



Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA



LAPORAN  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2021



UMMAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



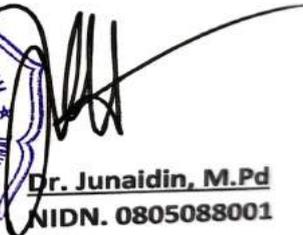
## LEMBAR PENGESAHAN

Pelaksanaan kegiatan Audit Mutu Internal (AMI) oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) untuk meningkatkan mutu Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Universitas Muhammadiyah Mataram. Disusun oleh Tim dan Telah Disosialisasikan Dihadapan Semua Unsur Pimpinan Universitas, Fakultas, dan Lembaga di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Mataram.

Ditetapkan di Mataram  
Sabtu, 02 September 2021

Disetujui oleh:

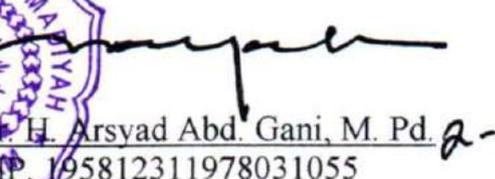
Ketua LPMI,



**Dr. Junaidin, M.Pd**  
NIDN. 0805088001

Disahkan oleh:

Rektor,



**Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M. Pd.**  
NIDN. 195812311978031055

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, dengan rahmat dan ijinilah sehingga Pelaksanaan kegiatan Evaluasi Internal Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Universitas Muhammadiyah Mataram ini dapat disusun dan diselesaikan oleh Tim penyusun yang dibentuk oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) UMMAT sebagai kegiatan Audit Mutu Internal (AMI) kerja bagi semua unsur yang ada di lingkungan Universitas Muhammadiyah Mataram.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban LPMI dalam kegiatan Audit Mutu Internal (AMI) bagi segenap unsur Civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Mataram, sehingga setiap kebijakan yang bersifat instruktif dapat dilaksanakan dengan baik dan sistematis, serta terukur. kegiatan Evaluasi Internal ini sifatnya umum dapat diimplementasikan secara konsisten, sehingga menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan rekomendasi. Saran dan masukan untuk perbaikan panduan ini sangat kami harapkan. Atas partisipasi dan kerja sama dari semua pihak kami ucapkan terima kasih.

Mataram, 02 September 2021  
Tim Penyusun,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
	<b>x</b>
<b>A. LAYANAN KEMAHASISWAAN.....</b>	<b>1</b>
<b>B. PELAKSANAAN.....</b>	<b>2</b>
<b>C. HASIL PENJAJAKAN KEPUASAN, TINDAK LANJUT.....</b>	<b>4</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# **LAPORAN**

## **TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN**

### **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

Penilaian pada aspek Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Universitas Muhammadiyah Mataram merupakan salah satu komponen terpenting dari keseluruhan proses layanan. Pelaksanaan penilaian didukung oleh *website* <http://ummat.com> yang ada memudahkan lulusan SMA/SMK/MA untuk dapat mengakses dan mengetahui program studi apa saja yang terdapat di UMMAT menjadi tidak terbatas. Terlebih dengan telah semakin mudahnya akses internet diberbagai sekolah menengah seiring dengan kebijakan pemanfaatan teknologi informasi di sekolah. Sistem pendaftaran dengan memanfaatkan jaringan perbankan yang dikembangkan memungkinkan lulusan-lulusan SMA-sederajat mudah mendaftarkan diri untuk mengikuti seleksi penerimaan mahasiswa baru di UMMAT. Sosialisasi dan promosi aktif yang dilakukan secara rutin oleh panitia promosi, staf dan melalui alumni yang tersebar memberikan daya dorong dalam perluasan aksesibilitas penerimaan mahasiswa baru.

#### **A. Tata Cara dan Instrumen yang Digunakan untuk Mengetahui Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan**

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, UMMAT melakukan Audit Mutu Internal (AMI) tingkat kepuasan Layanan Kemahasiswaan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) pada layanan mahasiswa bidang akademik. Sedangkan layanan mahasiswa non akademik dilaksanakan oleh Wakil Rektor III melalui Biro KKHP UMMAT. Audit Mutu Internal (AMI) tersebut dilaksanakan untuk mengukur mutu:

##### *1. Mutu Layanan mahasiswa bidang akademik*

- a. Sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan
- b. Profesionalitas dosen dan staf akademik
- c. Layanan kemahasiswaan
- d. System informasi akademik/SIKAD

## 2. Mutu Layanan mahasiswa bidang non akademik

- a. Sarana kegiatan, fasilitas, dan tempat kegiatan kemahasiswaan
- b. Profesionalitas pejabat, pembina, pendamping dan staf kemahasiswaan.
- c. Layanan kemahasiswaan
- d. System informasi beasiswa dan kegiatan kemahasiswaan

Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan bidang akademik dilaksanakan setiap semester pada saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) melalui penyebaran angket kepada mahasiswa. Sedangkan Audit Mutu Internal (AMI) kepuasan mahasiswa terhadap **layanan kemahasiswaan** bidang non akademik dilakukan setahun sekali melalui penyebaran angket sesuai dengan butir-butir instrumen Audit Mutu Internal (AMI).

Hubungan struktur organisasi kegiatan mahasiswa dengan UMMAT sangat baik karena di UMMAT tidak terdapat kelompok senat mahasiswa. Koordinasi pertanggungjawaban kegiatan mahasiswa langsung dari tiap-tiap unit kegiatan kepada Wakil Rektor III. Pada setiap awal tahun akademik baru diadakan rapat kerja antara Wakil Rektor III dengan UKM. Pada forum rapat kerja tersebut selain dibahas rencana program kerja setiap UKM juga dibahas seluruh evaluasi pelaksanaan setiap kegiatan UKM serta evaluasi atas layanan kemahasiswaan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan mahasiswa adalah:

1. Jumlah peningkatan anggota setiap UKM.
2. Jumlah peserta/keterlibatan mahasiswa di setiap kegiatan UKM.
3. Jumlah kegiatan/program kerja yang terlaksana dari setiap kegiatan.
4. Jumlah pengajuan dana yang disetujui pihak institusi setiap kegiatan UKM.
5. Prestasi yang dicapai dalam kegiatan UKM.

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan layanan mahasiswa adalah:

1. Lembar angket / *quisioner* AMI
2. Lembar observasi
3. Potrofolio kegiatan mahasiswa
4. Wawancara terstruktur.

Setiap kegiatan UKM harus dipertanggungjawabkan terlebih dahulu sebelum mengajukan dana untuk kegiatan berikutnya. Dari setiap laporan pertanggung jawaban tersebut terangkum tingkat keberhasilan setiap kegiatan mahasiswa dan layanan kemahasiswaan. Layanan kemahasiswaan selain berbentuk layanan terhadap pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan adalah layanan kesehatan dan psikolog, serta berbagai permintaan surat keterangan. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut disediakan kotak saran, formulir kritik dan saran yang disediakan di *Counter* Layanan Mahasiswa agar mahasiswa dapat menyampaikan kritik dan saran secara langsung.

#### **B. Hasil Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa menggunakan Instrumen tersebut**

Pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan mahasiswa melalui penyebaran angket kepada mahasiswa dirasa sudah efektif. Hal ini ditandai dengan meningkatnya peran serta mahasiswa baik secara kuantitas maupun kualitas dalam pengisian angket. Secara umum diperoleh hasil bahwa layanan mahasiswa pada aspek akademik maupun non akademik berkategori sangat baik, dengan presentase capaian yaitu 81% untuk layanan kemahasiswaan bidang akademik dan 85% untuk layanan kemahasiswaan bidang non akademik.

Pada layanan mahasiswa bidang akademik, aspek sarana pendidikan, fasilitas perkuliahan, media pengajaran, dan sarana pendidikan penunjang lainnya menjadi *entry point* untuk lebih ditingkatkan pada periode selanjutnya, disamping peningkatan aspek profesionalitas dosen dan staf akademik melalui pelaksanaan kegiatan pelatihan dalam rangka pengembangan dan peningkatan kapasitas SDM yang ada. Sedangkan pada layanan mahasiswa bidang non akademik, aspek sarana kegiatan, fasilitas dan tempat kegiatan mahasiswa juga menjadi prioritas utama pihak universitas guna mendukung peningkatan kreatifitas dan prestasi mahasiswa.

Selain itu pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar dilakukan melalui pengisian kuesioner secara manual dan dicantumkan di website <http://ummat.com>. Pengisian kuesioner dilakukan oleh

mahasiswa sebelum ujian tengah semester dan sebelum ujian akhir semester. Hasil isian kuesioner diolah dan langsung diberikan kepada masing-masing dosen sebagai evaluasi diri bagi dosen yang bersangkutan. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dapat dilihat dari banyaknya surat pengaduan atau komplain yang langsung masuk ke Ketua LPMI UMMAT baik melalui surat tertulis maupun melalui *email*.

### C. Data Pelayanan Kepada Mahasiswa UMMAT

No	Jenis pelayanan kepada Mahasiswa	Uraian kegiatan	Frekuensi Pelaksanaan	Jumlah Mahasiswa
1	Bimbingan dan Konseling	1. Konsultasi dengan Dosen Pembimbing Akademik	Konsultasi dilaksanakan 4 kali dalam satu semester	Mahasiswa dibimbing 8 orang dalam 1 semester/dosen
		2. Konsultasi pindah kuliah	Sesuai permintaan mahasiswa	Sesuai permintaan mahasiswa
		3. Pembekalan bagi calon wisudawan	1 kali per semester	Sesuai jumlah calon wisudawan
2	Minat dan Bakat (ekstra kurikuler)	1. UKM Bola mengikuti POMNAS XIII 2019 untuk cabang olah raga futsal di Yogyakarta	1	12
		2. Pertukaran Pemuda Indonesia-Malaysia a.n. Elya Febriani Mhs.Bhs. Inggris tahun 2020	1	1
		3. Mengikuti Seminar HIV di Univ. Mataram.	1	3
		4. Mengikuti lomba cinta pantai yang dilaksanakan oleh Fak. Perikanan Univ. Mataram	1	3
		5. Mengikuti Festifal puisi pelajar se-pulau lombok (UKM. Sasentra) yang diselenggarakan oleh Yayasan Tarbiatul Ikhlas.	1	8
		6. Mengikuti Pemetasan puisi Ramadhan tgl 3 Agustus 2019 di Taman		

		Budaya Mataram yang diselenggarakan oleh Sasentra UMMAT.	1	10
		7. Penerbitan secara berkala Pers Mahasiswa kampus.		
		8. Jambore IX MAPALA PTM se-Indonesia tgl. 13 – 15 Mei 2020 di Univ. Muhammadiyah Malang.	10	150
		9. Mengikuti lomba Lagu Keroncong tgl. 27 April 2020 yang diselenggarakan oleh RRI Mataram di mataram.	1	3
		10. Lomba <i>Acoustik</i> antar SLTA se-pulau Lombok tgl. 12-14 April 2020	1	12
		11. Pendidikan dan Pelatihan Hizbul Wathan (HW) di Gedung Dakwah PWM NTB pada tanggal 23 – 26 April 2019.	1	100
		12. Mengikuti Kejuaraan Forkop Taekwondo tgl. 11 – 12 Nop. 2019 di Mataram.	1	100
		13. Temu Ilmiah dan Predium I Perhimpunan Mhs. Pertambangan (Permata Indonesia) nasional TGL. 19-20 Nopember 2020 di Yogyakarta.	1	6
		14. Pekan Teknik Pertanian Nasional tgl. 10-14 Des. 2019 di Univ. Negeri Lampung (UNILA).	1	100
		15. Mengikuti Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) Mahasiswa Nasional	1	3

		XIII di Univ.Negeri Padang tgl 23-29 Juni 2020		
3	Pembinaan <i>soft Skills</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan Kewirausahaan</li> <li>2. Pelatihan penyiaran melalui acara obrolan seputar kampus pada RRI Mataram.</li> <li>3. Pelatihan Seni Musik oleh UKM Musik pada tgl 15 – 17-9- 2020.</li> <li>4. Studi banding tentang pers kampus di Univ. Udayana, Univ.Hindu Indonesia dan Institut. Hindu Darma Denpasar oleh UKM DIMENSI (Pers kampus) pada tgl 20 – 21 Des. 2020.</li> <li>5. Mengikuti Diskuswati dan Workshop IMAWATI Nasional di Bogor tgl. 20 – 23 Juni 2020.</li> <li>6. Pelatihan Jurnalistik tgl. 25 Juli 2013</li> <li>7. Pendidikan dan latihan dasar militer (DIKSARMIL) angkatan ke 38 tgl. 14-18 April 2019 oleh Satuan Komando Rinjani (SKOMEN) NTB.</li> <li>8. Pendidikan dan latihan dasar (DIKLATSAR) Kepecintaan alam oleh MALAPA UMM tgl. 30 Oktober 2020.</li> <li>9. Pelatihan Kepemimpinan tgl 27-28 April 2019 oleh BEM Fak. Hukum UMM di Mataram.</li> <li>10. Studi lapangan di Bendungan Pandan</li> </ol>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">100</p> <p style="text-align: center;">20</p> <p style="text-align: center;">25</p> <p style="text-align: center;">35</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">50</p> <p style="text-align: center;">34</p> <p style="text-align: center;">35</p> <p style="text-align: center;">42</p>



- b. Menyediakan Mading khusus untuk informasi lowongan kerja
- c. *Facebook, Instagram, youtube, telegram, twitter* informasi lowongan kerja
- d. Jaringan informasi lowongan kerja melalui Keluarga Alumni (KAUM) UMMAT.
- e. Iklan Surat Kabar/koran lokal.

## 2. Perencanaan Karir

Perencanaan karir merupakan suatu perencanaan tentang kemungkinan-kemungkinan mahasiswa atau alumni sebagai perorangan untuk dapat memperoleh kesempatan kerja yang sesuai kemampuan dan minatnya, baik memanfaatkan lapangan kerja yang tersedia maupun menciptakan lapangan kerja baru.

Upaya yang dilakukan oleh UMMAT dalam program layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan, antara lain:

- a. Membangun kerjasama dengan perusahaan swasta atau instansi terkait dengan prodi yang ada untuk tempat/lahan PPL, PKL dan Magang.
- b. Membuat program pelatihan keterampilan dan kewirausahaan yang bekerja sama dengan perbankan, BLK dan lain-lain yang memberi bekal untuk menciptakan lapangan kerja baru.

## 3. Pelatihan Melamar Kerja

Peningkatan kemampuan melamar kerja setiap alumni dilaksanakan melalui 4 program berikut:

- a. Matakuliah Kewirausahaan, pada matakuliah ini terdapat materi yang mengajarkan tentang pembuatan Surat lamaran kerja, *curriculum vitae*, dan teknik wawancara. Penyelenggaraan matakuliah ini dilaksanakan di bawah koordinasi Program Studi.
- b. Pelatihan *Job Hunting* bekerjasama dengan lembaga bahasa UPT P3B. Pelatihan dilaksanakan di bawah koordinasi WR III dan KAUM. Pelatihan tidak wajib diikuti oleh semua alumni dan bagi alumni yang berminat dapat mendaftarkan diri di KAUM.
- c. Program konsultasi soft skill dan kewirausahaan, pelayanan konsultasi terkait kewirausahaan, mobilisasi sumber daya dan konsultasi karir melalui kegiatan

lokakarya.

d. Program konsultasi SDM dan pelayanan pengembangan karir.

#### **4. Layanan Penempatan Kerja**

- a. *Recruitment on Campus (ROC)*, yaitu program rekrutmen kerja yang sebagian proses atau seluruh prosesnya dilaksanakan di Kampus UMMAT.
- b. *Job Fair*, merupakan kegiatan bursa kerja yang dilaksanakan sebagai rangkaian kegiatan wisuda. *Job Fair* dilaksanakan 1 kali per semester, yaitu pada bulan April dan September.
- c. Rekomendasi WR III atau Prodi, instansi yang membutuhkan dapat meminta kepada Kaprodi untuk memberikan rekomendasi terhadap lulusan untuk dicalonkan sebagai pegawai/karyawan sehingga mengurangi beban kerja proses rekrutmen yang dilakukan oleh instansi yang membutuhkan tenaga kerja. Dalam hal ini perusahaan dapat menentukan kriteria-kriteria untuk calon yang dibutuhkan.

#### **1.1.10 Pelaksanaan program layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan yang mencakup; (1) penyebaran informasi kerja, (2) penyelenggaraan bursa kerja, (3) perencanaan karir, (4) pelatihan melamar kerja, dan (5) layanan penempatan kerja.**

Pelaksanaan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan pengembangan karir dan kewirausahaan bagi calon-calon wisudawan baik ditingkat fakultas maupun universitas, sedangkan pengembangan karir dan informasi kerja untuk lulusan dilaksanakan melalui penyampaian informasi tentang lowongan kerja baik di institusi pemerintah maupun swasta pada *webstie* resmi UMMAT <http://ummat.com> dan koran lokal.

Pelaksanaan program layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan juga dilaksanakan dengan:

##### **1. Penyebaran Informasi Kerja**

Penyebaran informasi kerja merupakan salah satu tugas WR III, yang dibantu oleh Biro administrasi kemahasiswaan dan alumni administrasi kemahasiswaan dan alumni UMMAT dirasakan sangat membantu lulusan untuk

mengakses dunia kerja. Penyebaran informasi dilakukan melalui beberapa strategi dan media sebagai berikut:

- a. Mengelola, mengumpulkan, menganalisa dan menyebarkan informasi kepada lulusan berupa lowongan kerja, magang, pelatihan dan sebagainya, yang berasal swasta, Pemerintah, Institusi, BUMN, industri, dan lain-lain.
- b. Menyebarkan informasi kepada pihak terkait seperti swasta, Pemerintah, Institusi, BUMN, industri, dan lain-lain tentang kompetensi lulusan UMMAT setiap periode wisuda
- c. Papan pengumuman di UMMAT.
- d. Setiap informasi lowongan kerja selain ditempelkan pada papan pengumuman juga akan diunggah (*upload*) pada laman kampus di dicantumkan di *website* <http://ummat.com>.
- e. SMS Gateway, semua alumni berhak atas layanan ini dengan syarat mendaftarkan nomor telepon seluler yang dipergunakan di Bagian Akademik UMMAT.
- f. Jejaring sosial (misalnya: *Facebook, Instagram, youtube, telegram, twitter*).

## **2. Penyelenggaraan Bursa Kerja**

Bursa kerja yang dilaksanakan oleh UMMAT yaitu dengan mempertemukan pada satu tempat dan waktu antara perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja dengan pelamar kerja (mahasiswa dan alumni), seperti yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak pada pertambangan modern, batu bara dari Kalimantan Timur, yang secara langsung datang ke kampus sebanyak 3 kali untuk merekrut alumni dan mahasiswa tingkat akhir D3 Teknik Pertambangan UMMAT sebagai karyawannya.

Secara umum penyelenggara bursa kerja di UMMAT dilaksanakan 2 kali dalam setahun yaitu sesuai perodesasi wisuda pada bulan maret dan bulan september.

## **3. Perencanaan Karir**

Pelaksanaan program layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan, yang terkait perencanaan karir, dilaksanakan oleh WR III dan di bantu oleh Biro Kemahasiswaan, kerjasama, Humas, dan Protokoler

(KKHP) untuk mahasiswa dan alumni secara umum. Sedangkan khusus mahasiswa dan alumni yang bergabung dalam Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM), pelaksanaan perencanaan karir ditangani WR IV dan dibantu oleh Lembaga Pengkajian dan Pengamalan Islam (LP2I).

Perencanaan karir mahasiswa dan lulusan dimulai dari proses membantu mereka mengenal potensi diri, minat, bakat dan kompetensi yang dimilikinya.

#### **4. Pelatihan Melamar Kerja**

Ada beberapa pelatihan melamar kerja bagi mahasiswa dan lulusan UMMAT, antara lain:

- a. Survey kebutuhan *stakeholder* terhadap alumni.
- b. Bimbing dan konseling perencanaan karir.
- c. Seminar motivasi di dunia kerja
- d. Workshop karir, penulisan surat lamaran kerja.
- e. Persiapan tes psikologi dan wawancara
- f. Pelatihan *soft skill* dan *personal development* bagi mahasiswa dan alumni.
- g. Pelatihan peningkatan *skill*, bahasa asing, komputer dan keahlian khusus.
- h. Riset bidang ketenagakerjaan.

#### **5. Layanan Penempatan Kerja**

Layanan Penempatan Kerja di UMMAT dilaksanakan melalui kegiatan, *Recruitment on Campus. Recruitment on Campus (RoC)* merupakan kegiatan insidental yang dilaksanakan sesuai dengan permintaan dari instansi/perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja. RoC merupakan proses rekrutmen tenaga kerja yang seluruh proses atau sebagian prosesnya dilaksanakan di UMMAT. Pada umumnya perusahaan melakukan proses seleksi tes tertulis sampai dengan interview akhir di kampus UMMAT, walaupun terdapat beberapa di antaranya yang hanya melakukan tes tulis. Secara rata-rata hampir setiap bulan terdapat perusahaan yang melakukan kegiatan RoC di UMMAT.

**E. Pencapaian prestasi mahasiswa dalam tiga tahun terakhir di bidang akademik dan non akademik, antara lain prestasi dalam penelitian dan lomba karya ilmiah, PKM, olah raga, dan seni.**

No.	NamaKegiatan	Waktu Penyelenggaraan	Tingkat*			Prestasi yang Dicapai
			Propinsi/ Wilayah	Nasional	Internasional	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Pemilihan Mahasiswa berprestasi LLDikti wilayah VIII (Bali, NTB, NTT)	2019	√			Juara II
2	Lomba Karya Tulis Mahasiswa 2019	2019	√			Juara II
3	Kejuaraan Futsal Rektor Cup UM Mataram 2020	2020	√			Juara II
4	Kejuaraan Tenis Meja Se Universitas Muhammadiyah Mataram 2020	2020	√			Juara I
5	Olahraga Bersama (Dekan Cup) UM Mataram	2019	√			Juara II
6	Musabaqah tilawatil Qur'an tingkat Mahasiswa UMMAT	2020	√			Piagam Penghargaan
7	Lomba debat Bahasa Inggris Mahasiswa se-NTB 2019	2012	√			Juara III
8	Kegiatan debat /Speech Contest for university student Young Leader Summit	2020		√		Juara Harapan II

9	Dua orang mahasiswa terpilih mengikuti program Pertemuan Pemuda	2021		√		Piagam Penghargaan
10	Porseni PTM Tingkat Nasional 2019 di Makassar	2019			√	Juara III
11	Satu orang Mahasiswa terpilih untuk mengikuti Program pertukaran Pemuda di Malaysia	2019			√	Piagam Penghargaan
12	Kejuaraan ESTA <i>International Invitation Taekwondo</i> Tournament	2021			√	Juara III
13.	Olimpiade Geografi	2020	√			Piagam Penghargaan
14.	Lomba Cerdas Cermat Politik Tahun 2019	2019		√		Juara 2
15.	Lomba lintas Lombok 2 hari 2019	2019		√		Baik
16.	Lomba Dekan Cup. Kejuaraan Futsal 2019	2019		√		Juara III
28.	<i>Poin in Home</i> Tahun 2013	2013	√			Piagam Penghargaan
29.	Pertemuan IKAHIMSI di Universitas Gadjah Mada 2014	2013		√		Piagam Penghargaan
30.	Juara II Taekwondo Tahun 2013	2013	√			Juara II
31.	Lomba Putra <i>Under 58</i> Tahun 2013	2013		√		Juara II
32.	Debat Politik 2013	2013	√			Juara 1

33.	Pertemuan IKAHIMSI di Universitas Pejuang Veteran RI Makassar	2020		√		Piagam Penghargaan
34.	Kejuaraan ESTA International Invitation Taekwondo Tournament	2019			√	Juara III
35.	<i>Dialog Roadshow in Diversity</i> . Satu orang terpilih mengikuti dialog ini yang di adakan oleh Kedutaan Amerika	2019		√		Piagam Penghargaan

Sumber: Wakil Rektor III UMMAT 2021

**F. Upaya Institusi untuk Meningkatkan Prestasi Mahasiswa dalam Bidang Akademik dan Non Akademik, antara lain Prestasi dalam Penelitian dan Lomba Karya Tulis Ilmiah, PKM, Olah Raga, dan Seni**

Kegiatan kemahasiswaan merupakan suatu aktivitas yang terintegrasi secara berkesinambungan dalam aktivitas disuatu perguruan tinggi. Kegiatan kemahasiswaan saling menguatkan dengan aktivitas akademik perkuliahan. Kegiatan kemahasiswaan bertujuan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh mahasiswa. Kegiatan kemahasiswaan di UMMAT diakomodasi dalam berbagai program yang bertujuan mewujudkan mahasiswa yang bertaqwa, cerdas, kritis, santun, bermoral, demokratis, bertanggung jawab dan berdaya saing. Dengan demikian mahasiswa setelah menyelesaikan kuliah tidak hanya memperoleh ilmu dan kemampuan akademis saja tetapi ditopang pula oleh pengalaman dan keterampilan yang bermanfaat.

Untuk mewujudkan hal di atas maka kegiatan mahasiswa di kampus hendaknya mencakup pengembangan organisasi mahasiswa yang sehat dan pembinaan manusia berkualitas yang berkelanjutan. Dalam rangka pemenuhan tersebut maka diselenggarakan program kurikuler, baik intrakurikuler maupun

ekstra kulrikuler. Pada program intrakurikuler, mahasiswa menempuh berbagai perkuliahan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan pada bidang ekstrakurikuler, mahasiswa melakukan kegiatan sesuai dengan minat dan perhatiannya.

UMMAT telah dan terus melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan pribadi-pribadi mahasiswa yang unggul dan handal dalam berbagai bidang. Di bidang akademik, UMMAT mendorong mahasiswa untuk berperan aktif dalam berbagai kegiatan ilmiah dengan cara memfasilitasi mahasiswa untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat secara keilmuan, membentuk unit-unit kegiatan mahasiswa sebagai penunjang kegiatan perkuliahan, dan mengirim mahasiswa untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang dapat menambah wawasan serta menggali kreatifitas mahasiswa baik yang diselenggarakan oleh internal universitas maupun pihak eksternal. Disamping itu UMMAT juga membangun kerjasama dengan *stakeholders* guna memaksimalkan upaya dalam rangka meningkatkan prestasi mahasiswa khususnya dibidang akademik. Selain bidang akademik, **UMMAT juga berkomitmen untuk meningkatkan prestasi mahasiswa di bidang non akademik melalui pemenuhan sarana prasarana kegiatan**, memaksimalkan keikutsertaan mahasiswa dalam berbagai kegiatan serta membangun kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka mendukung peningkatan prestasi dan kreatifitas mahasiswa.

**Upaya institusi untuk meningkatkan prestasi mahasiswa** dalam bidang akademik dan non akademik yang telah dan terus dilaksanakan, antara lain:

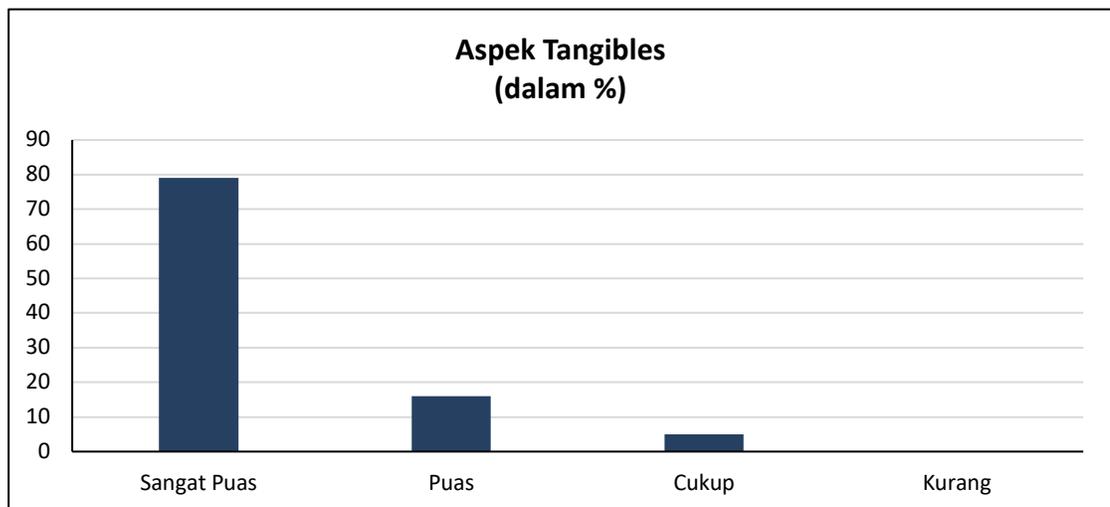
- a. Pelatihan pembuatan proposal PKM (Penelitian pengabdian pada masyarakat, kewirausahaan dan lain-lain).
- b. Pelatihan penulisan karya ilmiah.
- c. Pengiriman mahasiswa untuk mengikuti pelatihan pembuatan proposal PKM dan penulisan karya ilmiah yang dilaksanakan oleh institusi lain.
- d. Menyelenggarakan lomba penulisan karya ilmiah oleh institusi sendiri, maupun mengikutsertakan mahasiswa yang dilaksanakan institusi lain.

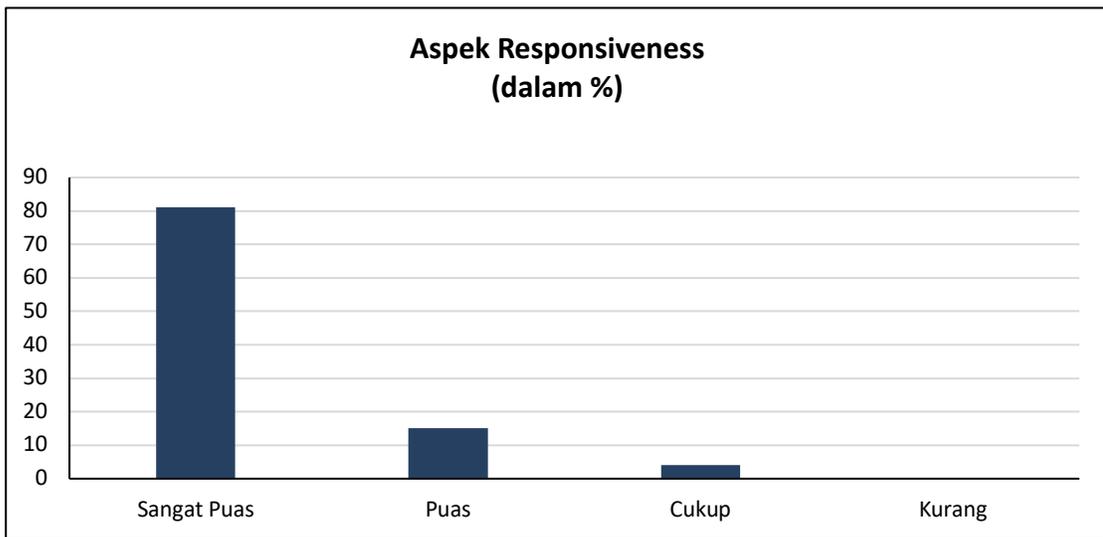
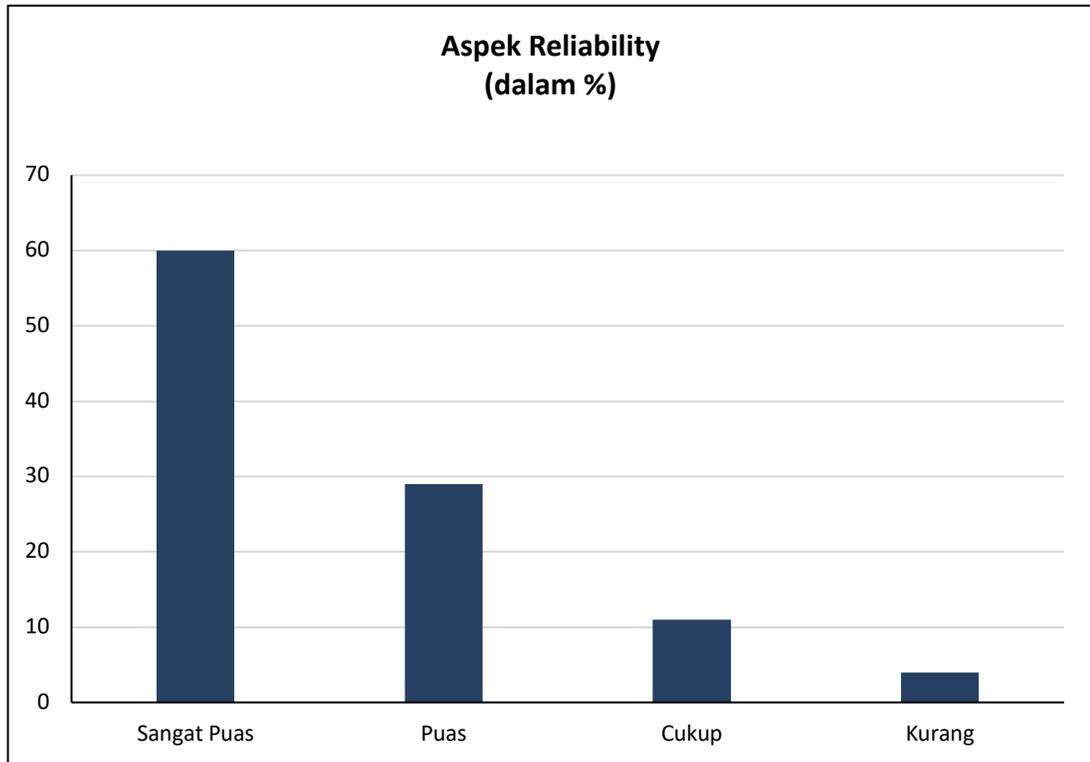
- e. Melaksanakan lomba olimpiade matematika, fisika, geografis dan sejarah tingkat SMP dan SMA sederajat NTB.
- f. Menyiapkan fasilitas dan sarana/prasarana kesenian dan olahraga untuk penyaluran minat dan bakat bagi mahasiswa.
- g. Memfasilitasi pengembangan kegiatan seni dan olahraga bagi mahasiswa.
- h. Menyelenggarakan dan mengikut sertakan mahasiswa dalam lomba seni dan olahraga baik dilaksanakan sendiri maupun oleh pihak lain.

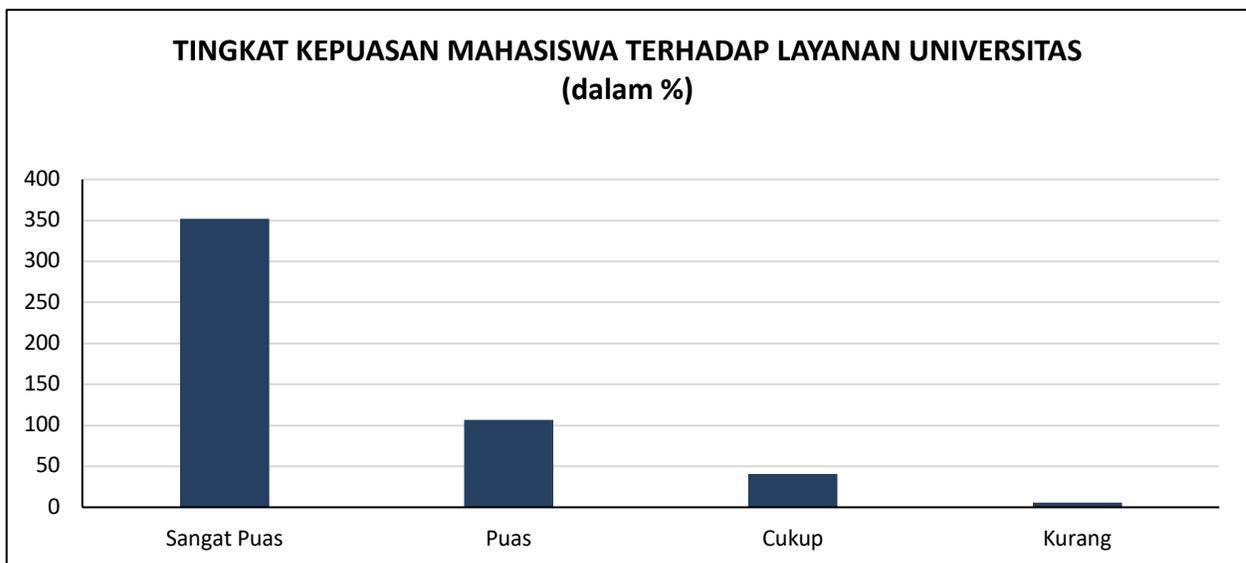
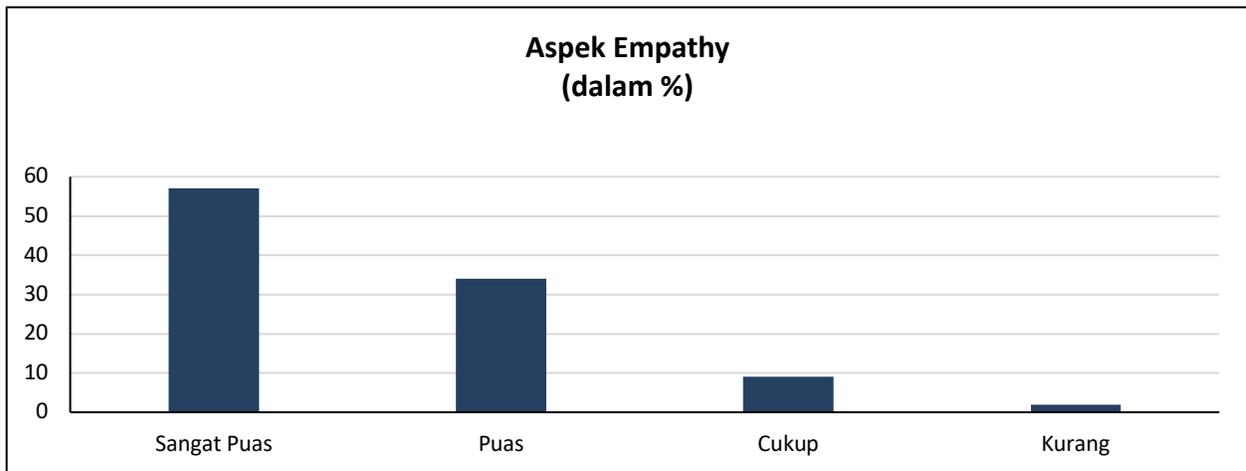
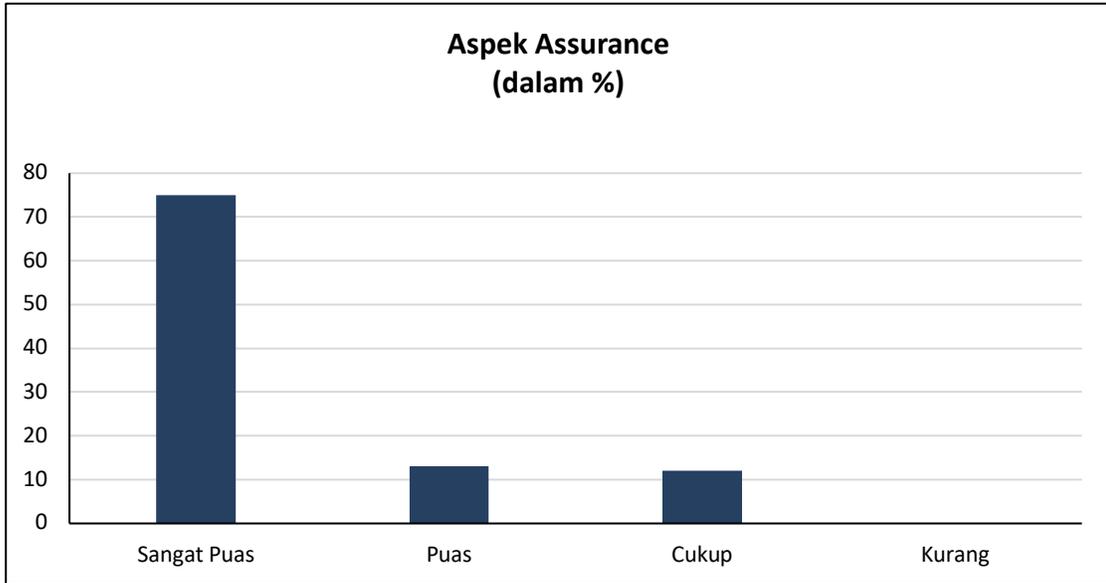
# LAMPIRAN

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

No	LAYANAN UNIVERSITAS	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang
-	-	%	%	%	%
1	<i>Aspek Tangibles</i>	79	16	5	0
2	<i>Aspek Reliability</i>	60	29	11	4
3	<i>Aspek Responsiveness</i>	81	15	4	0
4	<i>Aspek Assurance</i>	75	13	12	0
5	<i>Aspek Empathy</i>	57	34	9	2
	<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>107</b>	<b>41</b>	<b>6</b>









**Universitas Muhammadiyah  
Mataram**

**Jalan K.H Ahmad Dahlan No. 1 Pagedangan  
Mataram**

**Tlp. (0370) 633725 Fax. (0370) 6610120**

**website: <http://www.ummat.ac.id> email:**

**[um.mataram@ummat.ac.id](mailto:um.mataram@ummat.ac.id)**

**Nusa Tenggara Barat**

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM	<b>FORMULIR</b>	No. Dokumen	LPMI, 2021
	<b>KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>	No. Revisi	00
		Tgl. Berlaku	
		Halaman	1 dari 4

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU AKADEMIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
TAHUN .....**

**IDENTITAS RESPONDEN:**

1. Nama : .....
2. NIM : .....
3. Prodi/Jurusan/Fakultas : .....
4. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita\*)
5. Alamat : .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Muhammadiyah Mataram
- b. Saudara yang terpilih 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 Unnes untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia X
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM	<b>FORMULIR</b>	No. Dokumen	LPMI, 2021
	<b>KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>	No. Revisi	00
		Tgl. Berlaku	
		Halaman	2 dari 4

- 1 = Kurang  
2 = Cukup  
3 = Puas  
4 = Sangat Puas

**Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi				
2.	UM Mataram menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.				
3.	UM Mataram mempunyai perpustakaan yang memadai				
4.	UM Mataram mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (Fisika, bahasa, komputer dan lain-lain)				
5.	UM Mataram menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan				
6.	UM Mataram menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih				
7.	UM Mataram mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa				

**1. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas				
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di UM Mataram				
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif				
5.	Dosen selalu datang tepat waktu				

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM	<b>FORMULIR</b>	No. Dokumen	LPMI, 2021
	<b>KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>	No. Revisi	00
		Tgl. Berlaku	
		Halaman	3 dari 4

6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)				
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan				
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa				

## 2. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	UM Mataram menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu				
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				
4.	UM Mataram menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu				
5.	UM Mataram selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
6.	UM Mataram menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.				

## 3. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik				
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UM Mataram melalui dosen bimbingan konseling				
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa				
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM	<b>FORMULIR</b>	No. Dokumen	LPMI, 2021
	<b>KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>	No. Revisi	00
		Tgl. Berlaku	
		Halaman	4 dari 4

4. **Aspek Empathy** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	UM Mataram selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				
3.	UM Mataram selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling				
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi				
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa				
6.	UM Mataram berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				

5. Respon terbuka mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik UM Mataram;

.....

.....

.....