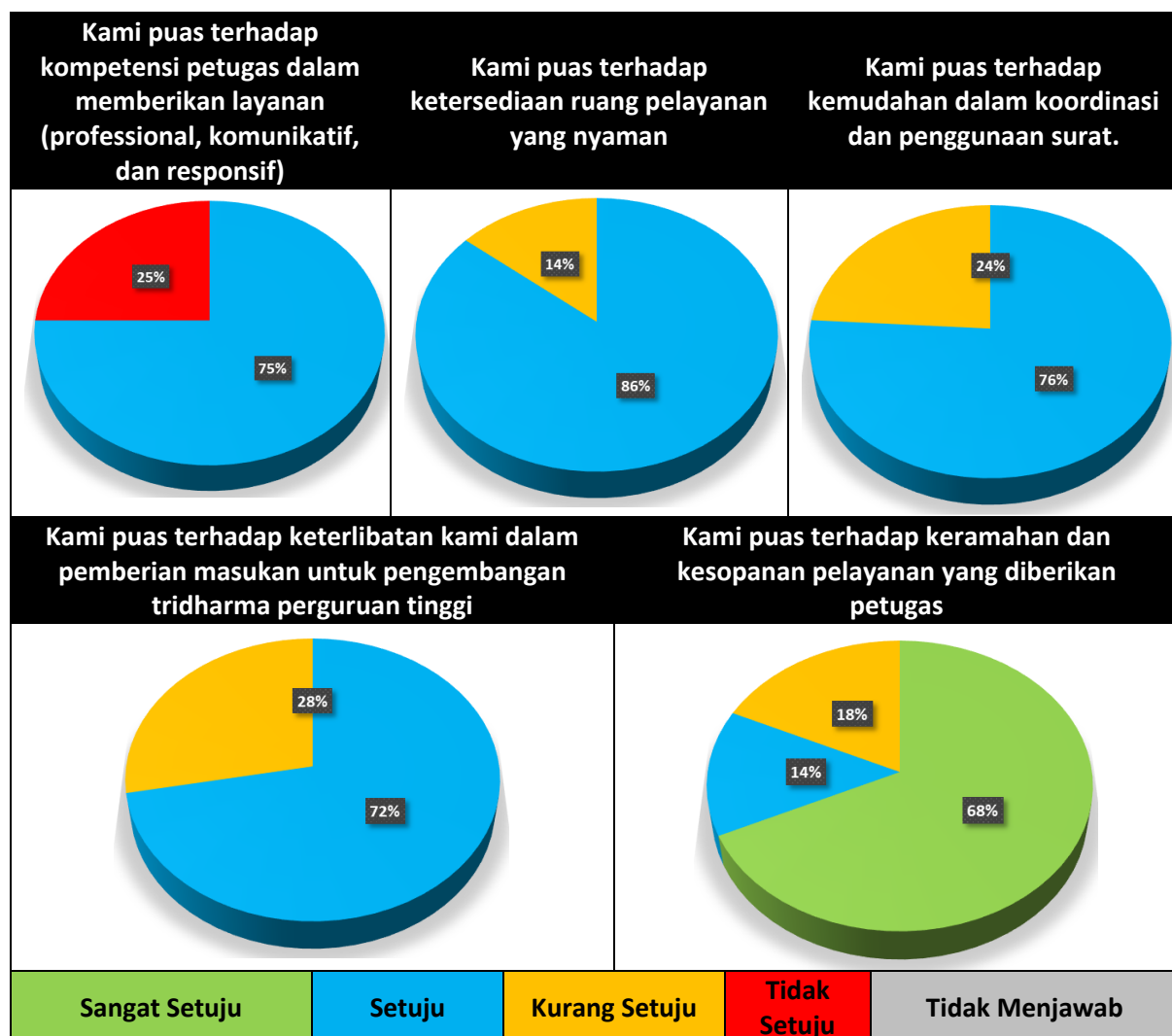
Gambar 4 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk setiap pertanyaan yang diperoleh dari survey kepuasan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan berdasarkan Gambar 4. sebagai berikut:

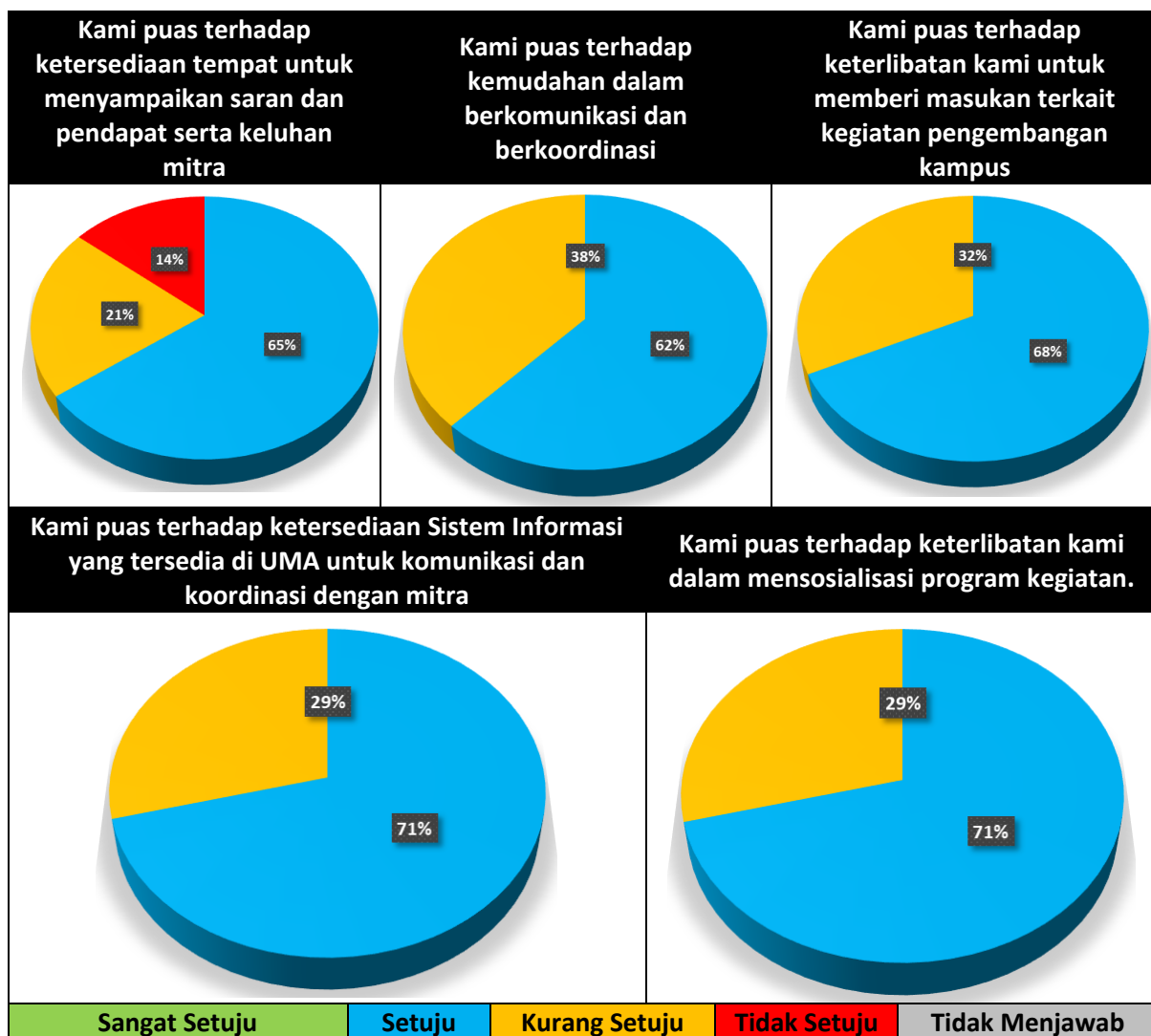
- Saya Puas Terhadap Beban Kerja yang dan diberikan dan sudah sesuai Tupoksi**, sebanyak 68% memberikan respon setuju dan 32% dari responden menyatakan kurang setuju
- Hubungan kerja sangat baik dari tingkat pimpinan sampai bawahan**, sebanyak 83% memberikan respon setuju dan 17% dari responden menyatakan kurang setuju.
- Kecukupan pelatihan dibidang manajemen, adminstrasi dan pengembangan program studi**, sebanyak 87% memberikan respon setuju, 13% responden menyatakan kurang setuju.
- Adanya penghargaan terhadap kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan**, sebanyak 72% memberikan respon setuju, 28% responden menyatakan kurang setuju.
- Adanya kesempatan yang sama dalam program penguatan kemampuan bagi dosen dan Tenaga Kependidikan**, sebanyak 75% memberikan respon setuju, 25% responden menyatakan kurang setuju.

### 3.4 Analisis Kepuasan Mitra dan Pengguna Eksternal

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan yang diberikan kepada Mitra dan Pengguna Eksternal, LPM mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Mitra dan Pengguna Eksternal dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 5 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Mitra dan Pengguna Eksternal



Gambar 6 Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan Mitra dan Pengguna Eksternal

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk setiap pertanyaan yang diperoleh dari survey kepuasan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan berdasarkan Gambar 4. sebagai berikut:

- Kami puas terhadap kompetensi petugas dalam memberikan layanan (professional, komunikatif, dan responsif)**, sebanyak 75% memberikan respon setuju dan 25% dari responden menyatakan tidak setuju
- Kami puas terhadap ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman**, sebanyak 86% memberikan respon setuju dan 14% dari responden menyatakan kurang setuju.
- Kami puas terhadap kemudahan dalam koordinasi dan penggunaan surat**, sebanyak 76% memberikan respon setuju, 24% responden menyatakan kurang setuju.
- Kami puas terhadap keterlibatan kami dalam pemberian masukan untuk pengembangan tridharma perguruan tinggi**, sebanyak 72% memberikan respon setuju, 28% responden menyatakan kurang setuju.
- Kami puas terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas**, sebanyak 68% menyatakan sangat setuju, 14% memberikan respon setuju, 18% responden menyatakan kurang setuju.
- Kami puas terhadap ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran dan pendapat serta keluhan mitra**, sebanyak 65% memberikan respon setuju, 21% menyatakan kurang setuju dan 14% dari responden menyatakan tidak setuju

- g. **Kami puas terhadap kemudahan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi**, sebanyak 62% memberikan respon setuju dan 38% dari responden menyatakan kurang setuju.
- h. **Kami puas terhadap keterlibatan kami untuk memberi masukan terkait kegiatan pengembangan kampus**, sebanyak 68% memberikan respon setuju, 32% responden menyatakan kurang setuju.
- i. **Kami puas terhadap ketersediaan Sistem Informasi yang tersedia di UMA untuk komunikasi dan koordinasi dengan mitra**, sebanyak 71% memberikan respon setuju, 29% responden menyatakan kurang setuju.
- j. **Kami puas terhadap keterlibatan kami dalam mensosialisasi program kegiatan**, sebanyak 71% memberikan respon setuju, 29% responden menyatakan kurang setuju.

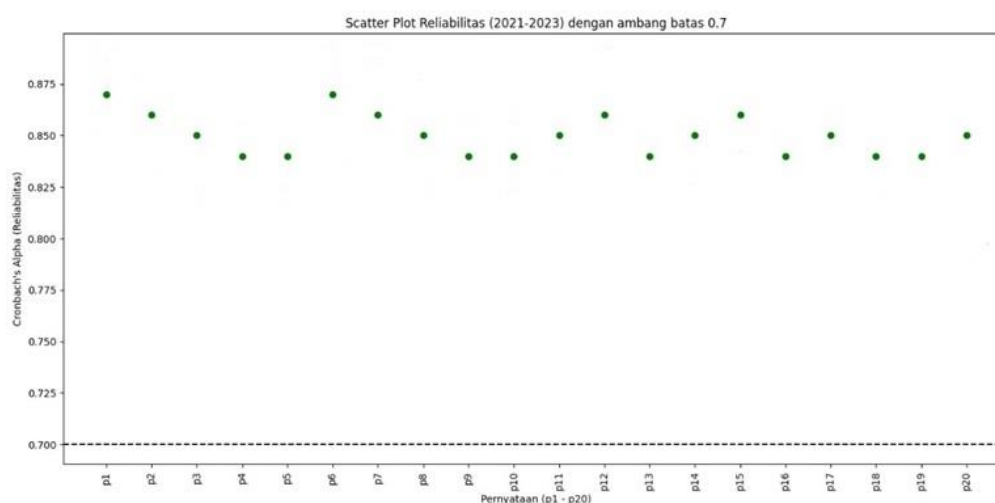
## BAB IV

# UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan, dilakukan **uji validitas** dan **reliabilitas** terhadap data survei. Uji validitas dilakukan menggunakan Pearson's Correlation untuk mengetahui seberapa baik setiap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

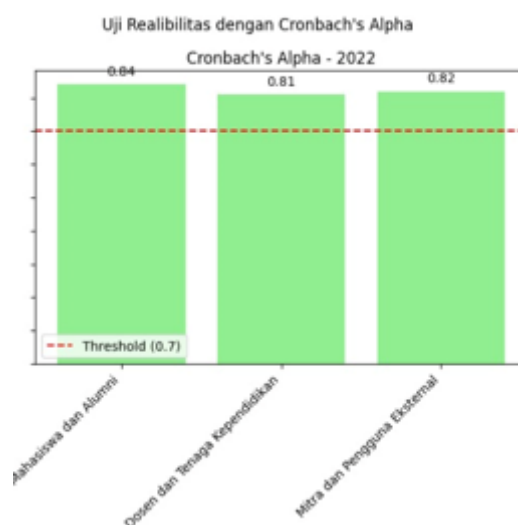
### Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi untuk TA. 2022/2023 berada diatas 0.70, dengan rentang antara 0,830 – 0,870 yang menunjukkan bahwa kuesioner valid.



### Hasil Uji Realibitas

**uji reliabilitas** dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang menunjukkan konsistensi kuesioner dalam menghasilkan hasil yang stabil. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0.81 hingga 0.84 pada TA. 2022/2023, yang menandakan bahwa instrumen survei memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Ini menunjukkan bahwa kuesioner menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya untuk evaluasi.



## BAB V PENUTUP

Demikian laporan hasil survey kepuasan Tahun Akademik 2022/2023 untuk dapat digunakan sebaik-baiknya dalam mendukung peningkatan pelayanan yang sudah ada dan diberikan Universitas Medan Area, serta membantu dalam pengembangan budaya mutu yang berkelanjutan.

Medan, 20 September 2023  
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

