



**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 : Intrumen 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



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, Wife 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 infomasi kegiatan paska 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

A. Layanan Informasi		1	2	3	4	5
1.	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat					
2.	Kejelasan inormasi 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 pengajuan					
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 :

