



LAPORAN

Kepuasan Mahasiswa **TAHUN AKADEMIK GASAL 2023/2024**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PANCASKITI TEGAL**



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
SEMESTER GASAL 2023/2024**

**BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAAN MAHASISWA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Tanggal		13 Januari 2024
Diajukan Oleh	:	Gugus Jaminan Mutu Program Studi  Hastin Budisiwi, M.Pd
Dikendalikan Oleh	:	Gugus Jaminan Mutu Fakultas  M. Arif Budiman S, M.Pd
Disetujui Oleh	:	Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  Dr. Yoga Prihatin, M,Pd

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb,

Puji dan 3yukur kehadiran 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, 13 Januari 2024

Gugus Jaminan Mutu Program Studi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatkan 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 Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 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.

2. 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 1 September 2023 sampai dengan 30 Desember 2023 semester gasal tahun akademik 2023/2024.

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) = 4, Baik (B) = 3, Cukup (C) = 2, Kurang (K) = 1. Jumlah responden sebanyak 47 mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling.

C. Instrumen Survey

Instrumen survei Kepuasan Pengguna terhadap Tata Kelola Universitas Pancasakti Tegal menggunakan angket dalam bentuk *google form*. Adapun link angket adalah sebagai berikut

Tabel Intrumen dan Uji Validitas dengan r tabel 0.361.

No	Aspek	Butir Pernyataan	Validitas	Keterangan
1	<i>Realibility</i>	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	0,52	Valid
		Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	0,55	Valid
		Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	0,60	Valid
		Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	0,63	Valid
		Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	0,58	Valid
		Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	0,61	Valid
		Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	0,66	Valid
2	<i>Resposive</i>	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	0,59	Valid
		Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	0,64	Valid
		Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	0,57	Valid

		Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	0,62	Valid
		Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	0,67	Valid
		Program studi sigap dalam memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa.	0,65	Valid
3	Assurance	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,70	Valid
		Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	0,68	Valid
		Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	0,56	Valid
		Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	0,69	Valid
		Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	0,72	Valid
		Dosen bersikap profesional, sopan, dan mampu memberikan rasa percaya diri kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran.	0,63	Valid
4	Empathy	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	0,58	Valid
		Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	0,71	Valid
		Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	0,66	Valid
		Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	0,74	Valid
		Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	0,62	Valid
		Program studi memberikan perhatian serta pelayanan yang ramah dan adil kepada setiap mahasiswa.	0,67	Valid
5	Tangible	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	0,59	Valid
		Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	0,73	Valid
		Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	0,64	Valid
		Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	0,68	Valid

		Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	0,61	Valid
		Fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, dan peralatan pembelajaran tersedia secara memadai bagi mahasiswa.	0,65	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha = 0,85

Karena $\alpha > 0,70$, maka instrumen reliabel (memiliki konsistensi yang sangat baik).

D. 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

A. Hasil Survei

Peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan, institusi pendidikan perlu memahami tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pendidikan serta efektivitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Sejalan dengan komitmen tersebut, telah dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa yang bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang mereka terima. Survei ini difokuskan pada tiga aspek utama layanan pendidikan, yaitu layanan akademik, layanan administrasi, dan sarana serta prasarana pendukung pembelajaran.

Melalui survei ini diharapkan dapat diperoleh data dan masukan yang konstruktif dari mahasiswa, sehingga institusi dapat mengidentifikasi keunggulan yang perlu dipertahankan serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Hasil survei ini juga diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program peningkatan mutu, serta pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan refleksi bagi seluruh pihak terkait dalam rangka mewujudkan layanan pendidikan yang semakin berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Adapun hasil survey sebagai berikut:

Tebal Hasil Survey

No	Aspek	Butir Pernyataan	Persen			
			SB	B	C	K
1	<i>Realibility</i>	Kedalaman materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	60	38	2	0
		Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	62	38	0	0
		Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	62	36	2	0
		Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	62	36	2	0
		Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	62	36	2	0
		Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	62	34	4	0

		Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	70	28	2	0
2	<i>Responsive</i>	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	77	17	6	0
		Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	62	34	4	0
		Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	62	34	4	0
		Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	62	34	4	0
		Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	72	26	2	0
		Program studi sigap dalam memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa.	70	13	17	0
3	<i>Assurance</i>	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	62	4	34	0
		Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	64	28	9	0
		Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	62	28	11	0
		Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	62	26	13	0
		Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	64	26	11	0
		Dosen bersikap profesional, sopan, dan mampu memberikan rasa percaya diri kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran.	60	28	13	0
4	<i>Empathy</i>	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	57	36	6	0
		Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	81	15	4	0
		Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	77	17	6	0

		Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	74	21	4	0
		Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	85	11	4	0
		Program studi memberikan perhatian serta pelayanan yang ramah dan adil kepada setiap mahasiswa.	70	17	13	0
5	<i>Tangible</i>	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	57	40	2	0
		Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	74	23	2	0
		Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	62	34	4	0
		Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	62	34	4	0
		Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	62	28	11	0
		Fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, dan peralatan pembelajaran tersedia secara memadai bagi mahasiswa.	62	36	2	0

B. Rekap Hasil Survey

Adapun hasil rekap survey adalah sebagai berikut:

No	Aspek	Persen			
		SB	B	C	K
1.	<i>Realibility</i>	63	35	2	0
2.	<i>Resposive</i>	67	26	6	0
3.	<i>Assurance</i>	62	23	15	0
4.	<i>Empathy</i>	74	20	6	0
5.	<i>Tangible</i>	63	33	4	0

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 *empathy* 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

No	Aspek yang diukur	Rencana Tindak Lanjut
1.	Keandalan (reliability)	Menetapkan standar waktu pelayanan untuk setiap jenis layanan.
2.	Daya tanggap (responsiveness)	Menetapkan respon keluhan
3.	Kepastian (assurance)	Workshop Pelatihan Surat Menyurat
4.	Empati (empathy)	Sarasehan Peningkatan Peran Dosen dan Tendik
5.	Tangible	Menyediakan papan informasi layanan yang jelas.

Lampiran
Data Nama Mahasiswa

No	Nama
1.	Ully Lestari
2.	Chika Nadiyah
3.	Destika Widya Rachma (Konv)
4.	Diah Puspitasari
5.	Diar Qustika Hardiani
6.	Diva Septyan Arum
7.	Divia Adinda Alfiafu Safina
8.	Dwitama Dhito Nugroho
9.	Fani Feranita
10.	Fatimah Azzahro (KIP)
11.	Fitria Dwi Setyani
12.	Gita Nur Fajriyah
13.	Hilmy Faruqi
14.	Isti Nur Arinda
15.	Kamil Fauzan
16.	Ken Ayu Taviani Putri
17.	Khansa Aulia Nisa
18.	Khoirotun Lutfiatun Nisa
19.	Maudia Puput Mulyawati
20.	Mei Vitra Sari
21.	Meila Sabrina
22.	Shila Arum Tsannia
23.	Silvia Alike Putri
24.	Siti Nur Aisah
25.	Suci Nofiyati (Konv) (Kip)
26.	Syifana Meitsani
27.	Taufik Rizal Dwi Mardi Wijayanto
28.	Ubai Zulfan Arradea
29.	Wilda Nabila
30.	Bilqis Rozak
31.	Mohammad Taufiqqurahman
32.	Mufid Muzakki
33.	Muhammad Dzikri Hidayatullah
34.	Nabila Nafis Zhafira
35.	Nanta Wahdaningsih
36.	Navilla Febrillianda
37.	Niken Ayu Prameswari
38.	Nindiaz Lolo Karina Tumanggor
39.	Nur Shofi Rizqika .A
40.	Pravita Luly Safitri
41.	Putri Pertiwi
42.	Rafi Dwi Chesta Adabi
43.	Rafida Falasyifa Chasan Saputri
44.	Rahmat Sudrajat Ilmi (Konv)

45.	Reena Della Sylvia
46.	Rizki Sofa Maurani (Kip)
47.	Rizqe Ayu Fauziah