



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI MANADO**
Alamat : Kampus UNIMA di Tondano 95618
Telepon (0431) 321845, 321846, 321847. Fax : (0431)321866

**KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MANADO
NOMOR 1088/UN41/HK/2022
TENTANG
INSTRUMEN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEGIATAN KEMAHASISWAAN
REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MANADO**

- Menimbang : a. bahwa mahasiswa sebagai pengguna utama dalam kegiatan kemahasiswaan di Universitas Negeri Manado perlu mendapatkan layanan yang prima;
b. bahwa kualitas layanan di Universitas Negeri Manado diperoleh dari tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan;
c. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan kegiatan kemahasiswaan dipandang perlu menggunakan instrument pengukuran yang akuntabel dan teruji secara metodologi;
d. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut pada huruf a, maka perlu menerbitkan Surat Keputusannya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana diubah Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2000 tentang Konversi IKIP menjadi Unima;
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Manado;
7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 46 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Negeri Manado;
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 56 Tahun 2022 tentang Standar Pendidikan Guru;

9. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 75037/MPK/RHS/KP/2020 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Manado Periode Tahun 2020-2024.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MANADO TENTANG INSTRUMEN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEGIATAN KEMAHASISWAAN

- KESATU : Menetapkan instrumen pengukuran yang akuntabel dan teruji secara metodologi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan pada Bagian Kemahasiswaan Unima sbegaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KEDUA : Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan akan di publikasikan melalui Website bagian kemahasiswaan Unima;
- KETIGA : Biaya yang timbul akibat dikeluarkan surat keputusan ini dibebankan pada dana yang sesuai untuk itu;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tondano
Pada tanggal 17 Mei 2022

REKTOR,



DEITJE ADOLFIEN KATUUK
NIP. 19610401 198503 2 004

Tembusan Yth. :

1. Para Pejabat di lingkungan Universitas Negeri Manado;

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS
NEGERI MANADO
NOMOR 1088/UN41/HK/2022
TANGGAL
TENTANG
INSTRUMEN PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
KEGIATAN KEMAHASISWAAN

**INTRUMEN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEGIATAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS NEGERI MANADO**

Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM/Semester :
3. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita*)
4. Alamat :
5. Ormawa yg diikuti :

Petunjuk Umum :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan di Universitas Negeri UNIMA
- b. Saudara mendapat kepercayaan sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UNIMA untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan dibidang kemahasiswaan kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *reliability* (3). *Responsiveness* (4) *assurance* (5) *empathy* (6) *Information System* (7) *layanan beasiswa untuk mahasiswa*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang ☒ pada kolom yang tersedia
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Cukup Memuaskan
 - 4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

1. Aspek *tangibles* (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | UNIMA menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa) | | | | | |
| 2. | UNIMA menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai dan relevan seperti secretariat untuk kegiatan kemahasiswaan | | | | | |
| 3 | Unima menyediakan fasilitas tempat publikasi kegiatan kemahasiswaan misalnya website, Wifl maupun media lainnya | | | | | |
| 4 | UNIMA memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan | | | | | |
| 5. | UNIMA menyediakan ruangan yang bersih ,nyaman dan rapi untuk kegiatan ormawa | | | | | |
| 6 | UNIMA menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa | | | | | |
| 7 | UNIMA menyediakan tempat istirahat mahasiswa di lingkungan Universitas Negeri UNIMA yang memadai | | | | | |
| 8 | UNIMA menyediakan tempat parkir yang memadai | | | | | |

Saran & Masukan :

2. Aspek *Reliability* (kehandalan Pimpinan, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Pimpinan UNIMA berusaha memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan | | | | | |
| 2. | Pimpinan UNIMA mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa | | | | | |
| 3. | UNIMA memberikan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 4. | UNIMA menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan | | | | | |
| 5. | Pimpinan, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan | | | | | |
| 6. | Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa | | | | | |
| 7. | Pimpinan, pembina, pembimbing memberikan situasi keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa | | | | | |
| 8. | Pemimpin, Pembina, pendamping dan Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan bersahabat | | | | | |
| 9. | Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan Unima melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan | | | | | |

Saran & Masukan :

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | UNIMA menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan | | | | | |
| 2. | Pimpinan UNIMA berusaha merespons kebutuhan ormawa | | | | | |
| 3. | UNIMA menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa | | | | | |
| 4. | Pimpinan UNIMA berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya | | | | | |
| 5 | Pimpinan, Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan bersedia membantu | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam kegiatan kemahasiswaan | | | | | |
| 5. | UNIMA melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan | | | | | |

Saran & Masukan :

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan | | | | | |
| 2. | Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UNIMA melalui bidang kemahasiswaan | | | | | |
| 3. | Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa | | | | | |
| 4. | Pimpinan memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa | | | | | |
| 5. | Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali | | | | | |

Saran & Masukan :

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|---|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | UNIMA berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 2. | UNIMA memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan | | | | | |
| 3. | UNIMA memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan | | | | | |
| 4. | Pimpinan UNIMA bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan | | | | | |
| 5. | Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa | | | | | |
| 6. | UNIMA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya | | | | | |

Saran & Masukan :

6. Aspek Information System (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | UNIMA berusaha memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online | | | | | |
| 2. | UNIMA memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan | | | | | |
| 3. | UNIMA memberikan fasilitas komputer/Laptop,LCD dan layar LCD kepada unit kemahasiswaan | | | | | |
| 4. | UNIMA memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan | | | | | |
| 5. | UNIMA berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan | | | | | |
| 6. | Pimpinan UNIMA membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa | | | | | |

Saran & Masukan :

7. Aspek penilaian kegiatan penalaran dan keilmuan mahasiswa

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----------------------|------------|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. Layanan Informasi | | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1. | Kemudahan memperoleh informasi kegiatan penalaran dan keilmuan | | | | | |
| 2. | Kejelasan informasi kegiatan penalaran | | | | | |
| B. Proses pendaftaran | | | | | | |
| 1. | Kemudahan melakukan pendaftaran | | | | | |
| 2. | Kecepatan proses pendaftaran | | | | | |
| 3. | Kejelasan informasi kegiatan paskah pendaftaran | | | | | |
| 4. | Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran | | | | | |
| C. Proses pelaksanaan | | | | | | |
| 1. | Materi kegiatan | | | | | |
| 2. | Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan | | | | | |
| 3. | Kenyamanan lingkungan kegiatan | | | | | |
| 4. | Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan | | | | | |
| . | Keakraban peserta kegiatan | | | | | |
| D. Hasil yang diperoleh | | | | | | |
| 1 | Penalaran dan keilmuan dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa | | | | | |

Saran & Masukan :

8. Aspek Layanan Minat dan bakat

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| A. Layanan Informasi | | | | | | |
| 1. | Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat | | | | | |
| 2. | Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat | | | | | |
| 3. | Kejelasan prosedur pengurusan Surat Ijin Kegiatan | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| B. Proses Penerbitan Surat Ijin Kegiatan | | | | | | |
| 1 | Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi | | | | | |
| 2 | Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi | | | | | |
| 3 | Kecepatan proses persetujuan | | | | | |
| 4 | Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan SIK | | | | | |
| C. Proses realisasi dana | | | | | | |
| | Kecepatan pencairan dana kegiatan | | | | | |
| | Keadilan dalam alokasi dana kegiatan | | | | | |
| | Informasi status pencairan dana | | | | | |
| D. Pelayanan Petugas | | | | | | |
| 1 | Sikap profesional petugas penerima di tingkat prodi | | | | | |
| 2 | Sikap profesional petugas penerima proposal di tingkat Institut | | | | | |
| 3 | Mampu memberikan informasi dengan jelas | | | | | |
| | Bersikap sopan dan berpenampilan rapih | | | | | |
| E. Hasil yang diperoleh | | | | | | |
| 1 | SIK diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan | | | | | |

Saran & Masukan :

9. Layanan Beasiswa

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----------------------------|---|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. A. Layanan Informasi | | | | | | |
| 2. | Kemudahan memperoleh informasi beasiswa | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3. | Kejelasan informasi beasiswa | | | | | |
| B. Proses pengajua | | | | | | |
| 1. | Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa | | | | | |
| 2. | Kemudahan proses pengajuan | | | | | |
| 3. | Keramahan proses pengajuan | | | | | |
| C. Proses seleksi | | | | | | |
| 1. | Kejelasan kriteria seleksi | | | | | |
| 2. | Kecepatan proses seleksi | | | | | |
| 3. | Kejelasan putusan penerima beasiswa | | | | | |
| 4. | Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|
| D. Proses Pelaksanaan | | | | | | |
| 1. | Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa | | | | | |
| 2. | Ketepatan waktu pemberian beasiswa | | | | | |
| 3. | Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok | | | | | |
| 4. | Kemudahan pengambilan beasiswa | | | | | |
| 5. | Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa | | | | | |

Saran & Masukan :



REKTOR,

DEITJE ADOLFIEN KATUUK
NIP. 19610401 198503 2 004