LAPORAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

SEMESTER GASAL

TAHUN AKADEMIK 2020/2021

GUGUS JAMINAN MUTU

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

2020

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb,

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas. Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal. Pelayanan akademik Universitas Pancasakti Tegal perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung itu, perlu dilakukan survey kepuasan pengguna (terutama Mahasiswa). Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya mahasiswa atas partisipasinya dalam pelaksanaan survey.

Demikian kata pengantar ini, semoga Allah merahmati niat baik kita semua. Aamiin

Wassalamu'alaikum wr wb,

Tegal, 2 Desember 2020

GJM FKIP

M.Arif Budiman S., M.Pd.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan akademik maka perlu adanya survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (reliability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (responsiveness) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat), 3) Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (empathy) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dan 5) Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Pancasakti Tegal ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana. Survey kepuasan mahasiswa dilakukan satu semester sekali. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Universitas Pancasakti Tegal.

B. Tujuan

1. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Pancasakti Tegal ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana.
2. Survey untuk menjaring informasi guna rencana tindak lanjut dan perbaikan peningkatan mutu pelayanan.

BAB II
METODE SURVEY

A. Waktu dan Tempat

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan setiap semester sekali. Untuk pelaksanaan survey dilakukan pada tanggal September sampai dengan Desember 2020 semester gasal tahun akademik 2020/2021.

B. Metode Evaluasi

Metode evaluasi dilakukan secara online dengan cara mahasiswa mengisi survey melalui google form. Setiap instrumen survey, mahasiswa memilih salah satu : Sangat Baik (SB) = 5, Baik (B) = 4, Cukup (C) = 3, Kurang Baik (KB) = 2 atau Sangat Tidak Baik (STB) = 1. Jumlah responden sebanyak 83 mahasiswa terdiri dari 9 mahasiswa magister ilmu hukum, 38 mahasiswa magister manajemen dan 36 mahasiswa magister pedagogi.

C. Laporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan , selanjutnya dilakukan sosialisasi hasil kepada Ketua Program Studi serta dilakukan tindak lanjut.

BAB III
HASIL SURVEY

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa BK

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	42,11	42	15,89	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	44	39,47	16,53	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	34	34	32	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	47	34,21	18,79	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	44	34,21	21,79	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	58	36	6	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	28,95	42,11	28,94	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	34	44	22	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	42,11	34	23,89	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	42	47	11	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	28,95	44	27,05	0	0
C. Assurance						

1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	71	28,95	0,05	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	65	34	1	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	52	42,11	5,89	0	0
4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	57	42	1	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	65	28,95	6,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	39	34	27	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	45	36,84	18,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	42,11	36	21,89	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	27	36,84	36,16	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	36,84	30	33,16	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	34	39	27	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	36,84	45	18,16	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	36	42,11	21,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	36,84	27	36,16	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	30	36,84	33,16	0	0

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PPKN

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	50	42	8	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	56	39,47	4,53	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	63	34	3	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	60	34,21	5,79	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	57	34,21	8,79	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	55	36	9	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	53	42,11	4,89	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	52	44	4	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	58	34	8	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	45	47	8	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	52,11	44	3,89	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	65	28,95	6,05	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	63,11	34	2,89	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	50,11	42,11	7,78	0	0

4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	57	42	1	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	65	28,95	6,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	66	34	0	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	61	36,84	2,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	55	36	9	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	62	36,84	1,16	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	61	30	9	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	35	39	26	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	41	45	14	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	42,11	13,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	54	27	19	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PE

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	54	42	4	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	58	39,47	2,53	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	60	34	6	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	60,53	34,21	5,26	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	57,8	34,21	7,99	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	55,26	36	8,74	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	53	42,11	4,89	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	55	44	1	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	57,89	34	8,11	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	42	47	11	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	50	44	6	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	69	28,95	2,05	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	61	34	5	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	52	42,11	5,89	0	0

4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	57	42	1	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	65	28,95	6,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	65	34	1	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	60	36,84	3,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	55,36	36	8,64	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	63,16	36,84	0	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	66	30	4	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	42	39	19	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	45	45	10	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	42,11	13,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	50	27	23	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PBSI

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	42	53	5	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	39,47	51,2	9,33	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	34	57,89	8,11	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	34,21	42	23,79	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	34,21	50	15,79	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	36	36	28	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	28,95	42,11	28,94	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	34	44	22	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	42,11	34	23,89	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	42	47	11	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	28,95	44	27,05	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	65,3	28,95	5,75	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	59,4	34	6,6	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	55,36	42,11	2,53	0	0

4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	63,16	42	-5,16	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	66	28,95	5,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	39	34	27	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	45	36,84	18,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	42,11	36	21,89	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	27	36,84	36,16	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	36,84	30	33,16	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	41,11	39	19,89	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	41	45	14	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	42,11	13,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	50	27	23	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PBI

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	50	42,11	7,89	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	55	44	1	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	60	34	6	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	60,53	36	3,47	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	57,8	40	2,2	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	55,26	36	8,74	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	28,95	60	11,05	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	34	60,5	5,5	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	42,11	52	5,89	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	42	57	1	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	28,95	65	6,05	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	60	28,95	11,05	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	60,5	34	5,5	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	52	42,11	5,89	0	0
4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	57	42	1	0	0

5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	65	28,95	6,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	66	34	0	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	61	36,84	2,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	55,36	36	8,64	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	63,16	36,84	0	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	66	30	4	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	36,84	39	24,16	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	30	45	25	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	42,11	13,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	50	27	23	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PMAT

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	43	42	15	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	43	39,47	17,53	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	44	34	22	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	50	34,21	15,79	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	42,11	34,21	23,68	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	55,26	36	8,74	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	54	42,11	3,89	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	53	44	3	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	57,89	34	8,11	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	42	47	11	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	50	44	6	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	28,95	65	6,05	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	34	61	5	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	42,11	55,36	2,53	0	0

4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	42	56	2	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	28,95	66	5,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	60	34	6	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	61	36,84	2,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	55,36	36	8,64	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	63,16	36,84	0	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	66	30	4	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	43	39	18	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	43	45	12	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	42,11	13,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	50	27	23	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PIPA

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	34	42	24	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	36,84	39,47	23,69	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	36	34	30	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	36,84	34,21	28,95	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	30	34,21	35,79	0	0
6	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	55,26	36	8,74	0	0
B. Responsiveness						
1	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	39,47	42,11	18,42	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	34	44	22	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	34,21	34	31,79	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	34,21	47	18,79	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	36	44	20	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	68	28,95	3,05	0	0

2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	60	34	6	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	50	42,11	7,89	0	0
4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	57	42	1	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	65	28,95	6,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	64	34	2	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	60	36,84	3,16	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	55,36	36	8,64	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	63,16	36,84	0	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	66	30	4	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	43	39	18	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	35	45	20	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	42,11	13,89	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	50	27	23	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa BK

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	44,85	36,65	18,50	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	35,20	42,22	22,58	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	62,00	35,20	2,80	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	37,99	34,74	27,27	0,00	0,00
5	Tangible	34,74	37,99	27,27	0,00	0,00

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PPKN

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	56,83	36,65	6,52	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	52,02	42,22	5,76	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	60,04	35,20	4,75	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	61,00	34,74	4,26	0,00	0,00
5	Tangible	43,22	37,99	18,79	0,00	0,00

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PE

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	57,60	36,65	5,75	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	51,58	42,22	6,20	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	60,80	35,20	4,00	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	61,90	34,74	3,36	0,00	0,00
5	Tangible	44,62	37,99	17,39	0,00	0,00

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PBSI

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	36,65	48,35	15,00	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	35,20	42,22	22,58	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	61,84	35,20	2,95	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	37,99	34,74	27,27	0,00	0,00
5	Tangible	43,64	37,99	18,37	0,00	0,00

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PBI

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	56,43	38,69	4,88	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	35,20	58,90	5,90	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	58,90	35,20	5,90	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	62,30	34,74	2,96	0,00	0,00
5	Tangible	40,59	37,99	21,42	0,00	0,00

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PMAT

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	46,23	36,65	17,12	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	51,38	42,22	6,40	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	35,20	60,67	4,13	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	61,10	34,74	4,16	0,00	0,00
5	Tangible	44,42	37,99	17,59	0,00	0,00

Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa PIPA

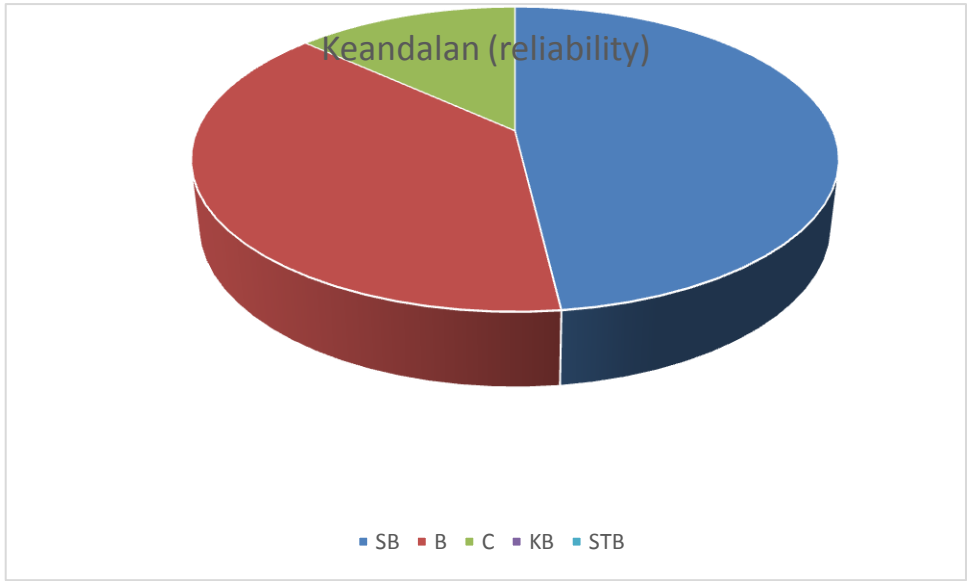
No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	38,16	36,65	25,20	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	35,58	42,22	22,20	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	60,00	35,20	4,80	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	61,70	34,74	3,56	0,00	0,00
5	Tangible	42,82	37,99	19,19	0,00	0,00

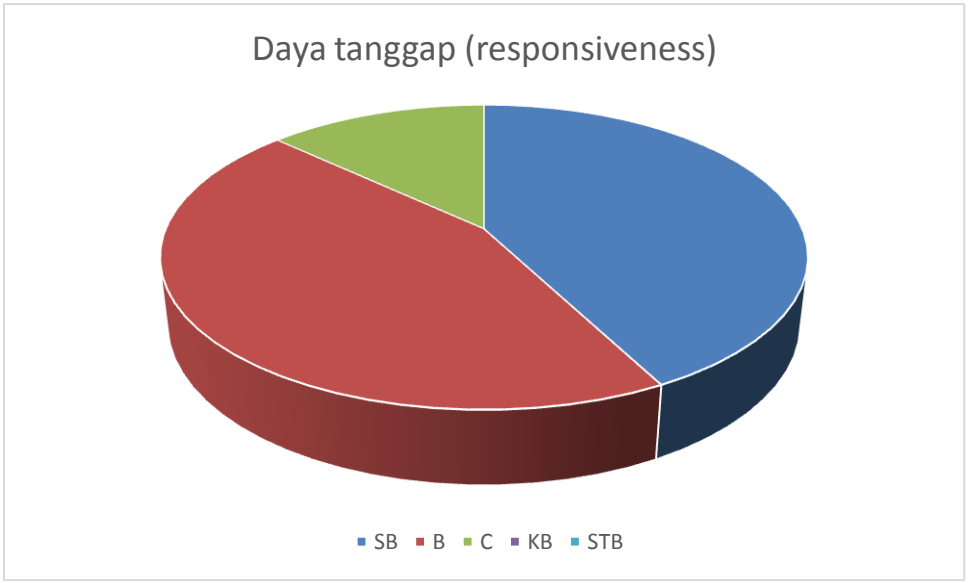
Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa

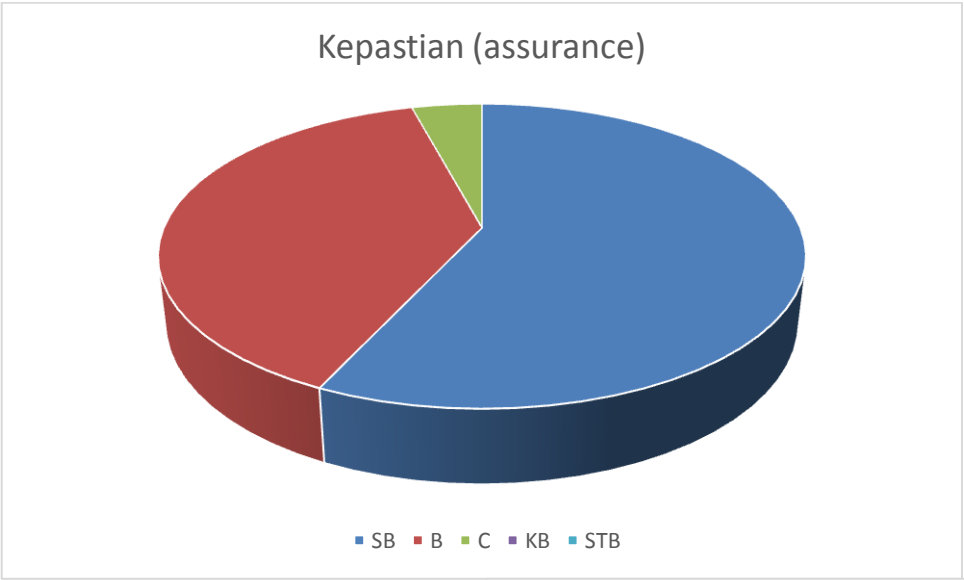
Semester Gasal

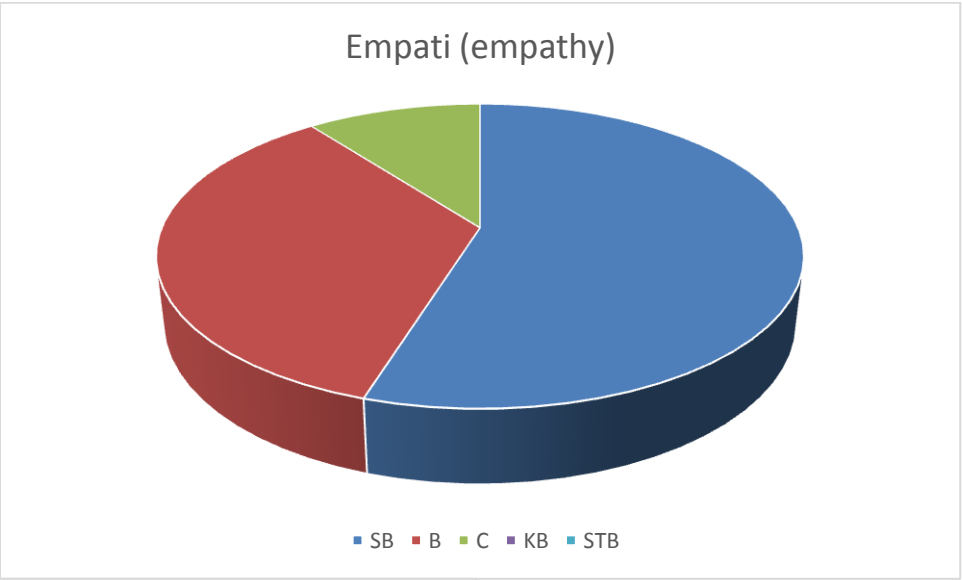
Tahun Akademik 2020/2021

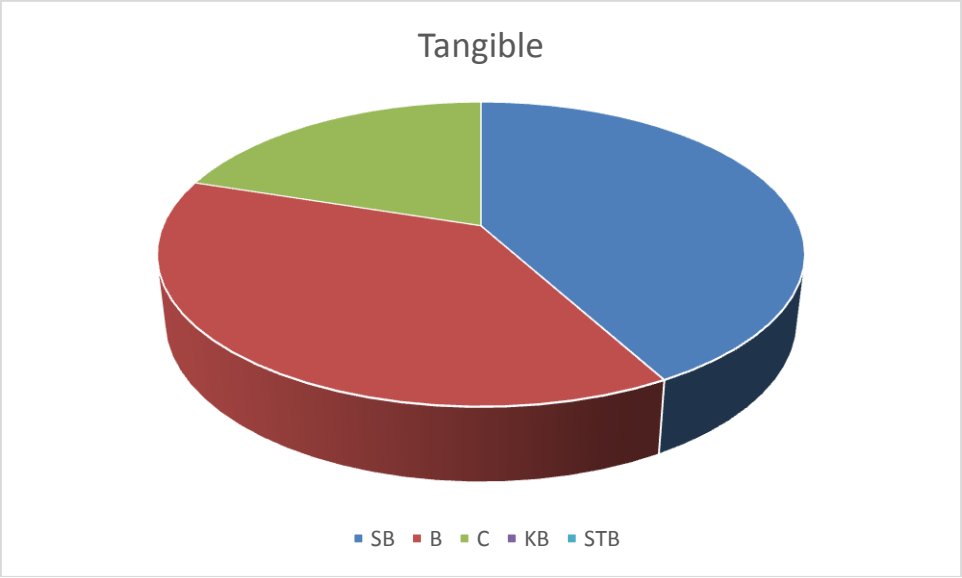
No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	**B**	**C**	**KB**	**STB**
		SB	**B**	**C**	**KB**	**STB**
1	Keandalan (reliability)	48,11	38,61	13,28	0,00	0,00
		SB	**B**	**C**	**KB**	**STB**
2	Daya tanggap (responsiveness)	42,31	44,60	13,09	0,00	0,00
		SB	**B**	**C**	**KB**	**STB**
3	Kepastian (assurance)	56,97	38,84	4,19	0,00	0,00
		SB	**B**	**C**	**KB**	**STB**
4	Empati (empathy)	54,86	34,74	10,41	0,00	0,00
		SB	**B**	**C**	**KB**	**STB**
5	Tangible	42,01	37,99	20,00	0,00	0,00


Keandalan (reliability)
SB
B
C
KB
STB


Daya tanggap (responsiveness)
SB
B
C
KB
STB







Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa

BAB IV
PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan yang dapat diambil dari hasil survey kepuasan mahasiswa di atas adalah:

1. Aspek kepastian memperoleh hasil rata-rata sangat baik yang tertinggi.
2. Rata-rata semua aspek memperoleh hasil sangat baik dan baik.
3. Aspek tangible memperoleh hasil rata-rata cukup yang tertinggi.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil survey kepuasan mahasiswa di atas adalah :

1. dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa
2. meningkatkan kualitas sarana prasarana

C. Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT

No	Aspek yang diukur	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
1.	Keandalan (reliability)	Workshop RPS, Kurikulum bagi Dosen dan administrasi bagi Tendik
2.	Daya tanggap (responsiveness)	Workshop Peningkatan Pelayanan Dosen dan Tendik
3.	Kepastian (assurance)	Workshop Pelayanan Akademik bagi Tenaga Kependidikan
4.	Empati (empathy)	Sarasehan Peningkatan Peran Dosen dan Tendik
5.	Tangible	Penambahan dan pemeliharaan SARPRAS

Aspek Kepuasan Mahasiswa

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayananyang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

LAMPIRAN

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Nama :
NPM :
Program Studi :
Tahap :
Semester :
Tahun Akademik :

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1.	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran					
2.	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran					
3.	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya					
4.	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)					
5.	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan					
6.	Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa					
B. Responsiveness						
1.	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir					
2.	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa					
3.	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester					
4.	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa					
5.	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan dalam jangka waktu tertentu					
C. Assurance						
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa					
2.	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal					
3.	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah					
4.	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif					
5.	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional					
D. Empathy						
1.	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa					
2.	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali					

3.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
4.	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa					
5.	Program studi melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian					
E. Tangible						
1.	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)					
2.	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas					
3.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan					
4.	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)					
5.	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)					

Keterangan :
Sangat Baik (SB) = 5
Baik (B) = 4
Cukup (C) = 3
Kurang Baik (KB) = 2
Sangat Tidak Baik (STB) = 1