



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
SEMESTER GENAP 2021/2022



USK
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

DAFTAR ISI

Halaman

Daftar Isi	1
Kata Pengantar	2
Bab 1. Pendahuluan	3
Bab 2. Metode Evaluasi.....	3
Bab 3. Hasil Survey	4
Bab 4. Upaya Tindak Lanjut	14
Bab 5. Kesimpulan	22

KATA PENGANTAR

Survey Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala (PPs USK) Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 merupakan kegiatan yang rutin dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu (SJM) PPs USK dengan tujuan menjaga kualitas pelayanan terbaik yang diberikan PPs USK kepada mahasiswa. Evaluasi dilakukan berdasarkan kuesioner yang dirancang oleh SJM PPs USK. Setiap mahasiswa wajib mengisi link yang dikembangkan oleh SJM PPs USK dan UPT Teknologi dan Informasi (UPT.TIK) USK. Data diolah langsung oleh sistem, dan dikompilasi oleh Tim SJM. Survey Kepuasan Mahasiswa ini diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi PPs USK untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh staf akademik, dosen serta sarana prasarana sesuai dengan siklus PPEPP pada Program Studi dibawah PPs USK, sehingga Program Studi dan PPs USK serta dosen dapat secara kontinyu meningkatkan kualitas pembelajaran.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mensukseskan kegiatan evaluasi proses belajar mengajar dan kepada seluruh mahasiswa yang ikut serta mengisi kuesioner secara objektif. Semoga visi PPs USK menjadi pusat pengembangan ilmu kedepan dapat dicapai dengan senantiasa meningkatkan kualitas.

Darussalam, 17 Oktober 2022

**Direktur Program Pascasarjana
Universitas Syiah Kuala,**



Prof. Dr. Hizir

NIP. 196805311993031003

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
SEMESTER GENAP 2021/2022
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

I. PENDAHULUAN

Satuan Penjaminan Mutu (SJM) Program Pascasarjana (PPs) Universitas Syiah Kuala (USK) melaporkan hasil kepuasan mahasiswa terhadap mutu pembelajaran, pelayanan dan sarana serta prasarana pada Program Studi dan PPs USK semester Genap Tahun Akademik 2021/2022. Evaluasi ini dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari mahasiswa Program Pascasarjana agar proses kenyamanan selama belajar dan mengajar dapat diperbaiki di masa yang akan datang. Hasil survey ini dihitung berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa terhadap kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, pelayanan akademik, serta kelayakan sarana dan prasarana dalam proses belajar mengajar. Komponen pertanyaan tersebut terdiri dari 14 pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Responden pada survey ini adalah mahasiswa yang terlibat langsung dalam masing-masing mata kuliah maupun tugas akhir.

Melalui survey ini, diharapkan dapat memberi gambaran tentang proses pelayanan dan kemampuan dosen dalam pembimbingan tugas akhir, pelayanan akademik, serta sarana dan prasarana yang baik di Program Studi yang ada di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Kategori hasil penilaian ini dikelompokkan kedalam 4 kelompok, yaitu **Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang**. Kategorisasi ini dikelompokkan berdasarkan nilai Indeks sebagai berikut:

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. Sangat Baik | : 3,41 – 4,0 |
| 2. Baik | : 2,91 – 3,4 |
| 3. Cukup | : 2,01 – 2,9 |
| 4. Kurang | : 0,01 – 2,0 |

Survey dilakukan mulai tanggal 27 Juli sampai dengan 10 Agustus tahun 2022 terhadap 10 program studi di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala melalui survei online :

<http://sinekad.unsyiah.ac.id/files/limesurvey/index.php/685349?lang=en>.

II. METODE EVALUASI

Survey kepuasan mahasiswa ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa yang berisi 14 aspek pertanyaan, dengan poin yang ditanyakan adalah sebagai berikut:

- (1) Kualitas dan kemampuan Staf (Tenaga Kependidikan)
- (2) Kemampuan program studi dalam memastikan proses pembimbingan, penyusunan proposal dan penelitian sesuai dengan sasaran mutu masa studi mahasiswa
- (3) Kemauan dari Staf (Tenaga Kependidikan) Program Pascasarjana USK dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

- (4) Peran program studi dalam membantu menyelesaikan Permasalahan mahasiswa dalam kelancaran proses perkuliahan, penelitian atau bimbingan
- (5) Daya tanggap/respon Dosen terhadap umpan balik dalam proses pembimbingan
- (6) Kemampuan Staf (Tenaga Kependidikan) Program Pascasarjana USK dalam memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- (7) Permasalahan/keluhan mahasiswa sudah ditangani dengan baik dan sesuai harapan oleh Pascasarjana dan Prodi
- (8) Ketersediaan waktu yang disediakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembimbingan
- (9) Kesiadaan/kepedulian Staf Program Pascasarjana USK untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
- (10) Program studi mendukung kegiatan - kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam bidang akademik, perkuliahan dan penelitian
- (11) Dosen bersikap kooperatif dan bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan terkait perkuliahan pembimbingan dan penelitian
- (12) Bagaimana penilaian Anda terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area) di Program Pascasarjana USK
- (13) Ketersediaan fasilitas pembelajaran (Buku referensi, ruang baca/perpustakaan, infokus, meubler, AC, LCD)
- (14) Ketersediaan platform/media dalam proses pelaksanaan pembelajaran secara Daring (dalam jaringan)

Setiap butir pertanyaan terkait kemampuan dosen, pelayanan akademik, hingga kelayakan sarana dan prasarana akan dinilai oleh mahasiswa yang sedang dalam tahap proses perkuliahan dan pelaksanaan tugas akhir dengan cara mengisi kuesioner online yang disebarkan saat perkuliahan tera. Pada penilaian tersebut semua butir pertanyaan akan dinilai oleh mahasiswa dengan memberikan skor antara 1 – 4, yaitu (1) Kurang, (2) Cukup, (3) Baik dan (4) Sangat Baik. Penilaian hanya dapat diberikan satu kali pada satu orang mahasiswa. Nilai hasil survey akan dihitung berdasarkan nilai rata-rata masing-masing butir pertanyaan.

III. HASIL SURVEY

a) Pelaksanaan Penilaian

Kuesioner disiapkan oleh Bagian SJM PPs USK berkerja sama dengan LP3M USK melalui sistem online. kemudian disematkan ke dashboard KRS online PPs USK. Setiap mahasiswa yang akan mengisi KRS online secara sistem harus mengisi tahapan survei tersebut sebelum melanjutkan ke pengisian KRS mata kuliah semester selanjutnya. Sehingga semua butir pertanyaan pada kuesioner dapat dievaluasi. Jumlah responden yang mengisi kuesioner ini ada 79 mahasiswa yang masih dalam proses mengikuti mata kuliah dan tugas akhir dibawah PPs USK.

b) Pembahasan

Hasil perhitungan pada indikator yang pertama yaitu kualitas dan kemampuan staf yang dapat dilihat dalam gambar 1.



Gambar 1. Grafik Hasil Kuesioner Kualitas dan Kemampuan Staf

Dari gambar 1 di atas dapat dilihat yang menjawab kualitas sangat baik sebanyak 44 mahasiswa dan 32 orang baik atau sebesar 40% dari total 79 orang mahasiswa PPs USK yang mengisi kuesioner. Hal ini membuktikan pelayanan yang diberikan oleh staf PPs USK sangat prima dan selalu dapat dipertahankan dari tahun ke tahun. Selanjutnya indikator kemampuan PS dalam memastikan proses penyusunan tesis mahasiswa dapat dilihat dalam gambar 2.



Gambar 2. Grafik Kemampuan program studi dalam memastikan proses pembimbingan, penyusunan proposal dan penelitian sesuai dengan sasaran mutu masa studi mahasiswa

Dari gambar 2 di atas terkait kemampuan PS dalam memastikan proses pembimbingan, penyusunan proposal dan penelitian sesuai dengan sasaran mutu masa studi mahasiswa, 29 mahasiswa menjawab baik dan 50 mahasiswa menjawab sangat baik atau sebesar 63,29% dari total keseluruhan responden. Hal ini membuktikan PS dibawah PPs USK masih mampu memastikan proses penyelesaian tesis mahasiswa sesuai dengan sasaran mutu dan target yang diberikan oleh Universitas Syiah Kuala, dan saat ini PPs USK juga sudah memiliki program SEKATA, dengan program ini akan memudahkan proses administrasi mahasiswa terkait tugas akhir mahasiswa, baik program Magister maupun Doktor yang dapat diakses pada link <https://sekata.unsyiah.ac.id/login>.

Indikator selanjutnya adalah kemauan dari tendik PPs USK dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dari 79 responden, 49 mahasiswa menjawab sangat baik atau sebesar 62% dari total keseluruhan responden, 28 orang menjawab baik atau sebesar 35 %. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 3 berikut.



Gambar 3. Kemauan dari Staf (Tenaga Kependidikan) Program Pascasarjana USK dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Dari gambar 3 di atas dapat dilihat indikator kemauan dari Staf (Tenaga Kependidikan), hanya 2 orang yang menjawab cukup pada indikator ini, atau sebesar 3% dari total keseluruhan responden. Adapun yang menjawab cukup tidak memberikan alasan apapun. Pada indikator ini, 97% responden menyatakan sangat baik dan baik, yang artinya kemauan dari tendik PPs USK dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah sangat prima. Hal ini juga didukung bahwa tendik PPs USK sudah terlatih dan teraudit serta bersertifikasi ISO 9001:2015.

Indikator selanjutnya adalah peran PS dalam membantu menyelesaikan masalah mahasiswa dalam proses kelancaran perkuliahan dapat dilihat dalam gambar 4.



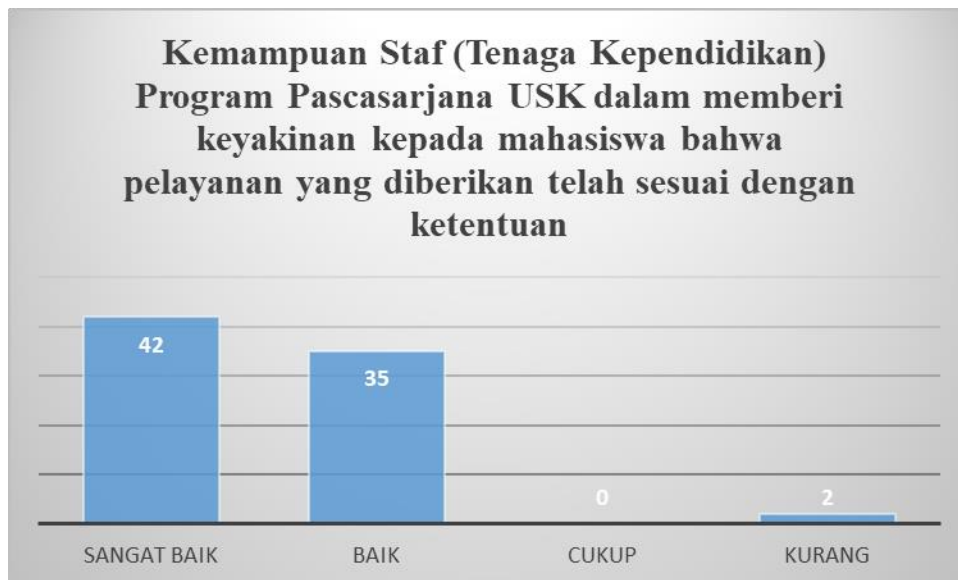
Gambar 4. Peran PS dalam membantu menyelesaikan masalah mahasiswa dalam proses kelancaran perkuliahan

Dari gambar 4 di atas dapat dilihat pada indikator peran Program Studi dalam membantu menyelesaikan masalah mahasiswa dalam proses kelancaran perkuliahan, penelitian, dan bimbingan, yang menjawab baik dan sangat baik sebesar 100% dari total keseluruhan responden. Hal ini membuktikan Program Studi dibawah PPs sangat prima dalam menyelesaikan kendala dan masalah yang dialami mahasiswa dalam proses studi. Indikator selanjutnya adalah daya tanggap/respon Dosen terhadap umpan balik dalam proses pembelajaran atau pembimbingan yang dapat dilihat dalam gambar 5.



Gambar 5. Daya Tanggap Respon

Dari gambar 5 di atas dapat dilihat pada indikator daya tanggap/respon Dosen terhadap umpan balik dalam proses pembelajaran atau pembimbingan, yang menjawab sangat baik sebesar 56% dan baik sebesar 43% dari total keseluruhan responden sedangkan yang menjawab cukup hanya 1 orang atau sebesar 1 % dari total keseluruhan responden. Dengan angka 99% tersebut membuktikan bahwa dosen PPs USK sudah memberikan pelayanan yang maksimal pada mahasiswa dalam membantu proses pembimbingan. Indikator selanjutnya adalah kemampuan Staf (Tenaga Kependidikan) Program Pascasarjana USK dalam memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai engan ketentuan dapat dilihat dalam gambar 6.



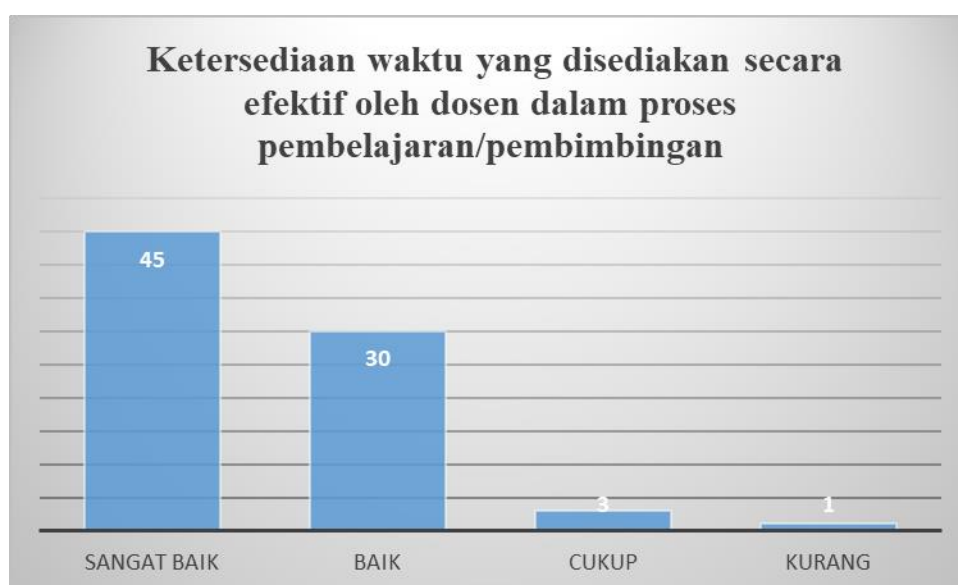
Gambar 6 kemampuan Staf (Tenaga Kependidikan) Program Pascasarjana USK dalam memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Dari gambar 6 di atas dapat dilihat yang menjawab baik sebesar 44 % atau sebanyak 35 orang dari total keseluruhan responden dan yang menjawab sangat baik sebanyak 42 mahasiswa atau sebesar 53% dari total keseluruhan responden sedangkan yang menjawab kurang hanya 2 orang atau sebesar 3% dari total keseluruhan responden. Adapun dari 2 orang yang memberikan nilai kurang salah satunya memberikan alasan yang paling menonjol adalah “*saran bagi akademik pascasarjana agar respon cepat terhadap mahasiswa terutama dalam administrasi pendaftaran sidang*”. Indikator selanjutnya adalah permasalahan/keluhan mahasiswa sudah ditangani dengan baik dan sesuai harapan oleh Pascasarjana dan Prodi dapat dilihat dalam gambar 7.



Gambar 7. Permasalahan/keluhan mahasiswa sudah ditangani dengan baik dan sesuai harapan oleh Pascasarjana dan Prodi

Dari gambar 7 di atas dapat dilihat yang menjawab baik sebanyak 36 mahasiswa dan yang menjawab sangat baik sebanyak 40 mahasiswa sedangkan yang menjawab cukup kurang hanya 3 orang mahasiswa dari total 79 responden. Hal ini membuktikan PS dibawah PPs USK sangat cepat dan cermat dalam menaganganu permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dalam proses studi. Indikator selanjutnya adalah Ketersediaan waktu yang disediakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran/pembimbingan dapat dilihat dalam gambar 8.



Gambar 8. Ketersediaan waktu yang disediakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran/pembimbingan

Dari gambar 8 di atas dapat dilihat pada indikator ketersediaan waktu yang disediakan oleh dosen, responden yang menjawab sangat baik sebesar 57% dan baik sebesar 38% dari total keseluruhan responden, sedangkan yang menjawab cukup dan kurang sebesar 5%. Hal ini juga membuktikan dosen PPs sangat prima dalam melayani dan menangani permasalahan mahasiswa dalam proses belajar mengajar serta penelitian mahasiswa. Indikator selanjutnya adalah kepedulian Staf Program Pascasarjana USK untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dapat dilihat dalam gambar 9.



Gambar 9. Kepedulian Staf Program Pascasarjana USK untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Dari gambar 9 di atas dapat dilihat pada indikator kepedulian staf PPs USK dalam memberi perhatian kepada mahasiswa, 47 mahasiswa atau sebesar 59% dari total keseluruhan responden menjawab sangat baik, untuk katagori baik sebesar 37 dari total keseluruhan responden, untuk katagori cukup hanya 3 orang atau sebesar 4% dari total keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan staf PPs USK telah terlatih dan berpengalaman serta kompeten dalam melayani mahasiswa sehingga mahasiswa puas belajar di Prodi-Prodi PPs USK. Indikator selanjutnya adalah PS mendukung kegiatan-kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam bidang akademik dapat dilihat dalam gambar 10.



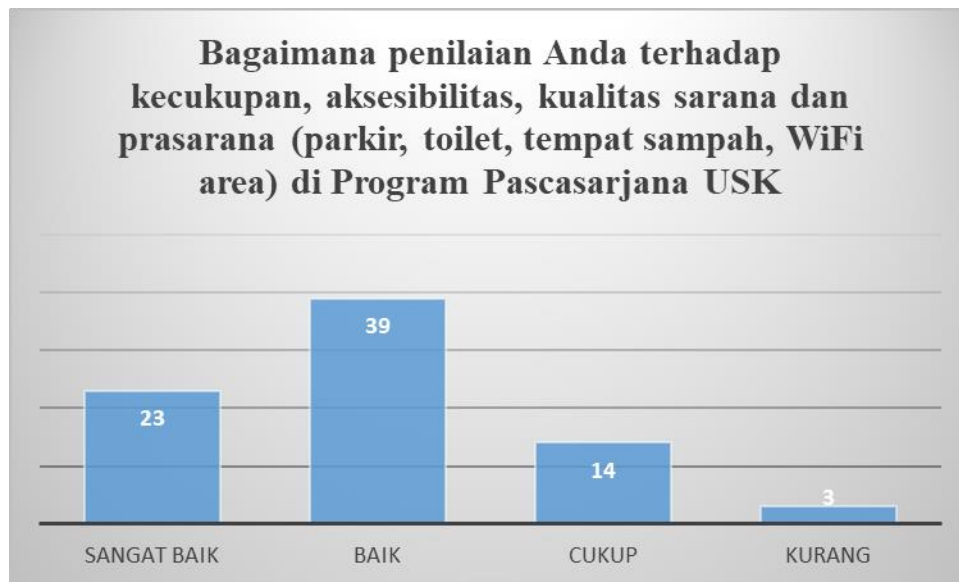
Gambar 10. PS mendukung kegiatan-kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam bidang akademik

Dari gambar 10 di atas dapat dilihat, pada indikator PS mendukung kegiatan mahasiswa dalam bidang akademik, 79 mahasiswa menjawab sangat baik sebesar 39 orang, pada katagori baik sebanyak 34 orang, untuk katagori cukup dan kurang sebanyak 6 orang dari jumlah keseluruhan responden. Alasan menjawab cukup dan dan kurang dengan alasan dan harapan yaitu “*terdapat wadah bagi mahasiswa dalam tindak lanjut karya inovasi*”. Hal ini membuktikan PS dibawah PPs selalu memberi dukungan terhadap kegiatan-kegiatan positif yang dijalankan oleh mahasiswa. Indikator selanjutnya adalah dosen bersikap kooperatif dan bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan terkait perkuliahan pembimbingan dan penelitian yang dapat dilihat dalam gambar 11.



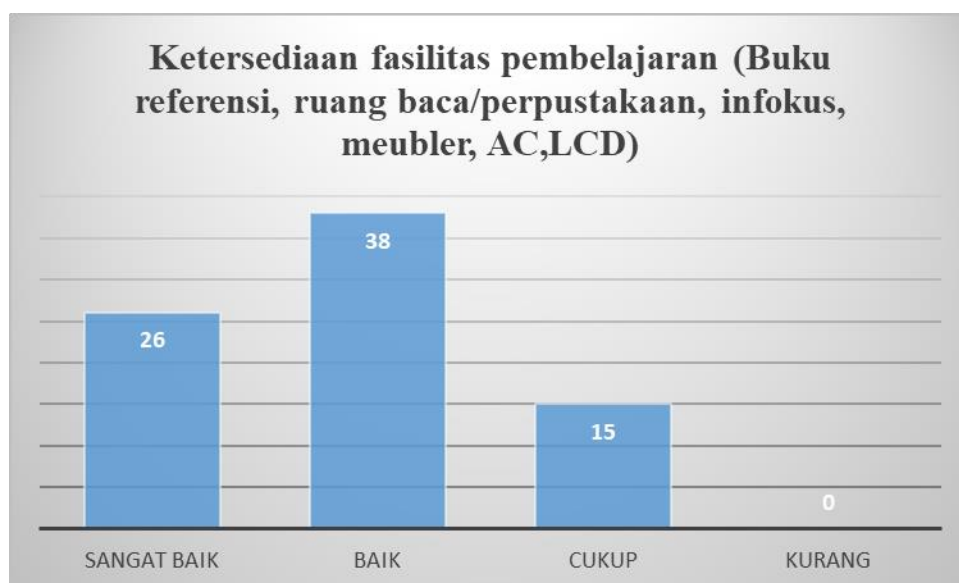
Gambar 11. Dosen bersikap kooperatif dan bersedia membantu mahasiswa

Dari gambar 11 di atas dapat dilihat, pada indikator Dosen bersikap kooperatif dan bersedia membantu mahasiswa, 46 mahasiswa atau sebesar 58% dari total keseluruhan responden menjawab sangat setuju, pada katagori setuju sebesar 37%, sisanya sebesar 5% menjawab cukup pada katagori ini. Indikator selanjutnya adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area) di Program Pascasarjana USK dapat dilihat dalam gambar 12.



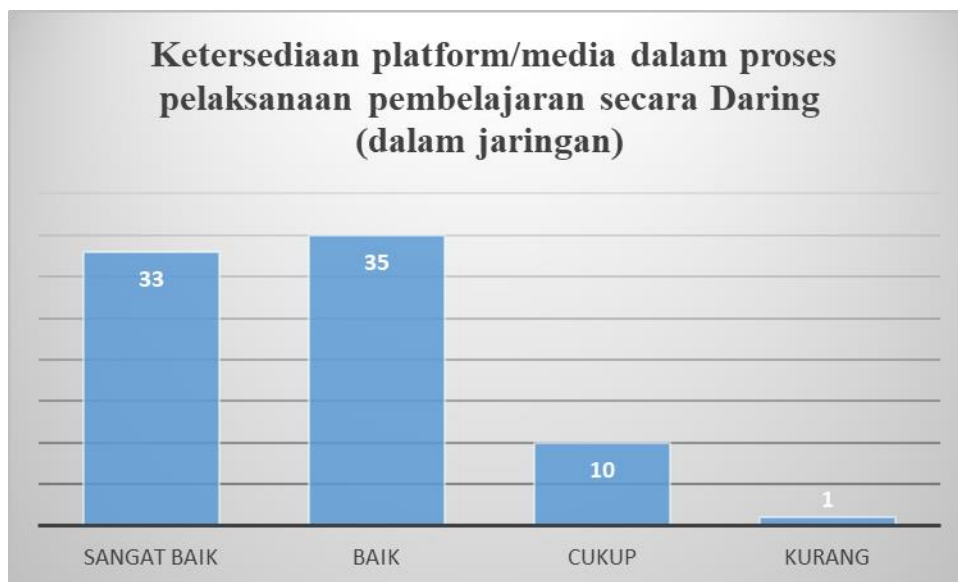
Gambar 12. penilaian m a h a s i s w a terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area) di Program Pascasarjana USK

Dari gambar 12, dapat dilihat 23 responden menjawab sangat baik atau sebesar 29% dari total keseluruhan responden. Untuk katagori baik sebesar 49%, cukup 18 %, dan kurang sebesar 3% Hal ini membuktikan sarana dan prasarana yang disediakan oleh PPs dan Prodi sangat mumpuni untuk membantu mahasiswa dan menciptakan kualitas yang tinggi dalam menunjang proses belajar mengajar, akan tetapi sebesar 22% menjawab cukup dan kurang didasarkan pada prasarana kualitas wifi yang masing lambat di area gedung C. Indikator selanjutnya adalah ketersediaan fasilitas pembelajaran (Buku referensi, ruang baca/perpustakaan, infokus, meubler, AC,LCD yang dapat dilihat dalam gambar 13.



Gambar 13. Ketersediaan fasilitas pembelajaran (Buku referensi, ruang baca/perpustakaan, infokus, meubler, AC,LCD)

Dari gambar 13 dapat dilihat pada indikator ketersediaan fasilitas pembelajaran (Buku referensi, ruang baca/perpustakaan, infokus, meubler, AC,LCD, 64 mahasiswa menjawab Prodi dan PPs USK baik dan sangat baik pada indikator ini. Hal ini menunjukkan PPs dan Prodi sangat mempunyai dalam memberikan kualitas pembelajaran bagi mahasiswa, akan tetapi masih ada 15 orang atau sebesar 19% dari total responden yang menjawab cukup, mahasiswa mengeluhkan terbatasnya ruang baca di gedung PPs USK. Indikator selanjutnya adalah Ketersediaan platform/media dalam proses pelaksanaan pembelajaran secara Daring (dalam jaringan) dapat dilihat dalam gambar 14.



Gambar 14. Ketersediaan media pembelajaran secara daring

Dari gambar 14 di atas dapat dilihat pada indikator ketersediaan media pembelajaran secara daring, 33 mahasiswa atau sebesar 42% dari total keseluruhan responden, yang menjawab baik sebanyak 35 responden, 10 orang menjawab cukup dan hanya 1 orang yang menjawab kurang. Hal ini membuktikan PPs mampu menangani keadaan pandemik dengan baik, dengan menyediakan 12 akun zoom berbayar yang dikelola oleh admin PPs untuk membantu proses belajar mengajar, seminar hingga sidang.

IV. UPAYA DAN TINDAK LANJUT

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi beberapa faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*), dan ancaman (*Threats*). Dari hasil telaah kuesioner yang telah dijabarkan pada subbab sebelumnya, maka strategi yang telah ditempuh melalui analisis kuesioner dan wawancara singkat pada responden pakar yaitu ketua SJM dan beberapa Koordinator Program Studi PPs, maka faktor kunci internal dan eksternal yang penting (*IFAS dan EFAS*) dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1
Faktor Internal dan Faktor Eksternal

Faktor Internal	Faktor Eksternal
Kekuatan (Strengths)	Peluang (Opportunities)
1. Tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab setiap komponen di Program Studi telah tertuang dalam struktur organisasi dan renstra dengan jelas 2. Memiliki sarana dan prasarana yang sangat menunjang proses perkuliahan 3. Memiliki SJM di tingkat PPs dan TPMA di tingkat Program Studi 4. PPs USK sudah tersertifikasi ISO guna memberikan pelayanan terbaik	1. Banyaknya Universitas khususnya di Aceh yang belum memiliki Program Pascasarjana 2. Masih banyak Program Studi di Aceh yang belum memiliki akreditasi serta akreditasi C 3. Adanya lembaga khususnya Program Pascasarjana yang belum memiliki pengelolaan tata pamong yang terstruktur 4. Adanya hubungan kerjasama yang baik antara PPs USK dan lembaga nasional maupun internasional
Kelemahan (Weaknesses)	Ancaman (Threats)
1. Beberapa sarana dan prasarana yang harus diperbaharui 2. Prodi dibawah PPs USK belum ada yang mendapatkan nilai akreditasi unggul 3. Dana operasional PPs yang terbatas 4. Perapan pelayanan ISO yang belum dioptimalkan oleh tendik PPs USK	1. Tuntutan tata kelola yang memenuhi standar ISO 2. Banyaknya PPs yang mulai bermunculan pada Universitas lain 3. Perkembangan struktur dan tata pamong yang pesat dari PT lain 4. Perkembangan teknologi pembelajaran dan informasi sangat cepat.

Perhitungan Penentuan Pembobotan Skor SWOT

Dari pemetaan SWOT diatas bobot dan rating ditentukan berdasarkan pada isian kuisioner dan pemberian bobot masing-masing faktor menggunakan metode perbandingan berpasangan, sehingga total bobot nilai sama dengan satu. dimana acuan dari bobot dan rating tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut.

Bobot	Keterangan
0,16 – 0,20	Sangat kuat
0,11 – 0,15	Diatas rata-rata
0,06 – 0,10	Rata-rata
0,00 – 0,05	Dibawah rata-rata
Rating	Keterangan
4	Sangat kuat
3	Kurang kuat
2	Kurang lemah
1	Sangat lemah

Setelah mengelompokkan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*Threats*), maka akan dianalisa dengan menggunakan SWOT yang dapat menghasilkan kemungkinan alternatif strategi penguatan pelayanan proses belajar mengajar. Selain memperhatikan faktor-faktor di atas, dari kekuatan dan kelemahan (faktor internal) dan peluang serta ancaman (faktor eksternal) dalam upaya penguatan sektor sosial ekonomi masyarakat nelayan, maka dapat disusun *Internal Factor Analysis Summary (IFAS)* dan *Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS)* untuk menentukan strategi bersaing yang akan digunakan. IFAS tersebut dengan cara :

1. Menentukan faktor strategis yang menjadi kekuatan dan kelemahan maupun peluang dan ancaman.
2. Menentukan bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling tinggi) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap penguatan sosial ekonomi masyarakat nelayan (Semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi skor total 1.00)
3. Hitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala 4 (outstanding atau paling tinggi) sampai dengan 1 (poor atau paling rendah), berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap penguatan sosial ekonomi masyarakat nelayan. Variabel yang bersifat positif yaitu kekuatan diberi nilai +1 sampai dengan +4 (sangat baik), variabel yang bersifat negatif yaitu kelemahan diberi nilai sebaliknya.
4. Menentukan nilai skor dengan mengalikan bobot dengan rating.
5. Menjumlahkan skor pembobotan untuk memperoleh total skor pembobotan terhadap IFAS. Hasil perhitungan IFAS dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 2
Faktor Internal yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Pada PPs USK

Faktor-faktor Internal	<i>Bobot</i>	<i>Nilai Rating</i>	<i>Nilai Tertimbang</i>
<i>STRENGTHS (KEKUATAN)</i>			
Tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab setiap komponen di Program Studi telah tertuang dalam struktur organisasi dan renstra dengan jelas	0,10	2	0.2
Memiliki sarana dan prasarana yang sangat menunjang proses perkuliahan	0,14	3	0.42
Memiliki SJM di tingkat PPs dan TPMA di tingkat Program Studi	0,16	4	0.64
PPs USK sudah tersertifikasi ISO guna memberikan pelayanan terbaik	0,13	2	0.26
SUB TOTAL	0.53		1.52
<i>WEAKNESSES (KELEMAHAN)</i>			

Beberapa sarana dan prasarana yang harus diperbaharui	0,11	3	0.33
Prodi dibawah PPs USK belum ada yang mendapatkan nilai akreditasi unggul	0,14	2	0.18
Dana operasioanl PPs yang terbatas	0,13	4	0.52
Perapan pelayanan ISO yang belum dioptimalkan oleh tendik PPs USK	0,09	1	0.42
SUB TOTAL	0.47		1.45
TOTAL	1.00		2.97

Tabel 3

Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Pada PPs USK

Faktor-faktor Eksternal	Bobot	Nilai Rating	Nilai Tertimbang
OPPORTUNITIES (PELUANG)			
Banyaknya Universitas khususnya di Aceh yang belum memiliki Program Pascasarjana	0.14	3	0.42
Masih banyak Program Studi di Aceh yang belum memiliki akreditasi serta akreditasi C	0.15	4	0.6
Adanya lembaga khususnya Program Pascasarjana yang belum memiliki pengelolaan tata pamong yang terstruktur	0.10	3	0.3
Adanya hubungan kerjasama yang baik antara PPs USK dan lembaga nasional maupun internasional	0.12	3	0.36
SUB TOTAL	0.51		1.68
THREATS (ANCAMAN)			
Tuntutan tata kelola yang memenuhi standar ISO	0.10	2	0.2
Banyaknya PPs yang mulai bermunculan pada Universitas lain	0.14	3	0.42
Perkembangan struktur dan tata pamong yang pesat dari PT lain	0.13	3	0.39
Perkembangan teknologi pembelajaran dan informasi sangat cepat.	0.12	3	0.36
SUB TOTAL	0.49		1.37
TOTAL	1.00		3.05

Dari tabel diatas dapat dilihat, angka nilai tertimbang pada faktor internal adalah 2,97 yang artinya nilai 2,97 tersebut termasuk katagori rata-tara, hal ini didasarkan karena PPs USK memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dalam menunjang proses perkuliahan dan didukung dengan banyaknya kerjasama ditingkat Universitas maupun Dinas terkait sehingga memiliki cukup peluang untuk bisa berkembang jika memiliki dana operasional yang memadai, dan juga memiliki ancaman dikarenakan saat ini perkembangan teknologi sangat pesat yang menuntut untuk selalu update baik tingkat SDM maupun sarana dan prasarana yang terbaharui, akan tetapi faktor ancaman memiliki nilai yang lebih rendah sehingga peluang untuk berkembang sangat besar.

Nilai rata-rata IFE adalah 2,97 dan nilai rata-rata matriks EFE adalah sebesar 3,05, jadi total nilai tertimbang adalah 3.01. Titik pertemuan dari kedua nilai tersebut yaitu pada kuadran IV. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam berikut.

Tabel 4
Matriks IE

Y (Eksternal)	Kuat 3,0-4,0	Rata-Rata 2-2,99	Lemah 1-1,99
X (Internal)			
Kuat 3,0-4,0	I (Kembangkan)	II (Kembangkan)	III (Pertahankan)
Rata-rata 2-2,99	IV (Kembangkan) ★	V (Pertahankan)	VI (Divestasi)
Lemah 1-1,99	VII (Pertahankan)	VIII (Divestasi)	IX (Divestasi)

Tabel diatas dapat dilihat, titik pertemuan dari kedua sumbu tersebut berada pada sel atau kuadran ke IV yang menunjukkan strategi yang diperlukan untuk penguatan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan saat ini adalah strategi pertumbuhan atau peningkatan. Strategi pertumbuhan menunjukan bahwa PPs USK membutuhkan strategi yang dapat meningkatkan atau menngembangkan tingkat pelayanan serta memanfaatkan sarana dan prasaranan saat ini dengan efisien dan tepat sasaran.

Strategi yang dapat diterapkan pada PPs USK adalah strategi pengembangan yang difokuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa Berdasarkan hasil analisis diatas maka dibuat matriks SWOT yang berisi analisis strategi kekuatan dan peluang (SO), analisis strategi kelemahan dan peluang (WO), analisis strategi kekuatan dan ancaman (ST) dan analisis strategi kelemahan dan ancaman (WT), untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut.

Matriks SWOT

	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
	1. Tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab setiap komponen di Program Studi telah tertuang dalam struktur organisasi dan renstra dengan jelas 2. Memiliki sarana dan prasarana yang sangat menunjang proses perkuliahan 3. Memiliki SJM di tingkat PPs dan TPMA di tingkat Program Studi 4. PPs USK sudah tersertifikasi ISO guna memberikan pelayanan terbaik	1. Beberapa sarana dan prasarana yang harus diperbaharui 2. Prodi dibawah PPs USK belum ada yang mendapatkan nilai akreditasi unggul 3. Dana operasional PPs yang terbatas 4. Perapan pelayanan ISO yang belum dioptimalkan oleh tendik PPs USK
Peluang (O)	Strategi S-O	Strategi W-O
1. Banyaknya Universitas khususnya di Aceh yang belum memiliki Program Pascasarjana 2. Masih banyak Program Studi di Aceh yang belum memiliki akreditasi serta akreditasi C 3. Adanya lembaga khususnya Program Pascasarjana yang belum memiliki pengelolaan tata pamong yang terstruktur 4. Adanya hubungan kerjasama yang baik antara PPs USK dan lembaga nasional maupun internasional	1. Menjaga dan memelihara pelayanan sesuai dengan standar ISO agar tetap dipercaya oleh mahasiswa	1. Menargetkan akreditasi unggul pada Prodi yang memiliki kompetensi guna menarik peminat mahasiswa
Ancaman (T)	Strategi S-T	Strategi W-T
1. Tuntutan tata kelola yang memenuhi standar ISO 2. Banyaknya PPs yang mulai bermunculan pada Universitas lain 3. Perkembangan struktur dan tata pamong yang pesat dari PT lain 4. Perkembangan teknologi pembelajaran dan informasi sangat cepat.	1. Memanfaatkan sarana dan prasarana serta tendik yang berkualitas guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini sehingga menciptakan produk atau program yang unggul guna membantu memberikan pelayanan administrasi terbaik serta transparan untuk mahasiswa	1. Meningkatkan mutu sarana dan prasarana dengan memanfaatkan jalinan kerjasama PPs USK yang luas dengan pihak luar

Berdasarkan tabel matriks SWOT sebelumnya, dapat dilihat analisis terhadap faktor internal dan eksternal pada PPs USK terkait pelayanan kepada mahasiswa maka dapat disusun alternatif strategi. Alternatif strategi tersebut disusun melalui matriks SWOT. Hasil dari analisis matriks SWOT adalah 4 alternatif strategi pertumbuhan, yaitu sebagai berikut.

- A. Strategi SO pada pelayanan PPS USK kepada mahasiswa yang disusun menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.
 - Menjaga, memelihara, dan mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan standar ISO yang telah dimiliki oleh manajemen pelayanan tendik PPs USK guna memberikan pelayanan terbaik untuk mahasiswa
- B. Strategi WO pada pelayanan PPS USK kepada mahasiswa yang disusun dengan meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
 - Menargetkan status akreditasi unggul pada Prodi yang memiliki kompetensi seperti Prodi Magister Ilmu Kebencanaan (S2) dan Doktor Ilmu Teknik (S3) dengan memanfaatkan SDM yang berkualitas dan data-data dosen dan mahasiswa yang berprestasi
- C. Strategi ST pada pelayanan PPs USK yang disusun dengan memanfaatkan kekuatan untuk mengatasi ancaman.
 - Memanfaatkan sarana dan prasarana serta tendik yang berkualitas guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini sehingga menciptakan produk atau program unggul yang dapat membantu memudahkan mahasiswa dalam proses administrasi perkuliahan yang terbaik dan transparan serta akuntabel.
- D. Strategi WT pada pelayanan PPs USK yang disusun dengan meminimalkan kelemahan untuk menghadapi ancaman.
 - Meningkatkan mutu sarana dan prasarana dengan memanfaatkan jalinan kerjasama PPs USK dengan Universitas nasional maupun internasional dalam meningkatkan mutu pelayanan, baik dari bantuan sarana dan prasarana hingga mengundang pakar-pakar guna kegiatan kuliah tamu/workshop untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidang masing-masing

Analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM)

Analisis kedua yang digunakan adalah *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) yang merupakan teknik yang secara obyektif dapat menetapkan strategi alternatif yang diprioritaskan. Sebagai suatu teknik QSPM memerlukan *good judgement*, QSPM menggunakan input dari analisis matriks EFE SWOT dan hasil pencocokan dari matriks IFE SWOT. Berdasarkan analisis SWOT diperoleh alternatif strategi untuk meningkatkan mutu dan pelayanan PPs USK terhadap mahasiswa yaitu 4 alternatif

strategi. Untuk menentukan alternatif strategi yang tepat sebagai prioritas dilakukan analisis QSPM. Perhitungan analisis QSPM dapat dilihat pada table berikut.

Pemilihan Alternatif Strategi Dengan QSPM

Alternatif Strategi	Bobot	AS	TAS	Peringkat
1. Menjaga dan memelihara pelayanan sesuai dengan standar ISO agar tetap dipercaya oleh mahasiswa	0,25	3,6	0,9	2
2. Menargetkan akreditasi unggul pada Prodi yang memiliki kompetensi guna menarik peminat mahasiswa	0,25	3,4	0,85	3
3. Memanfaatkan sarana dan prasarana serta tendik yang berkualitas guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini sehingga menciptakan produk atau program yang unggul guna mebanut memberikan pelayanan administrasi terbaik serta transparan untuk mahasiswa	0,25	3,8	0,95	1
4. Meningkatkan mutu sarana dan prasarana dengan memanfaatkan jalinan kerjasama PPs USK yang luas dengan pihak luar	0,25	3,0	0,75	4
TOTAL	1,0			

Dari tabel diatas dapat dilihat alternatif strategi dengan QSPM, pemilihan alternatif strategi dengan metode QSPM menggunakan nilai daya tarik *Attractiveness Scores* atau AS dan total nilai daya tarik *Total Attractiveness Scores* atau TAS. Untuk menghitung bobot pada metode QSPM, langkah-langkahnya sama seperti pada analisis SWOT dengan jumlah nilai total bobot harus 1,0. Sedangkan untuk mendapatkan nilai daya tarik atau AS ditentukan dengan mengevaluasi masing-masing faktor internal atau eksternal kunci dan memberikan nilai pada masing-masing strategi pada kolom AS, dan untuk menghitung total nilai daya tarik (TAS) adalah mengalikan bobot dengan nilai daya tarik (AS) dalam masing-masing baris. Semakin tinggi nilai total nilai daya tarik (TAS), maka semakin menarik alternatif strategi tersebut. Berdasarkan hasil metode QSPM, pemilihan alternatif strategi dengan nilai TAS yang tertinggi adalah strategi yang perlu dilaksanakan terlebih dahulu oleh PPs USK. Hasil metode QSPM menunjukan bahwa nilai TAS tertinggi adalah alternatif strategi adalah memanfaatkan sarana dan prasarana serta tendik yang berkualitas guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini sehingga menciptakan produk atau program yang unggul guna mebanut memberikan pelayanan administrasi terbaik serta transparan untuk mahasiswa. Untuk lebih jelasnya urutan alternatif strategi dari hasil metode QSPM, dapat dilihat dalam Pareto chart dalam Gambar berikut.



Gambar 15. Alternatif Strategi Penguatan Pelayanan Kepada Pelanggan di PPs USK Dengan Menggunakan Pareto Chart

Dari table pemilihan alternative strategi dengan QSPM dan pareto chart sebelumnya, dapat disimpulkan, dari 4 alternatif strtegi yang didapatkan dengan menggunakan analisis SWOT, maka dengan analisis QSPM, didapatkan alternative strategi yang paling utama adalah memanfaatkan sarana dan prasarana serta tendik yang berkualitas guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini sehingga menciptakan produk atau program yang unggul guna mebantu memberikan pelayanan administrasi terbaik serta transparan untuk mahasiswa dengan nilai TAS 0.95.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari penilaian dan rekapitulasi hasil survey adalah sebagai berikut:

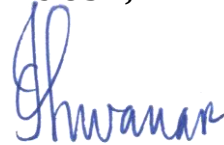
1. Mahasiswa yang mengisi kuesioner adalah adalah mahasiswa aktif atau sebanyak 79 mahasiswa dari total 508 mahasiswa aktif pada semester genap Tahun Akademik 2021/2022 pada program Doktor dan Magister di PPs USK.
2. Dari total 14 indikator pertanyaan pada kuesioner kepuasan mahasiswa pada tahun 2022, 93,58% semuanya menjawab baik dan sangat baik dari segi pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh dosen, tendik serta sarana prasarana penunjang pendidikan, sedangkan 5,24% menjawab cukup, dan 1,18% menjawab kurang. Hal ini membuktikan PPs USK telah mampu memberikan kualitas dan mutu terbaik untuk membantu mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Studi dibawah PPs USK, hanya saja sedikit yang harus dibenahi terkait beberapa keluhan pelanggan salah satunya seperti pelayanan administrasi perkuliahan yang terkadang lamban.
3. Dari hasil analisis SWOT dan QSPM, didapatkan 4 alternatif strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan pada PPs USK, alternative strategi yang paling utama adalah memanfaatkan sarana dan prasarana serta tendik yang berkualitas

guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini sehingga menciptakan produk atau program yang unggul guna membantu memberikan pelayanan administrasi terbaik serta transparan untuk mahasiswa dengan nilai TAS 0.95

Demikianlah Laporan hasil kepuasan mahasiswa PPs USK Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 ini agar menjadi perhatian semua pihak demi mempertahankan serta meningkatkan kualitas lulusan di masa yang akan datang.

Darussalam, 17 Oktober 2022

**Ketua Satuan Penjaminan Mutu
PPs USK,**



Dr. Ichwana, S.T., M.P.

NIP. 197301031998022001