LAPORAN HASIL

PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Tahun 2025

DIKELUARKAN OLEH :

UNIT PENJAMIN MUTU INTERNAL (UPMI)

STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUKLINGGAU

LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2025

UNIT PENJAMIN MUTU INTERNAL
STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUKLINGGAU
2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya maka Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi dapat diselesaikan. Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah satisfaction (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi adalah mengukur respon Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Institusi selama satu Tahun Akademik Laporan hasil survei kepuasan ini menjadi acuan bagi pimpinan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan layanan di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar–besarnya.

Lubuk Linggau, Agustus 2025

Unit Penjamin Mutu Internal
STMIK BNJ Lubuklinggau

DAFTAR ISI

A. LATAR BELAKANG 1
B. TUJUAN SURVEY 2
C. MEKANISME 2
D. HASIL SURVEY 4
E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 7

A. LATAR BELAKANG

STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau. Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan yang diberikan Univeristas Katolik Santo Thomas.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Hasil survey kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan Institusi. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi institusi dalam memberikan layanan kepada Dosen dan Tendik.

B. TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan (Tendik) terhadap layanan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau berlangsung efektif. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas pengelolaan dan pengembangan Dosen dan Tendik, maka Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik dari Dosen dan Tendik untuk memberikan gambaran terhadap perbaikan yang mungkin dapat dilakukan oleh Institusi. Survei Kepuasan Dosen dan Tendik ini dilakukan setiap satu tahun sekali, dimana selanjutnya hasil dari kegiatan ini bisa digunakan sebagai bahan perbaikan pada tahun berikutnya. Secara umum kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan Dosen dan Tendik dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

a. Mengendalikan proses pengendalian dan peningkatan kualitas pengelolaan Sumber Daya Manusia di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau.

b. Menggali informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan peningkatan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, Tugas Tambahan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Tugas Tambahan, dan Kebutuhan Kesejahteraan.

c. Dari materi rekomendasi yang diberikan, dapat dilakukan tindakan koreksi, perbaikan untuk penyelenggaraan pengendalilan dan peningkatan Sumber Daya Manusia yang terlaksana dengan terus melakukan praktek baik secara berkesinambungan.

C. MEKANISME

STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau dalam rangka peningkatan mutu layanan manajemen. Salah satu upaya maka melakukan survei kepuasan pengguna atau pemangku kepentingan internal. Tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan tenaga pendidikterhadap pelayanan manajemen yang ada di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau.

1. Lokasi dan Waktu Survey

Kuesioner ini disebarkan kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau secara online. Survei kepuasan layanan manajemen ini dilakukan pada bulan Agustus 2025 untuk dosen dan tenaga kependidikan

2. Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah responden kepuasan ini diperoleh menggunakan volunteersampling. Jumlah sampel yang digunakan untuk melihat kepuasan pemangkukepentingan terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 1 berikut

Tabel 1. Responden Survey

Kelompok responden	Jumlah
Dosen	4
Tenaga Kependidikan	18

3. Instrumen

Instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dalam bentuk angket dapat dilihat pada link berikut klik disi https://stmik-bnj.ac.id/web_upmi/survey/tendik

Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan meliputi layanan tata kelola dan kepemimpinan, fasilitas dan pengembangan diri, Akademik dan pembelajaran, serta layanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

4. Metode Analisis

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakanskala Likert, dengan kriteria berikut ini.

Tabel 2. Predikat Tanggapan

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	4
Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum n.S_i}{N}$$

Dimana:

Si = Skor item pertanyaan masing-masing aspek

n = Predikat item

N = Jumlah responden

Tabel 3. Predikat Nilai IK

IK	Predikat
>=3.25	Sangat Tinggi
2.75 – 3.25	Tinggi
2.25 – 2.74	Cukup
1.15 – 2.24	Rendah
<= 1.75	Rendah Sekali

D. HASIL SURVEY

a. Tata Kelolah dan Kepemimpinan

Secara umum, kategori Tata Kelola dan Kepemimpinan memperoleh rata-rata indeks kepuasan sebesar 3.17 dengan kategori Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepemimpinan dan pengelolaan organisasi sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa ruang perbaikan. Pertanyaan dengan skor tertinggi adalah “Suasana kerja di kantor” (3.52, Sangat Tinggi) yang mengindikasikan lingkungan kerja cukup kondusif, nyaman, dan mendukung produktivitas pegawai. Demikian pula aspek komunikasi antar pimpinan dan pegawai (3.31) serta kejelasan tugas pokok dan fungsi (3.29) juga dinilai sangat baik. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek pemantauan kinerja pegawai (2.86) dan keadilan dalam pemberian tugas serta wewenang (2.86). Kedua indikator ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat sistem monitoring dan pembagian tugas yang lebih transparan dan adil.

Tabel 4. Hasil Survey Kategori Tata Kelola dan Kepemimpinan

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
1	Kejelasan tugas pokok dan fungsi	3.29	Sangat Tinggi
2	Kejelasan mengenai kewenangan	3.25	Sangat Tinggi
3	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan	3.21	Tinggi
4	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	3.14	Tinggi
5	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	2.86	Tinggi
6	Pemantauan kinerja pegawai	2.86	Tinggi
7	Pemberian sanksi yang adil	3.00	Tinggi
8	Gaya kepemimpinan stakeholder	3.14	Tinggi
9	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	3.18	Tinggi
10	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	3.31	Sangat Tinggi
11	Suasana kerja di kantor	3.52	Sangat Tinggi

b. Fasilitas dan Pengembangan Diri

Kategori Fasilitas dan Pengembangan Diri memperoleh rata-rata indeks kepuasan sebesar 3.17 dengan kategori Tinggi. Hasil ini mencerminkan bahwa lembaga cukup mendukung pegawai dalam hal fasilitas dan pengembangan karir. Aspek yang paling diapresiasi adalah pengakuan prestasi kerja (3.38,

Sangat Tinggi), menandakan penghargaan terhadap kinerja individu sudah berjalan baik. Selain itu, fasilitas untuk mengikuti kegiatan di tingkat regional/nasional (3.24) serta bimbingan terhadap karyawan baru (3.24) juga memperoleh penilaian positif. Namun, terdapat kelemahan pada indikator kesempatan melanjutkan studi (2.97, Tinggi). Hal ini menunjukkan perlunya dukungan lebih kuat terkait pengembangan akademik, baik berupa beasiswa, izin belajar, maupun program pengembangan kompetensi lainnya.

Tabel 5. Hasil Survey Kategori Fasilitas dan Pengembangan Diri

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
12	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	3.00	Tinggi
13	Kesempatan melanjutkan studi	2.97	Tinggi
14	Fasilitas mengikuti kegiatan Regional/Nasional	3.24	Tinggi
15	Bimbingan terhadap karyawan baru	3.24	Tinggi
16	Pengakuan prestasi kerja	3.38	Sangat Tinggi

c. Akademik dan Pembelajaran

Kategori Akademik dan Pembelajaran menunjukkan hasil yang paling kuat, dengan rata-rata indeks kepuasan 3.28 dan termasuk kategori Sangat Tinggi. Hal ini menegaskan bahwa aspek akademik, terutama proses pembelajaran, telah berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan harapan. Butir dengan skor tertinggi adalah kualitas komunikasi mahasiswa dan dosen (3.52, Sangat Tinggi), yang memperlihatkan adanya hubungan akademik yang baik, efektif, dan komunikatif. Selain itu, kejelasan sasaran pembelajaran melalui silabus (3.29) dan kebijakan penilaian pembelajaran (3.29) juga dinilai memuaskan. Meski demikian, aspek struktur dan isi kurikulum (3.00, Tinggi) masih memerlukan evaluasi agar tetap relevan dengan kebutuhan perkembangan zaman dan industri.

Tabel 6. Hasil Survey Kategori Akademik dan Pembelajaran

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
17	Struktur dan isi kurikulum	3.00	Tinggi
18	Kejelasan sasaran pembelajaran (Silabus)	3.29	Sangat Tinggi
19	Kualitas komunikasi mahasiswa dan dosen	3.52	Sangat Tinggi
20	Kebijakan Penilaian pembelajaran	3.29	Sangat Tinggi

d. Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Kategori Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) memperoleh rata-rata indeks kepuasan 3.02 dengan kategori Tinggi, namun menjadi kategori dengan skor terendah dibandingkan tiga kategori lainnya. Indikator yang paling lemah terdapat pada pendanaan program PkM (2.62, Cukup), yang menunjukkan bahwa dukungan dana penelitian dan pengabdian masih belum memadai. Hal ini juga tercermin pada indikator dukungan dana untuk penelitian (2.83, Tinggi) yang juga berada di bawah rata-rata. Sebaliknya, aspek kejelasan tata cara pelaksanaan PkM (3.31, Sangat Tinggi) menunjukkan prosedur pelaksanaan sudah cukup jelas dan dipahami oleh pegawai. Ketersediaan panduan penelitian (3.24) juga memperoleh apresiasi positif. Dengan demikian, meskipun pelaksanaan teknis PkM berjalan baik, aspek pendanaan masih menjadi hambatan utama yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel 7. Hasil Survey Kategori Penelitian dan PkM

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
21	Ketersediaan panduan penelitian	3.24	Tinggi
22	Dukungan dana untuk penelitian	2.83	Tinggi
23	Program PkM didasarkan pada Renstra PkM	3.00	Tinggi
24	Kejelasan tata cara pelaksanaan PkM	3.31	Sangat Tinggi
25	Pendanaan program PkM	2.62	Cukup
26	Pelaksanaan penelitian/PkM	3.10	Tinggi

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan, secara umum responden menilai pelayanan dan tata kelola berada pada kategori **"Puas"** hingga **"Sangat Puas"**, dengan rata-rata skor berada di atas angka 3.00. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola, fasilitas, akademik, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Secara umum, ada tiga rekomendasi utama yang dapat dijadikan tindak lanjut:

1. Penguatan Tata Kelola dan Kepemimpinan.

   STMIK BNJ perlu memperbaiki mekanisme monitoring kinerja serta pembagian tugas yang lebih adil dan transparan. Kepemimpinan partisipatif perlu terus

dikembangkan agar keputusan yang diambil lebih inklusif dan menciptakan rasa memiliki di kalangan pegawai.

2. Peningkatan Fasilitas dan Pengembangan Diri.

   Dukungan terhadap kesempatan melanjutkan studi dan pengembangan kompetensi perlu ditingkatkan, baik melalui penyediaan beasiswa internal, kerja sama eksternal, maupun pelatihan berkelanjutan. Dengan demikian, SDM dapat terus berkembang sesuai tuntutan zaman dan kebutuhan lembaga.

3. Penguatan Akademik, Penelitian, dan PkM.

   Pada aspek akademik, diperlukan evaluasi berkala terhadap kurikulum agar tetap relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan dunia kerja. Sementara itu, pada bidang penelitian dan PkM, dukungan pendanaan menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan. Lembaga perlu mengupayakan alokasi dana khusus sekaligus memperluas jejaring kerja sama dengan mitra eksternal guna mendukung implementasi riset dan pengabdian yang lebih berkualitas.

Secara keseluruhan, rekomendasi ini menekankan pentingnya peningkatan transparansi tata kelola, pengembangan kapasitas SDM, serta penguatan dukungan penelitian dan PkM. Apabila langkah-langkah strategis tersebut dapat dijalankan secara konsisten, maka indeks kepuasan akan meningkat lebih optimal dan berdampak positif terhadap mutu layanan, reputasi, serta daya saing lembaga di masa depan.

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Tahun 2025

DIKELUARKAN OLEH :

UNIT PENJAMIN MUTU INTERNAL (UPMI)

STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUKLINGGAU

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUK LINGGAU
TAHUN 2025

UNIT PENJAMIN MUTU INTERNAL
STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUKLINGGAU
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga Laporan Survei Tingkat Kepuasan mahasiswa STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau. Dalam pengisian kuisioner ini, mahasiswa menentukan antara tingkat kepentingan suatu layanan dengan tingkat kinerja layanan dengan skor yang diberikan adalah di rentang 1 – 5 yang secara berturut-turut mewakili kategori sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat sangat puas.

Laporan ini bertujuan mendeskripsikan data dengan harapan lebih mudah dipahami dan untuk ditindaklanjuti. Survei ini mencakup berbagai aspek layanan, mulai dari layanan kemahasiswaan, layanan administrasi, hingga ketersediaan sarana dan prasarana pendukung akademik dan nonakademik. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan yang diterima mahasiswa.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para mahasiswa STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Semoga hasil dari survei ini dapat menjadi saran dan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan di lingkungan kampus. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dan layanan kemahasiswaan.

Lubuk Linggau, Agustus 2025

Unit Penjamin Mutu Internal
STMIK BNJ Lubuklinggau

DAFTAR ISI

A. LATAR BELAKANG 1
B. TUJUAN SURVEY 2
C. MEKANISME 2
D. HASIL SURVEY 4
E. REKOMENDASI 7
F. KESIMPULAN 9

A. LATAR BELAKANG

Layanan Mahasiswa merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Layanan ini mencakup berbagai aspek yang mendukung pengembangan akademik maupun nonakademik mahasiswa, seperti pelayanan beasiswa, bimbingan dan konseling, kegiatan organisasi kemahasiswaan, fasilitas penunjang, serta pelayanan administrasi dan informasi. Kualitas layanan kemahasiswaan yang baik dapat menciptakan lingkungan kampus yang kondusif dan mendorong mahasiswa untuk berkembang secara optimal.

Sebagai bentuk tanggung jawab institusi pendidikan terhadap mutu pelayanan, evaluasi berkala terhadap kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting dilakukan. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan menjadi instrumen efektif untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Hasil survei ini juga menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan dan daya saing program studi. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di lingkungan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk menjaga kualitas dan mendukung kemajuan program studi.

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2025 ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Perguruan Tinggai atau Program Studi. Selain itu, survei ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana layanan yang disediakan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Layanan kemahasiswaan yang difokuskan dalam survei ini meliputi berbagai bidang seperti layanan Pembelajaran (RPS, Proses PBM, Materi Kuliah, Penilaian dan Evaluasi belajar, Tugas akhir, dll.), Layanan akademik maupun nonakademik. Aspek nyata mencakup beberapa hal, yakni pengurusan administrasi, prasarana (Kebersihan, ruang kuliah, laboratorium), serta layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.

Melalui analisis data yang diperoleh, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, serta memberikan rekomendasi strategis demi pengembangan layanan kemahasiswaan ke depan. Hasil survei ini dapat dijadikan dasar kuat dalam merencanakan program layanan terbaik di masa mendatang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan, pihak pemberi layanan dapat merancang kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan.

Di samping itu, temuan survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam merumuskan strategi manajerial yang lebih tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Melalui pendekatan yang berbasis pada data, setiap perbaikan dapat dirumuskan secara lebih terukur dan tepat guna. Survei kepuasan mahasiswa ini juga merupakan wujud komitmen program studi dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pendidikan demi mendukung terwujudnya visi dan misi universitas dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, berdaya saing, dan berkarakter.

B. TUJUAN

Survei ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan kemahasiswaan dan manajemen yang disediakan.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah memenuhi harapan mahasiswa dan aspek-aspek yang memerlukan perbaikan.
3. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis.
4. Meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di lingkungan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau
5. Mendukung upaya berkelanjutan dalam peningkatan mutu pendidikan dan layanan kemahasiswaan
6. Menjadi acuan dalam merancang program kerja dan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa

C. MEKANISME

Mekanisme survei kepuasan mahasiswa melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi mahasiswa terhadap berbagai layanan di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau. Mekanisme yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan Survei

Tujuan survei telah ditetapkan pada bagian sebelumnya, sedangkan sasaran survei kepuasan adalah seluruh mahasiswa STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Responden Survey

Kelompok responden	Jumlah	Target Pengisian
Mahasiswa	90	80%

2. Desain Kuisioner

Kuesioner dalam survei kepuasan mahasiswa menggunakan rumusan kuesioner dari Unit Penjaminan Mutu Internal STMIK BNJ, dimana mekanisme pengisian kuisioner dilakukan dua kali melalui pertanyaan yang sama, namun aspek pertanyaan dilihat dari aspek **Tingkat Kepentingan (1 – 5, Sangat Tidak Penting** hingga **Sangat Penting)** dan **Tingkat Kinerja (1 – 5, Sangat Tidak Baik** hingga **Sangat Baik)**. Desain pertanyaan pada kuesioner dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan survey

No	Instrument
A. Layanan Sarana dan Prasarana	
1	Fasilitas Wifi (BNJ Hotspot)
2	Fasilitas Pendukung Pelaksanaan Pratikum di Laboratorium Komputer
3	Perlengkapan & Fasilitas pendukung di Kelas
4	Sarana Perpustakaan
5	Kebersihan Ruang Kuliah
B. Administrasi Akademik & Non Akademik	
5	Layanan Administrasi Akademik (KRS, KHS, Pengajuan Judul TA, dll)
6	Layanan Administrasi Keuangan (UKT, Biaya Pendukung Kuliah)
7	Layanan Staff akademik
8	Keadilan prodi dalam pelayanan
9	minat dan bakat mahasiswa
10	Prodi memberi bimbingan akademik
C. Evaluasi Pembelajaran	
11	Dosen menjelaskan RPS
12	Pemberian bahan ajar dosen
13	Kemampuan dosen menjelaskan materi
14	Penilaian akhir sesuai kontrak

15	Kehadiran dosen tepat waktu
16	Prodi memberi pendampingan PKL & Skripsi
17	Dosen remedial
18	Program Studi memfasilitasi workshop untuk pembekalan TA
19	Kesesuian Kompetensi dosen pengampuh mata kuliah
20	Tutor/Pendamping Praktikum
D. Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi	
21	Fasilitas Informasi di Website
22	Kualitas Layanan Sistem informasi akademik

3. **Pengumpulan Data**
   a. Distribusi Kuisioner
      1) Survei dilakukan secara online melalui laman https://stmik-bnj.ac.id/web_upmi/survey/mhs
      2) oleh mahasiswa aktif
   b. Periode pengisian instrumen pada 13 Januari–31 Agustus 2025
   c. UPMI memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada mahasiswa yang belum mengisi angket survei.
4. **Pengumpulan Data**
   a. Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons.
   b. Menganalisis data untuk mendapatkan insight tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan.
5. **Pelaporan Hasil**
   a. Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi
   b. Menyajikan hasil kepada stakeholder yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, atau Program Studi

D. HASIL SURVEY

Jumlah mahasiswa STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau adalah sebanyak 90 orang, yang tercatat mengisi survei sejumlah 72 sehingga telah mencapai target yang ditentukan, yakni 80% dari total mahasiswa. Skala penilaian berkisar dari angka 1 hingga 5 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa STMIK BNJ Tahun 2025

Aspek	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	GAP	Kuadran	Kategori Prioritas
Fasilitas Wifi (BNJ Hotspot)	4.676	4.085	0.592	I	Prioritas Utama
Layanan Administrasi Akademik (FRS, KHS, KRS, dll)	4.690	4.521	0.169	II	Pertahankan Prestasi
Layanan Administrasi Keuangan (SPP, PKL, Skripsi, dll)	4.676	4.549	0.127	II	Pertahankan Prestasi
Fasilitas Laboratorium Komputer	4.690	4.352	0.338	I	Prioritas Utama
Kebersihan ruang kuliah	4.662	4.324	0.338	I	Prioritas Utama
Perlengkapan dan fasilitas kelas	4.677	4.394	0.282	I	Prioritas Utama
Sarana Perpustakaan	4.704	4.479	0.225	I	Prioritas Utama
Fasilitas Website STMIK BNJ	4.592	4.423	0.169	II	Pertahankan Prestasi
Mekanisme Tutor/pendamping	4.620	4.493	0.127	II	Pertahankan Prestasi
Program Studi memfasilitasi workshop	4.620	4.380	0.240	I	Prioritas Utama
Dosen sesuai bidang mata kuliah	4.620	4.549	0.071	II	Pertahankan Prestasi
Staff melayani mahasiswa efektif	4.634	4.549	0.085	II	Pertahankan Prestasi
Pemberian bahan ajar lengkap	4.606	4.521	0.085	II	Pertahankan Prestasi
Kemampuan dosen menjelaskan materi	4.704	4.536	0.169	II	Pertahankan Prestasi
Dosen menjelaskan RPS	4.592	4.451	0.141	I	Prioritas Utama
Pelaksanaan Penilaian Akhir sesuai kontrak	4.606	4.563	0.043	II	Pertahankan Prestasi
Kehadiran dosen tepat waktu	4.592	4.352	0.240	I	Prioritas Utama

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)	4.606	4.479	0.127	II	Pertahankan Prestasi
Staff admin akademik memberi layanan	4.690	4.535	0.155	II	Pertahankan Prestasi
Prodi memberi bimbingan akademik	4.648	4.577	0.071	II	Pertahankan Prestasi
Prodi merespon masalah akademik	4.592	4.549	0.043	II	Pertahankan Prestasi
Prodi mendampingi PKL & Skripsi	4.662	4.549	0.113	II	Pertahankan Prestasi
Dosen remedial	4.634	4.549	0.085	II	Pertahankan Prestasi
Keadilan Prodi dalam pelayanan	4.606	4.380	0.225	I	Prioritas Utama
Kompetensi dosen sesuai bidang	4.648	4.535	0.113	II	Pertahankan Prestasi
Pemahaman STMIK BNJ thdp minat & bakat mahasiswa	4.620	4.437	0.183	I	Prioritas Utama

Mekanisme

1. **Rata-rata Kepentingan (MI)**: rata-rata kepentingan semua indikator = **4.63**.
   - Jika nilai indikator ≥ 4.63 → **Kepentingan Tinggi**.
   - Jika nilai indikator < 4.63 → **Kepentingan Rendah**.

2. **Rata-rata Kinerja (MP)**: rata-rata kinerja semua indikator = **4.44**
   - Jika nilai indikator ≥ 4.44 → **Kinerja Tinggi**.
   - Jika nilai indikator < 4.44 → **Kinerja Rendah**.

3. Tentukan kuadran:
   - **Kuadran I (Prioritas Utama)**: Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah.
   - **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**: Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi.
   - **Kuadran III (Prioritas Rendah)**: Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah.
   - **Kuadran IV (Berlebihan)**: Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi.

Berdasarkan analisis Importance-Performance Analysis (IPA) terhadap kuisioner mahasiswa, diperoleh gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan, fasilitas, dan kualitas pengajaran di STMIK BNJ, yaitu :

1. Sebagian besar aspek layanan, fasilitas, dan pengajaran masuk kategori Pertahankan Prestasi, artinya mahasiswa menilai aspek tersebut penting dan kinerjanya sudah baik.
2. Namun terdapat 10 aspek yang termasuk Prioritas Utama, karena tingkat kepentingannya tinggi tetapi kinerjanya masih rendah.
3. Aspek prioritas tersebut mencakup: fasilitas Wifi, laboratorium komputer, kebersihan ruang kuliah, perlengkapan kelas, sarana perpustakaan, workshop, penjelasan RPS, kehadiran dosen, keadilan prodi, serta pemahaman minat & bakat mahasiswa.

E. REKOMENDASI

Berdasarkan analisis dan telaah hasil survei, layanan kemahasiswaan perlu diupayakan adanya perbaikan. Untuk itu, direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa dan Rekomendasi Tindakan

No	Aspek	Kategori Prioritas	Rekomendasi Tindakan
1	Fasilitas Wifi (BNJ Hotspot)	Prioritas Utama	Tingkatkan kapasitas dan kecepatan internet, perbaikan jaringan di area kampus.
2	Layanan Administrasi Akademik (FRS, KHS, KRS, dll)	Pertahankan Prestasi	Pertahankan kecepatan dan akurasi layanan, perkuat sistem digitalisasi administrasi.
3	Layanan Administrasi Keuangan (SPP, PKL, Skripsi, dll)	Pertahankan Prestasi	Jaga transparansi pembayaran, tambah kanal pembayaran online.
4	Fasilitas Laboratorium Komputer	Prioritas Utama	Modernisasi perangkat komputer, tingkatkan jadwal pemeliharaan rutin.
5	Kebersihan ruang kuliah	Prioritas Utama	Tingkatkan frekuensi kebersihan, tambahkan petugas kebersihan di jam sibuk.
6	Perlengkapan dan fasilitas kelas	Prioritas Utama	Perbaiki kursi, meja, proyektor, lakukan monitoring perlengkapan rutin.
7	Sarana Perpustakaan	Prioritas Utama	Tambah koleksi digital dan fisik, tingkatkan akses e-library.

8	Fasilitas Website STMIK BNJ	Pertahankan Prestasi	Jaga stabilitas dan keamanan website, update konten secara rutin.
9	Mekanisme Tutor/pendamping	Pertahankan Prestasi	Pertahankan program tutor, perkuat dengan monitoring efektivitas pendampingan.
10	Program Studi memfasilitasi workshop	Prioritas Utama	Perbanyak workshop sesuai kebutuhan mahasiswa dan tren industri.
11	Dosen sesuai bidang mata kuliah	Pertahankan Prestasi	Jaga penugasan dosen sesuai keahlian, dorong sertifikasi tambahan.
12	Staff melayani mahasiswa efektif	Pertahankan Prestasi	Pertahankan keramahan dan efektivitas, tambah pelatihan layanan publik.
13	Pemberian bahan ajar lengkap	Pertahankan Prestasi	Pertahankan distribusi bahan ajar, kembangkan sistem berbasis e-learning.
14	Kemampuan dosen menjelaskan materi	Pertahankan Prestasi	Jaga kualitas pengajaran, berikan pelatihan metode pembelajaran aktif.
15	Dosen menjelaskan RPS	Prioritas Utama	Wajibkan dosen memaparkan RPS di awal perkuliahan.
16	Pelaksanaan Penilaian Akhir sesuai kontrak	Pertahankan Prestasi	Pertahankan transparansi penilaian, perkuat sistem evaluasi digital.
17	Kehadiran dosen tepat waktu	Prioritas Utama	Tingkatkan disiplin dosen, lakukan monitoring kehadiran dengan sistem absensi.
18	Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)	Pertahankan Prestasi	Pertahankan stabilitas sistem, tingkatkan fitur user-friendly.
19	Staff admin akademik memberi layanan	Pertahankan Prestasi	Jaga profesionalitas, tingkatkan komunikasi dengan mahasiswa.
20	Prodi memberi bimbingan akademik	Pertahankan Prestasi	Pertahankan kualitas bimbingan, perbanyak sesi konseling akademik.
21	Prodi merespon masalah akademik	Pertahankan Prestasi	Pertahankan respons cepat, perkuat kanal komunikasi mahasiswa-prodi.
22	Prodi mendampingi PKL & Skripsi	Pertahankan Prestasi	Pertahankan pendampingan, tambah sistem monitoring progres PKL & Skripsi.

23	Dosen remedial	Pertahankan Prestasi	Pertahankan program remedial, buat jadwal lebih fleksibel.
24	Keadilan Prodi dalam pelayanan	Prioritas Utama	Pastikan prosedur adil, buat SOP pelayanan yang lebih transparan.
25	Kompetensi dosen sesuai bidang	Pertahankan Prestasi	Pertahankan kompetensi, dorong penelitian dan publikasi dosen.
26	Pemahaman STMIK BNJ thdp minat & bakat mahasiswa	Prioritas Utama	Perkuat pemetaan minat bakat melalui survei rutin, adakan kegiatan pengembangan diri.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kuisioner mengenai kualitas layanan, fasilitas, dan pengajaran di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja layanan sudah berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh rata-rata nilai kinerja yang tinggi dan mendekati tingkat kepentingan mahasiswa. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus

Aspek-aspek yang masuk dalam Kategori Prioritas Utama terutama berhubungan dengan ketersediaan dan kualitas fasilitas, kedisiplinan dosen, serta keadilan dalam pelayanan. Fasilitas seperti wifi, laboratorium komputer, perlengkapan kelas, perpustakaan, serta kebersihan ruang kuliah merupakan hal yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa, namun kinerjanya masih belum sebanding dengan harapan. Demikian pula, aspek kedisiplinan dosen dalam kehadiran serta keterbukaan dalam menjelaskan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) perlu ditingkatkan agar kualitas pembelajaran lebih optimal

Sementara itu, aspek yang termasuk dalam Kategori Pertahankan Prestasi mencakup pelayanan administrasi akademik dan keuangan, layanan staf, sistem informasi akademik (SIAKAD), serta kompetensi dan kemampuan dosen dalam mengajar. Aspek-aspek ini sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga perlu dijaga konsistensinya melalui penguatan sistem, monitoring berkelanjutan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Secara umum, hasil analisis ini menunjukkan bahwa fokus peningkatan layanan sebaiknya diarahkan pada aspek-aspek prioritas utama, terutama fasilitas dan kedisiplinan akademik. Di sisi lain, aspek yang sudah baik harus tetap dipertahankan

agar kualitas layanan yang sudah berjalan optimal tidak menurun. Dengan adanya strategi peningkatan dan pemeliharaan kualitas ini, diharapkan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau dapat terus meningkatkan kepuasan mahasiswa sekaligus memperkuat reputasi institusi di masa mendatang.