



LAPORAN

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

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



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
SEMESTER GENAP 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		6 Agustus 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, 6 Agustus 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 Maret sampai dengan 31 Juli 2024 semester genap 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 57 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	49	49	2	0
		Keluasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran	67	33	0	0
		Dosen yang mengajar di program studi sesuai dengan bidang keahliannya	65	33	2	0
		Ketersediaan perangkat pembelajaran yang dimiliki dosen (Materi, RPS, PPT, Handout/Modul)	68	30	2	0
		Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan	67	32	2	0
		Kualitas layanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa	51	46	2	0

		Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	75	23	4	0
2	<i>Resposive</i>	Program studi menyediakan coaching klinik proposal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian akhir	81	14	5	0
		Kegiatan pembimbingan akademik dapat memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa	65	32	4	0
		Mahasiswa diberikan batas toleransi pada pelaksanaan registrasi setiap semester	65	32	4	0
		Program studi menyediakan buku referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa	58	39	4	0
		Program studi menyediakan cuti kuliah bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan	77	21	2	0
		Program studi sigap dalam memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa.	75	11	14	0
3	<i>Assurance</i>	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	68	4	28	0
		Pelayanan administrasi akademik dalam proses registrasi mahasiswa sudah maksimal	70	23	7	0
		Kemudahan dalam proses pengurusan surat Keterangan Cuti kuliah	65	26	9	0
		Dosen menggunakan waktu pada proses pembelajaran secara efektif	67	23	11	0
		Dosen yang mengajar pada program studi berkualifikasi nasional	70	21	9	0
		Dosen bersikap profesional, sopan, dan mampu memberikan rasa percaya diri kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran.	49	40	11	0
4	<i>Empathy</i>	Program studi peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	47	47	5	0
		Program studi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	84	12	4	0
		Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	81	14	5	0

		Dosen bersikap kooperatif dengan mahasiswa	79	18	4	0
		Program studi melaksanakan kegiatan yang dapat mengembangkan potensi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian	88	9	4	0
		Program studi memberikan perhatian serta pelayanan yang ramah dan adil kepada setiap mahasiswa.	75	14	11	0
5	<i>Tangible</i>	Ketersediaan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah (LCD, Kursi, Papan Tulis)	47	51	2	0
		Tersedianya sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan yang berkualitas	79	19	2	0
		Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	67	30	4	0
		Tersedianya sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	67	30	4	0
		Kualitas sarana dan prasarana umum (parkir, toilet, tempat sampah, WiFi internet)	65	26	9	0
		Fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, dan peralatan pembelajaran tersedia secara memadai bagi mahasiswa.	65	33	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>	70	25	5	0
3.	<i>Assurance</i>	65	23	12	0
4.	<i>Empathy</i>	76	19	5	0
5.	<i>Tangible</i>	65	32	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.	Yuli Karina Ariyanti
2.	Yumna Nur Sya'bani
3.	Zahra Durrotul Hikmah (Kip)
4.	Zidna Rohmatika
5.	Zulfa Ulayya
6.	Sarita Anggrani
7.	Ully Lestari
8.	Chika Nadiyah
9.	Destika Widya Rachma (Konv)
10.	Diah Puspitasari
11.	Diar Qustika Hardiani
12.	Diva Septyan Arum
13.	Divia Adinda Alfia Safina
14.	Dwitama Dhito Nugroho
15.	Fani Feranita
16.	Fatimah Azzahro (KIP)
17.	Fitria Dwi Setyani
18.	Gita Nur Fajriyah
19.	Hilmy Faruqi
20.	Isti Nur Arinda
21.	Kamil Fauzan
22.	Ken Ayu Taviani Putri
23.	Khansa Aulia Nisa
24.	Khoirotun Lutfiatun Nisa
25.	Maudia Puput Mulyawati
26.	Mei Vitra Sari
27.	Meila Sabrina
28.	Shila Arum Tsannia
29.	Silvia Alike Putri
30.	Siti Nur Aisah
31.	Suci Nofiyati (Konv) (Kip)
32.	Syifana Meitsani
33.	Taufik Rizal Dwi Mardi Wijayanto
34.	Ubai Zulfan Arradea
35.	Wilda Nabila
36.	Bilqis Rozak
37.	Mohammad Taufiqqurahman
38.	Mufid Muzakki
39.	Muhammad Dzikri Hidayatullah
40.	Nabila Nafis Zhafira
41.	Nanta Wahdaningsih
42.	Navilla Febrillianda
43.	Niken Ayu Prameswari
44.	Nindiaz Lolo Karina Tumanggor

45.	Nur Shofi Rizqika .A
46.	Pravita Luly Safitri
47.	Putri Pertiwi
48.	Rafi Dwi Chesta Adabi
49.	Rafida Falasyifa Chasan Saputri
50.	Rahmat Sudrajat Ilmi (Konv)
51.	Reena Della Sylvia
52.	Rizki Sofa Maurani (Kip)
53.	Rizqe Ayu Fauziah
54.	Rosa Amalia Rahmaningsih
55.	Sadya Wahyu Wibowo (Konv) (Kip)
56.	Sandy Davit Triatmaja
57.	Saviola Fortuna Taufik