



Tindak Lanjut Survei Kepuasan Mahasiswa

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

2025

Survei Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di perguruan tinggi. Melalui survei ini, institusi memperoleh gambaran mengenai persepsi, harapan, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik yang diberikan. Hasil survei tidak hanya menjadi indikator kinerja unit layanan, tetapi juga menjadi dasar evaluasi untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam penyelenggaraan layanan akademik.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan, institusi melakukan tindak lanjut atas temuan dan rekomendasi yang dihasilkan dari survei tersebut. Tindak lanjut ini meliputi perbaikan sistem layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyempurnaan prosedur dan sarana pendukung layanan akademik. Melalui langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkesinambungan, diharapkan kualitas layanan akademik dapat semakin optimal serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara lebih baik. Adapun Tindak Lanjut sebagai berikut:

Tabel Tindak Lanjut

No	Aspek yang diukur	Rencana Tindak Lanjut	Bukti Tindak Lanjut
1.	Keandalan (reliability)	Pembinaan kepada dosen dengan nilai rendah	Bukti Link
2.	Daya tanggap (responsiveness)	Penambahan jam pelayanan	Bukti Link
3.	Kepastian (assurance)	Workshop Pelatihan Layanan	Bukti Link
4.	Empati (empathy)	Sarasehan Peningkatan Peran Dosen dan Tendik	Bukti Link
5.	Tangible	Menyediakan Smart TV pada setiap ruang kuliah.	Bukti Link