LAPORAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

SEMESTER GENAP

TAHUN AKADEMIK 2022/2023

GUGUS JAMINAN MUTU

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

2023

KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum wr wb,

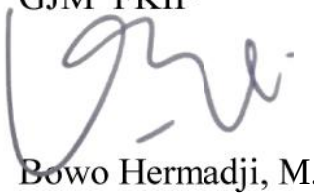
Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas. Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan 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 Agustus 2023

GJM FKIP



Bowo Hermadji, 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 Maret sampai dengan Agustus 2023 semester genap tahun akademik 2022/2023.

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.

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	57	42	1	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	67	39,47	-6,47	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	50	44	6	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	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)	42	39	19	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	42	45	13	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 PPKN

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	56	39,47	4,53	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	60	34	6	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	60,53	34,21	5,26	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	57,8	34,21	7,99	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	55,26	36	8,74	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	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	60	34	6	0	0

2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	52	42,11	5,89	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	57	42	1	0	0
4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	65	28,95	6,05	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	63	28,95	8,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	61	36,84	2,16	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	55,36	36	8,64	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	63,16	36,84	0	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	66	30	4	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	68	30	2	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	43	45	12	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	44	42,11	13,89	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	50	27	23	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	56	36,84	7,16	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	57	42	1	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	60,53	39,47	0	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	57,8	34	8,2	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	55,26	34,21	10,53	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	51,2	44	4,8	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	63,5	28,95	7,55	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	52	34	14	0	0
3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	57	42,11	0,89	0	0

4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	55	42	3	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	55,36	34	10,64	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	63,16	36,84	0	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	60	36	4	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)	44	39	17	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	50	45	5	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	42,11	42,11	15,78	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	50	42	8	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	55	39,47	5,53	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	44	3	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	57,89	34	8,11	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	42	47	11	0	0
4	Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	50	44	6	0	0
5	Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	51	44	5	0	0
C. Assurance						
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	60,5	34	5,5	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	52	42,11	5,89	0	0

3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	57	42	1	0	0
4	Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	65	28,95	6,05	0	0
5	Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	67	28,95	4,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	61	36,84	2,16	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	55,36	36	8,64	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	63,16	36,84	0	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	66	30	4	0	0
5	Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	65	30	5	0	0
E. Tangible						
1	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	43	45	12	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	44	42,11	13,89	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	50	27	23	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	42,11	36,84	21,05	0	0
5	Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	44	36,84	19,16	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	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 PMAT

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 PIPA

No	Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa	SB	B	C	KB	STB
A. Reliability						
1	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	60,53	42	-2,53	0	0
2	Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	57,8	39,47	2,73	0	0
3	Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	55,26	34	10,74	0	0
4	Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	52,59	34,21	13,19667	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	52	42,11	5,89	0	0
2	Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	57,89	44	-1,89	0	0
3	Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	42	34	24	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	52	28,95	19,05	0	0
2	Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	57	34	9	0	0

3	Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	65	42,11	-7,11	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	66	28,95	5,05	0	0
D. Empathy						
1	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	55,36	34	10,64	0	0
2	Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	63,16	36,84	0	0	0
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	66	36	-2	0	0
4	Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	65	36,84	-1,84	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	42,11	21,89	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	40	27	33	0	0
3	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	44	36,84	19,16	0	0
4	Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	50	25	25	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)	59,60	36,65	3,75	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	50,58	42,22	7,20	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	44,02	37,99	17,99	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)	57,93	35,65	6,42	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	51,38	42,22	6,40	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	59,40	35,20	5,40	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	62,70	33,94	3,36	0,00	0,00
5	Tangible	47,02	37,56	15,42	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)	56,43	36,65	6,92	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	50,78	42,60	6,62	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	60,30	35,20	4,50	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	62,10	33,94	3,96	0,00	0,00
5	Tangible	44,62	37,56	17,82	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)	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 PBI

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	57,28	36,65	6,08	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	50,82	42,22	6,96	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	58,50	35,20	6,30	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	61,54	34,74	3,73	0,00	0,00
5	Tangible	45,64	37,99	16,37	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)	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 PIPA

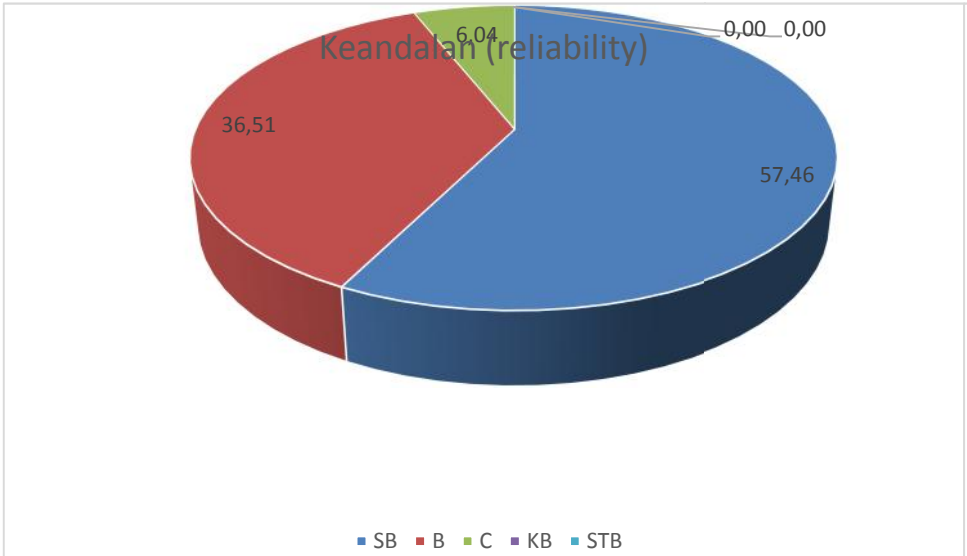
No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	56,54	36,65	6,81	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	48,78	42,22	9,00	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	59,40	35,20	5,40	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	63,10	34,74	2,16	0,00	0,00
5	Tangible	42,42	33,56	24,02	0,00	0,00

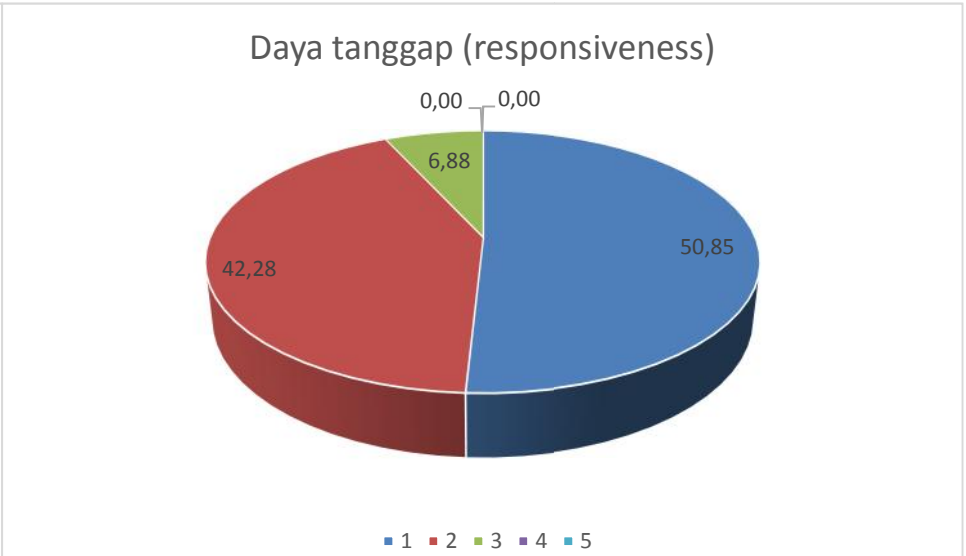
Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa

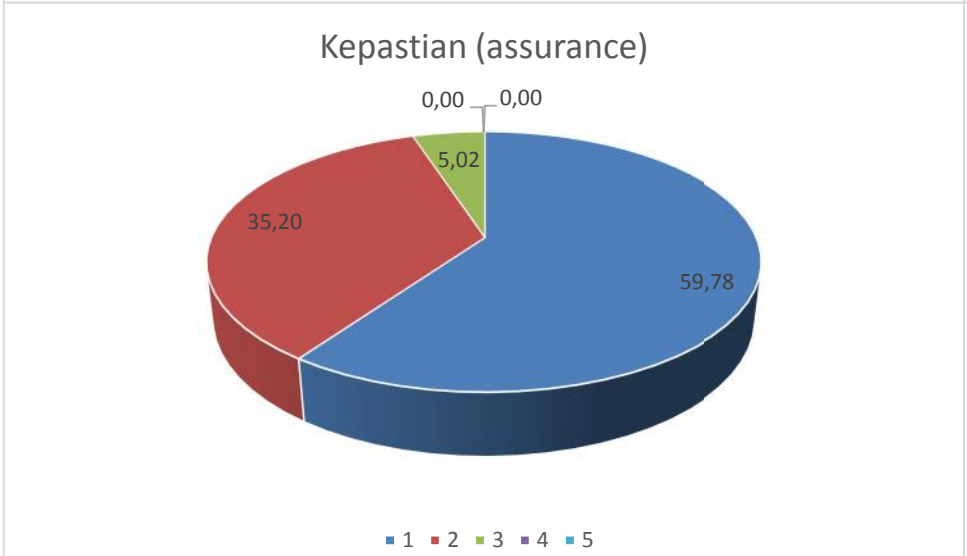
Semester Genap

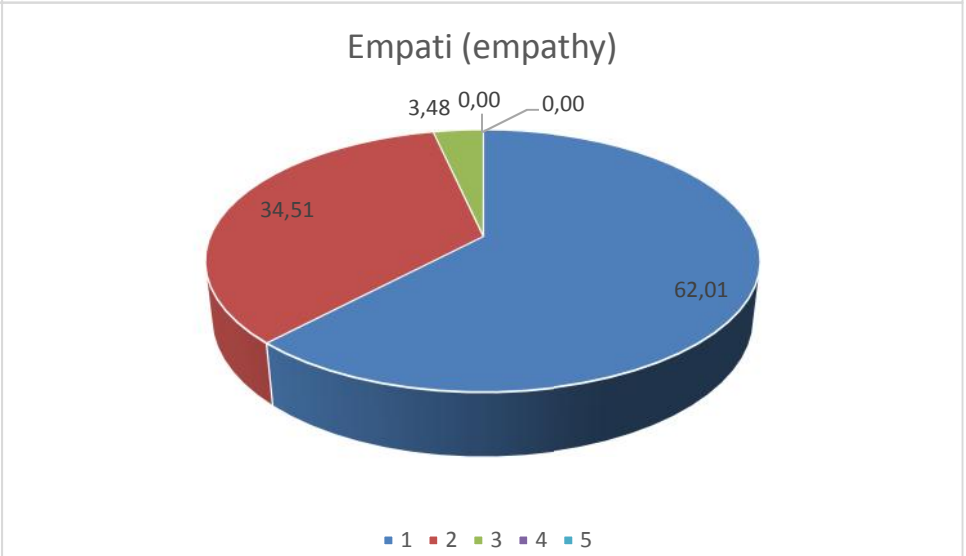
Tahun Akademik 2022/2023

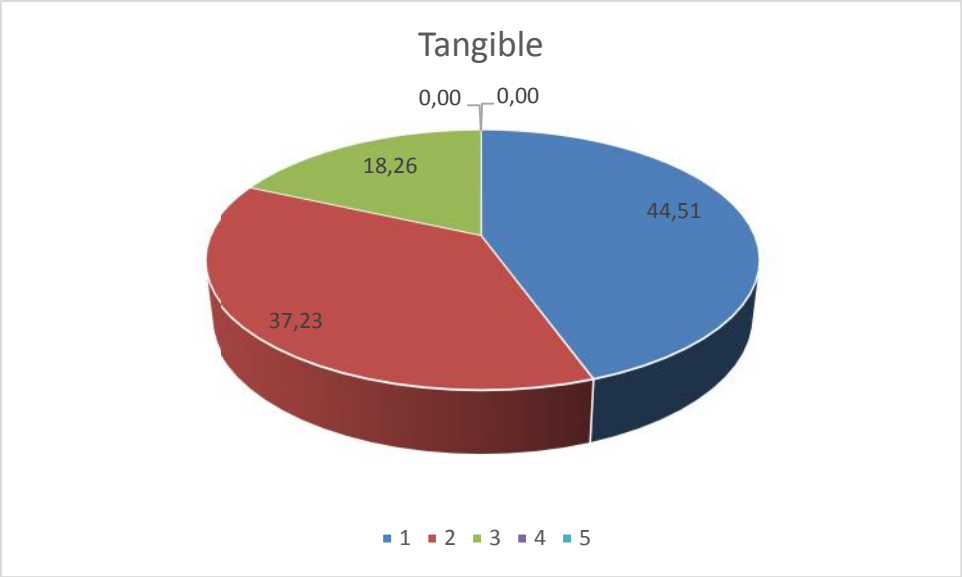
No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		SB	B	C	KB	STB
		SB	B	C	KB	STB
1	Keandalan (reliability)	57,46	36,51	6,04	0,00	0,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	50,85	42,28	6,88	0,00	0,00
3	Kepastian (assurance)	59,78	35,20	5,02	0,00	0,00
4	Empati (empathy)	62,01	34,51	3,48	0,00	0,00
5	Tangible	44,51	37,23	18,26	0,00	0,00


Keandalan (reliability)
6,04
0,00
0,00
36,51
57,46
SB
B
C
KB
STB


Daya tanggap (responsiveness)
0,00
0,00
6,88
42,28
50,85
1
2
3
4
5


Kepastian (assurance)
0,00
0,00
5,02
35,20
59,78
1
2
3
4
5


Empati (empathy)
3,48
0,00
0,00
34,51
62,01
1
2
3
4
5



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