



**HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
DALAM PELAYANAN KEMAHASISWAAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT (UNIRA) MALANG
Jl. Raya Mojosari 02 Kepanjen – Malang, Telp. (0341) 399099

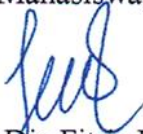
Lembar Pengesahan

Malang, 15 Desember 2023



Mengetahui
Kepala Biro Administrasi
Kemahasiswaan dan Alumni
Muhammad Romli Muar, M.H.I

Kasubbag. Kesejahteraan
Mahasiswa,


Lusi Dia Fitria Dewi

Menyetujui
Wakil Rektor III,


Dr. Hasan Bisri, M.Pd.I

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan pelayanan mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Raden Rahmat (UNIRA) Malang, maka menjadi perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi melalui survei kepuasan mahasiswa dalam pelayanan kemahasiswaan. Kegiatan survei dilaksanakan secara rutin pada setiap tahun/ Tahun Akademik.

Pelaksanaan survei merupakan upaya Perguruan Tinggi untuk memberikan dorongan dan perbaikan-perbaikan pelayanan kepada mahasiswa, serta diperoleh umpan balik secara langsung dari mahasiswa sebagai masukan utama layanan agar kegiatan pelayanan kemahasiswaan dapat berjalan dengan maksimal sebagaimana mestinya.

Diharapkan dengan adanya laporan hasil survei pelayanan mahasiswa ini dapat menjadi dasar evaluasi oleh semua pihak yang terkait agar dengan serius melaksanakannya, sehingga dapat berjalan lancar dan benar-benar dirasakan manfaatnya.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasamanya, demi kelancaran pelaksanaan pelayanan kemahasiswaan. Selamat bekerja.

Malang, 15 Desember 2023

Kabag. Kesejahteraan Mahasiswa,



Lusi Dia Fitria Dewi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Sasaran

II. PELAPORAN

- A. Hasil Survei
- B. Rekapitulasi Survei Kepuasan Mahasiswa (Kelebihan – Kekurangan, dan Rencana Tindak Lanjut)

III. PENUTUP

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Universitas Islam Raden Rahmat (UNIRA) Malang secara bertahap terus menerus berusaha memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa dan setiap usaha itu sudah tentu dibutuhkan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayan. Salah satu cara evaluasi pelayanan yaitu dengan melaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan kemahasiswaan.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa adalah mahasiswa aktif di lingkungan Universitas Islam Raden Rahmat (UNIRA) Malang.

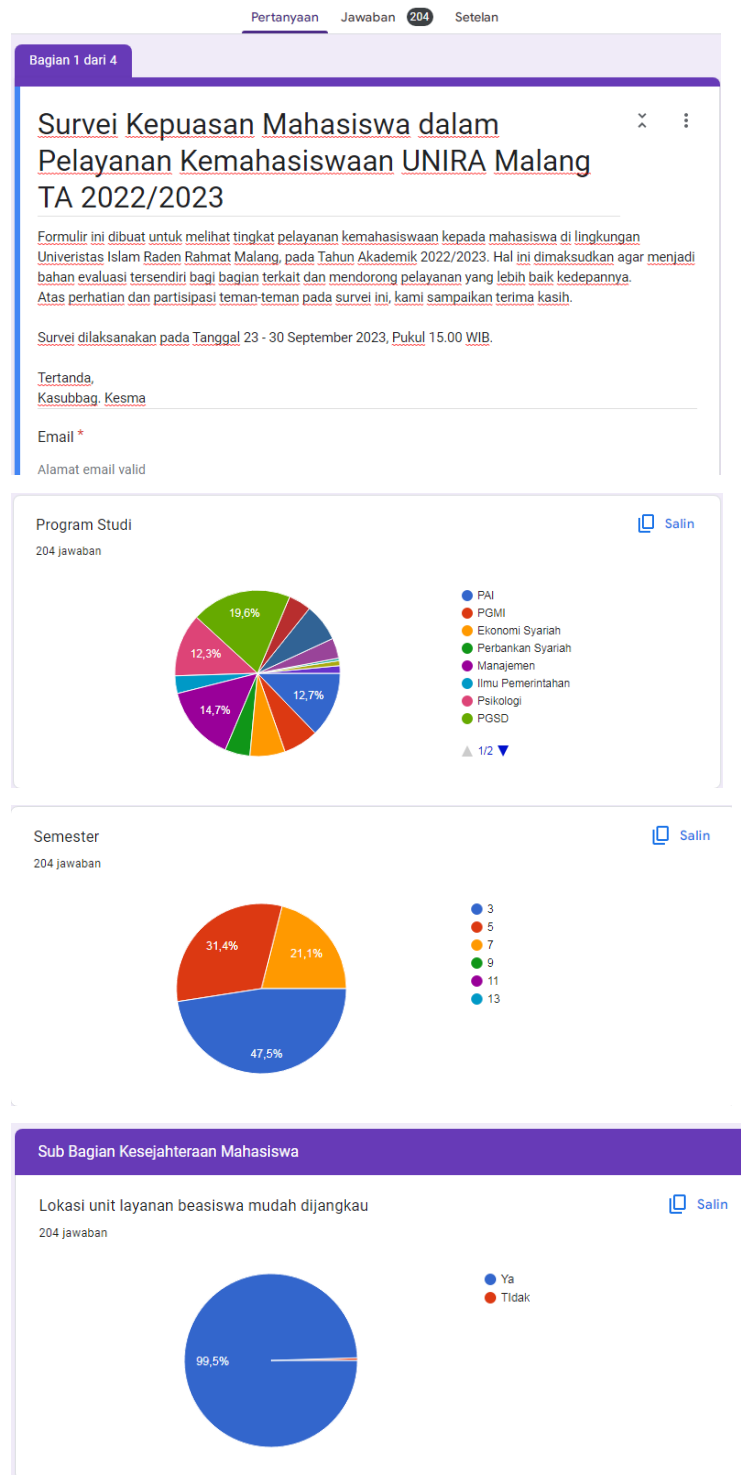
D. Waktu dan Tempat

1. Waktu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan tanggal 23 – 30 September 2023.
2. Tempat dan atau media, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilaksanakan melalui *google form* yang kemudian informasi di-*share* melalui web kemahasiswaan UNIRA Malang.

II. Laporan

A. Hasil Survei

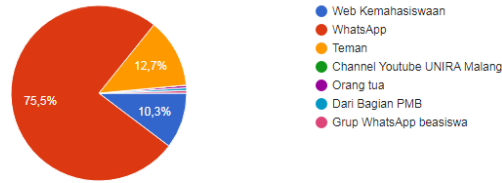
Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan untuk periode Tahun Akademik 2022/2023.



Informasi terkait beasiswa lebih sering didapat dari

[Salin](#)

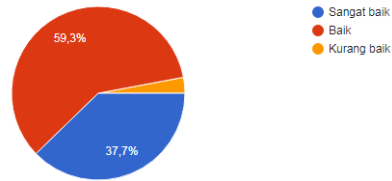
204 jawaban



Kejelasan informasi tentang beasiswa secara langsung (offline)

[Salin](#)

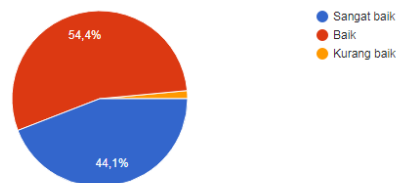
204 jawaban



Kejelasan informasi tentang beasiswa secara online/tulisan

[Salin](#)

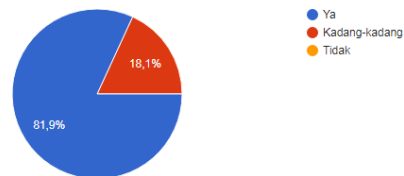
204 jawaban



Saya sebagai mahasiswa, telah aktif mencari informasi beasiswa

[Salin](#)

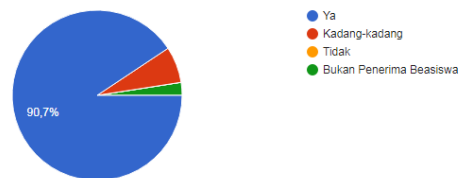
204 jawaban



Saya tertib menjalankan kewajiban sebagai mahasiswa penerima beasiswa

[Salin](#)

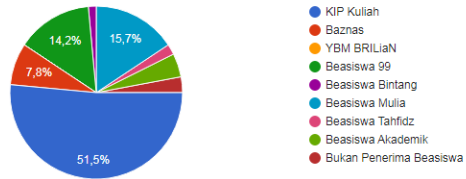
204 jawaban



Jenis Beasiswa Yang diterima

204 jawaban

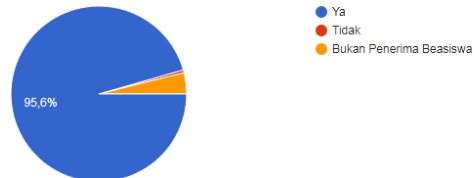
[Salin](#)



Hak mahasiswa penerima beasiswa didapatkan sebagaimana mestinya (sesuai ketentuan yang berlaku dan atau perjanjian beasiswa)

204 jawaban

[Salin](#)

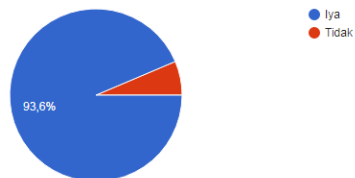


Sub Bagian Alumni dan UCC

Lokasi unit pelayanan sub bagian Alumni dan UCC mudah dijangkau

204 jawaban

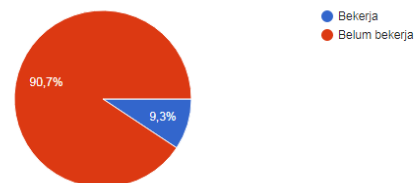
[Salin](#)



Status mahasiswa

204 jawaban

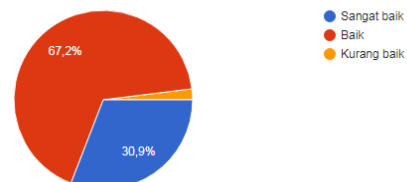
[Salin](#)



Pelayanan konsultasi secara offline

204 jawaban

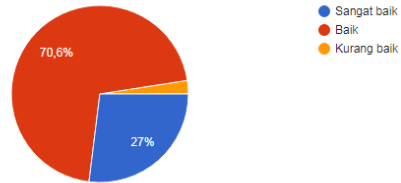
[Salin](#)



Pelayanan konsultasi secara online

[Salin](#)

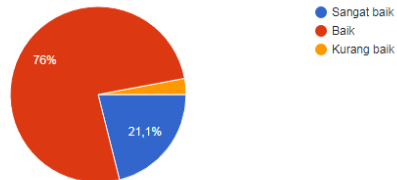
204 jawaban



Ketersediaan kejelasan kemudahan memperoleh informasi layanan kemahasiswaan di sub bagian Alumni dan UCC

[Salin](#)

204 jawaban

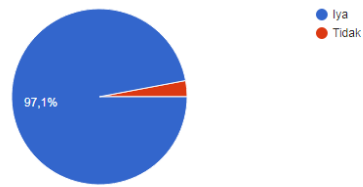


Bagian Kemahasiswaan dan Ikatan Keluarga Alumni

Lokasi unit pelayanan pembinaan mahasiswa mudah dijangkau

[Salin](#)

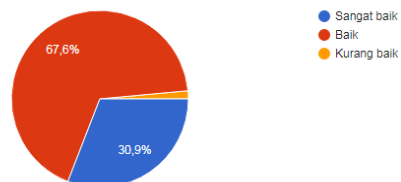
204 jawaban



Pelayanan konsultasi secara offline

[Salin](#)

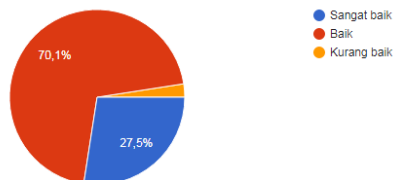
204 jawaban



Pelayanan konsultasi secara online

[Salin](#)

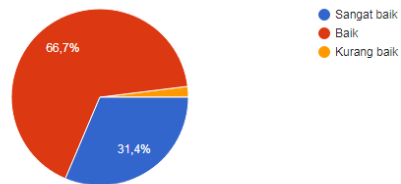
204 jawaban



Ketersediaan kejelasan kemudahan memperoleh informasi layanan kemahasiswaan bidang pembinaan mahasiswa

[Salin](#)

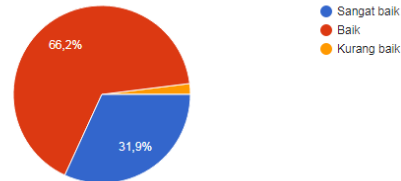
204 jawaban



Kemampuan pengelola bagian kemahasiswaan dalam pelayanan sesuai standart cepat, tepat, adil, dan terpercaya

[Salin](#)

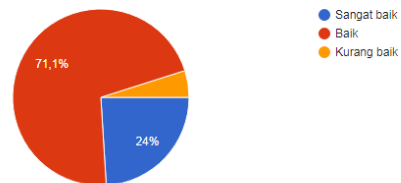
204 jawaban



Ketersediaan sarana prasarana pendukung pada kegiatan kemahasiswaan

[Salin](#)

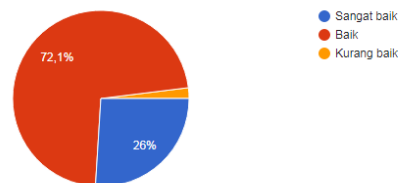
204 jawaban



Kemampuan bagian kemahasiswaan dalam membangun rasa percaya yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

[Salin](#)

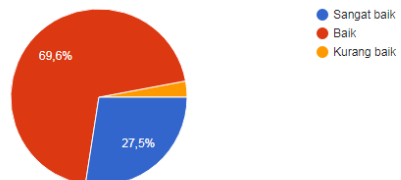
204 jawaban



Kepedulian bagian kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa

[Salin](#)

204 jawaban



B. Rencana Tindaklanjut

**REKAPAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
DALAM PELAYANAN KEMAHASISWAAN UNIRA MALANG
KELEBIHAN - KEKURANGAN
DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

1. Sub-Bagian Kesejahteraan Mahasiswa

No	Kelebihan	No	Kekurangan	Keterangan	Rencana Tindak lanjut
1	Selalu up-to-date informasi dan yang disampaikan jelas dan akurat.	1	Validasi pengaktifan beasiswa tiap semester oleh bagian keuangan lambat.	selama ini validasi keuangan dilakukan secara manual.	Sub bagian KESMA akan kembali melakukan konfirmasi dan koordinasi terkait pelayanan validasi dana bantuan pendidikan, agar dapat dilakukan 2 cara baik online dan offline.
2	Pelayanan sigap dan cepat.	2	Akses informasi dan bantuan dari kemahasiswaan lebih mudah untuk di dapatkan lewat online dari pada lewat <i>offline</i> .	Informasi utama/awal selalu diupload terlebih dahulu di web kemahasiswaan UNIRA Malang guna sebagai dasar penyampaian informasi secara merata.	Membuka layanan informasi secara <i>offline</i> lebih aktif dari sebelumnya, agar mahasiswa yang belum benar-benar paham akan informasi yang disebar dapat memahami sebagaimana mestinya.
3	Melayani mahasiswa dan memberi pengarahan dengan baik.	3	Kekurangan sosialisasi terkait beasiswa terhadap seluruh mahasiswa baru.	Informasi peluang beasiswa bagi mahasiswa baru dishare melalui web kemahasiswaan UNIRA Malang.	Penyampaian kembali kepada maba saat orientasi mahasiswa baru akan media informasi yang digunakan oleh kemahasiswaan, agar mahasiswa aktif mencari informasi melalui web tersebut.

4	Ramah dan mudah ditemui ketika hendak melakukan konsultasi terkait dengan permasalahan beasiswa.	4	Mahasiswa akhir kurang mendapatkan informasi tentang beasiswa S2.	Informasi peluang beasiswa S2 dishare melalui web kemahasiswaan UNIRA Malang.	Penyampaian kembali kepada mahasiswa akan media informasi yang digunakan oleh kemahasiswaan, agar mahasiswa aktif mencari informasi melalui web tersebut.
5	Membantu mahasiswa yang terkendala dalam menghadapi tahap evaluasi akademik dan evaluasi masa studi.	5	Informasi yang didapatkan cukup mendadak (mepet dateline).	Durasi waktu yang diberikan oleh Sub-Bagian KESMA, menyesuaikan dengan durasi waktu yang diberikan oleh pemberi beasiswa (misalnya, LLDIKTI Wilayah VII)	KESMA akan memberikan aba-aba/ pengingat terkait peluang beasiswa yang akan datang jauh-jauh hari, dan memberikan gambaran umum terkait apa-apa yang perlu disiapkan (merujuk kebijakan sebelumnya) sebelum surat resmi dan/ atau kebijakan terbaru diterima oleh Perguruan Tinggi.
6	Perpanjangan Beasiswa mudah dan efisien bisa melalui web gform	6	Tidak semua mahasiswa memiliki akses yang sama ke informasi tentang beasiswa dan bantuan. Mahasiswa yang kurang informasi atau berada di luar lingkaran akses mungkin merasa terpinggirkan.	Informasi peluang beasiswa dishare melalui web kemahasiswaan UNIRA Malang.	Penyampaian kembali kepada mahasiswa akan media informasi yang digunakan oleh kemahasiswaan, agar mahasiswa aktif mencari informasi melalui web tersebut.

7	Persyaratan Perpanjangan Beasiswa tidak memberatkan mahasiswa dan mempunyai nilai promosi kampus, serta memiliki nilai mempromosikan kampus.	7	Durasi waktu jawaban pengajuan beasiswanya lama.	Durasi waktu perkembangan pengajuan beasiswa, menyesuaikan dengan durasi waktu yang diberikan oleh pemberi beasiswa (misalnya, LLDIKTI Wilayah VII).	Karena hal tersebut diluar dari kendali pengelola beasiswa, maka yang dibutuhkan adalah kesabaran dan menyiapkan dokumen untuk beragam kemungkinan.
8	Tegas jelas dan cepat dalam menginformasikan sesuatu yang berkaitan dengan informasi beasiswa pada mahasiswa penerima beasiswa.	8	Terkadang perlu validasi 2 kali untuk pengaktifan beasiswa (tidak cepat di ubah di sima).	Pengaktifan beasiswa di SIMA dilakukan secara bertahap dan manual oleh KESMA dan Bagian Keuangan sesuai dengan durasi waktu yang disebarkan. Jika mahasiswa terlambat perpanjangan maka validasi dilakukan dengan waktu yang acak.	Lebih aktif mengingatkan mahasiswa agar melakukan perpanjangan beasiswa tepat waktu dan lebih teliti mengisi data agar tidak menjadi penghambat tahap validasi.
9	Informasi mudah diakses.	9	Pelayanan dan info mengenai kegiatan untuk beasiswa sangat mudah, kekurangannya terkadang pernah ikut serta partisipan tapi datanya tidak ada.	Data mahasiswa yang ikut serta dalam kegiatan selalu dishare dan di sematkan dalam deskripsi grup mahasiswa untuk diketahui bersama.	Data mahasiswa yang ikut namun belum tertera dapat segera konfirmasi dengan menunjukkan bukti terkait.
10	Mampu membantu keluhan atau kesulitan dalam beasiswa.	10	Terkadang saat bertanya via wa (japri), responnya lama.	Mahasiswa penerima beasiswa sudah dimasukkan dalam grup wa sesuai jenis	KESMA akan mengingatkan kembali kepada mahasiswa untuk terlebih dahulu chat by

				beasiswa untuk mempermudah komunikasi.	grup wa untuk mempercepat mendapatkan solusi permasalahan dan atau langsung menemui KESMA.
11	Dapat merangkul dan mengayomi mahasiswa beasiswa.				
12	Membiasakan mahasiswa penerima beasiswa untuk disiplin dalam berbagai hal terutama dalam ketepatan administrasi.				
13	Mudah, tidak sulit, tidak banyak syarat pada proses registrasi, waktu proses registrasi cukup lama, santai, menyenangkan.				
14	Hak penerima beasiswa terpenuhi.				

2. Sub-Bagian Alumni dan UCC

No	Kelebihan	No	Kekurangan	Keterangan	Rencana Tindak lanjut
1	Update informasi lowongan kerja.	1	Kurang adanya koordinasi secara berlanjut.	Komunikasi atau pembinaan dan atau informasi lanjutan mahasiswa/alumni cenderung lebih sering kepada mahasiswa yang datang meminta layanan konsultasi.	Menyampaikan informasi lanjutan segera di media informasi Alumni dan UCC.
2	Tempat pelayanan Sub Bagian Alumni dan UCC mudah dijangkau dan standbay di ruangan.	2	Mahasiswa yang belum alumni, beberapa belum paham terkait bagian ini.	Mahasiswa yang datang/menemui sub bagian Alumni dan UCC sebagian besar adalah mahasiswa yang akan di wisuda sebagai syarat administrasi.	Mengadakan kegiatan terkait UCC yang mana pesertanya adalah mahasiswa aktif secara umum (beragam semester).
3	Pelayanan yang ramah.	3	Saat konsultasi <i>online</i> agak lama balasannya.	Media sosial/informasi dibuka dengan waktu secara acak.	Akan rutin membuka media informasi yang ada.
4	Mampu menjaring alumni mahasiswa untuk memberikan pekerjaan.	4	Belum memiliki sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses oleh mahasiswa dan alumni.	Media informasi yang digunakan berupa Instagram.	Mengaktifkan kembali website Alumni dan UCC UNIRA Malang.
5	Memberikan layanan yang beragam dan bermanfaat bagi mahasiswa dan alumni, seperti pembinaan karir, layanan informasi, dan konseling.				

3. Sub-Bagian Pembinaan Mahasiswa

No	Kelebihan	No	Kekurangan	Keterangan	Rencana Tindak lanjut
1	Tanggap dalam melayani permasalahan yang di ajukan.	1	Terkadang bagian kemahasiswaan sedikit sulit untuk ditemui.	Diwaktu tertentu tidak ada di ruangan karena masih mengajar.	Memberikan informasi waktu pasti terkait kapan ada di ruangan.
2	Pelayanan bagian kemahasiswaan yang ramah terhadap mahasiswa.	2	Terbatas dalam sumber daya manusia dan anggaran, sehingga tidak dapat memenuhi semua kebutuhan mahasiswa dengan optimal.	Dana ORMAWA telah memiliki pagu tertentu di setiap semesternya.	Mengarahkan ORMAWA untuk mencari sponsor kegiatan diluar kampus.
3	Memberi pelayanan dengan baik, cepat dan adil	3	Kurang support dalam segi kegiatan organisasi mahasiswa.	Kemahasiswaan memeriksa kembali terkait rencana kegiatan mahasiswa apakah itu memungkinkan atautkah boleh/tidaknya (dampak terhadap mahasiswa dan Universitas).	Memberikan pembinaan khusus terkait kegiatan ORMAWA dan atau mengadakan pengecekan bersama terkait rencana program kerja ORMAWA.
4	Cukup baik dengan meberikan bimbingan seperti webinar.	4	Kurangnya pelayanan pembinaan PKM pada mahasiswa.	Pembinaan PKM dilakukan secara <i>online</i> (Zoom Meeting) dan <i>Offline</i> oleh dosen yang bertugas.	Menambah sumber daya manusia (Dosen bertugas) untuk pembinaan PKM.
5	Memberi informasi teman-teman mahasiswa akan adanya event atau pelatihan yang dapat menyokong kualitas diri mahasiswa.	5	Kelengkapan perlengkapan, dan sarana prasarana yang lain.	Sarana dan prasarana yang dibutuhkan mahasiswa terbatas.	Memanfaatkan sarana prasarana di dalam dan di luar kampus (sewa) agar kegiatan mahasiswa dapat berjalan dengan lancar.

6	Memperhatikan keluhan dan rencana-rencana UKM untuk memajukan kampus ini sendiri.	6	Kurang tersebarnya informasi yang menjadikan teman-teman mahasiswa tidak tahu.	Informasi kemahasiswaan melalui web kemahasiswaan UNIRA Malang.	Penyampaian kembali kepada mahasiswa akan media informasi yang digunakan oleh kemahasiswaan, agar mahasiswa aktif mencari informasi melalui web tersebut.
7	Beberapa kali berdiskusi dengan beberapa orwama sehingga para mahasiswa merasa ikut andil dalam mengembangkan UNIRA.	7	Kurangnya dalam pendekatan kepada mahasiswa.	Komunikasi atau pembinaan mahasiswa cenderung lebih sering kepada mahasiswa yang datang meminta layanan konsultasi.	Mengadakan kegiatan rutin, seperti pembinaan atau sesi konsultasi mahasiswa ORMAWA.
8	Sekiranya ada hal yg tidak diketahui, mahasiswa bisa langsung bertanya.	8	Perlu mengembangkan sistem informasi yang lebih terintegrasi, agar mudah diakses.	Informasi kemahasiswaan melalui web kemahasiswaan UNIRA Malang.	Penyampaian kembali kepada mahasiswa akan media informasi yang digunakan oleh kemahasiswaan, agar mahasiswa aktif mencari informasi melalui web tersebut.
9	Tempat pelayanan di Bagian kemahasiswaan dan IKA mudah dijangkau.				
10	Memberikan wadah kepada mahasiswa yang ingin berkonsultasi .				

11	Kemudahan mahasiswa untuk mencari informasi dan keterbukaan kepada mahasiswa untuk menyampaikan segala sesuatu yang menjadi keluhan kesah mahasiswa untuk kemudian mencari solusi yang terbaik bersama sama.				
----	--	--	--	--	--

III. Penutup

Demikian laporan survei kepuasan mahasiswa dalam pelayanan kemahasiswaan tahun akademik 2022/2023 ini, semoga dapat dijadikan bahan evaluasi oleh semua pihak terkait. Atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.