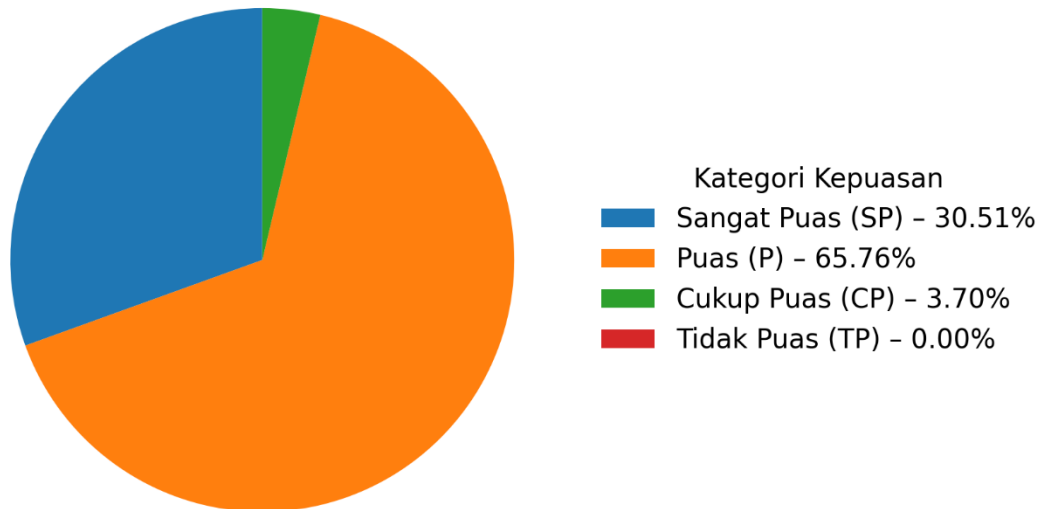
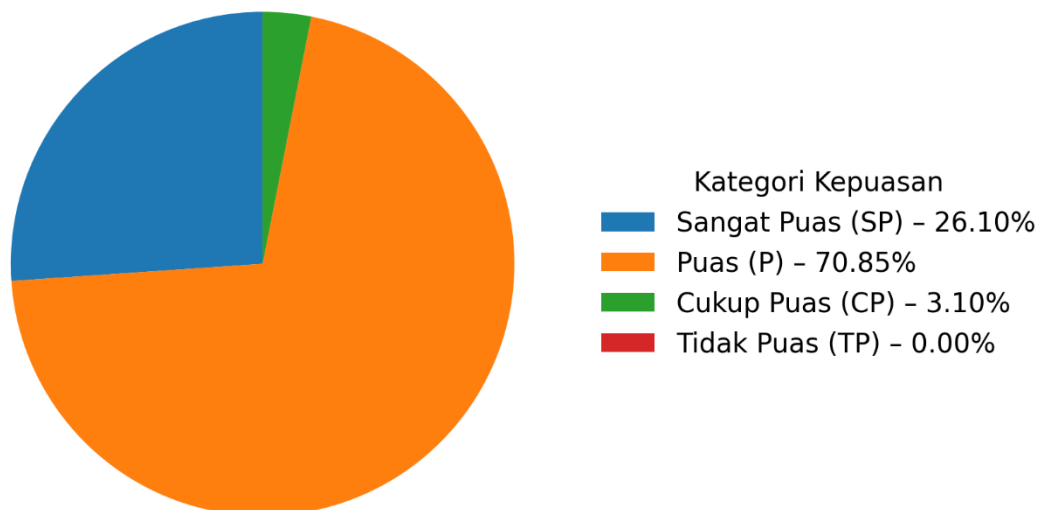


Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

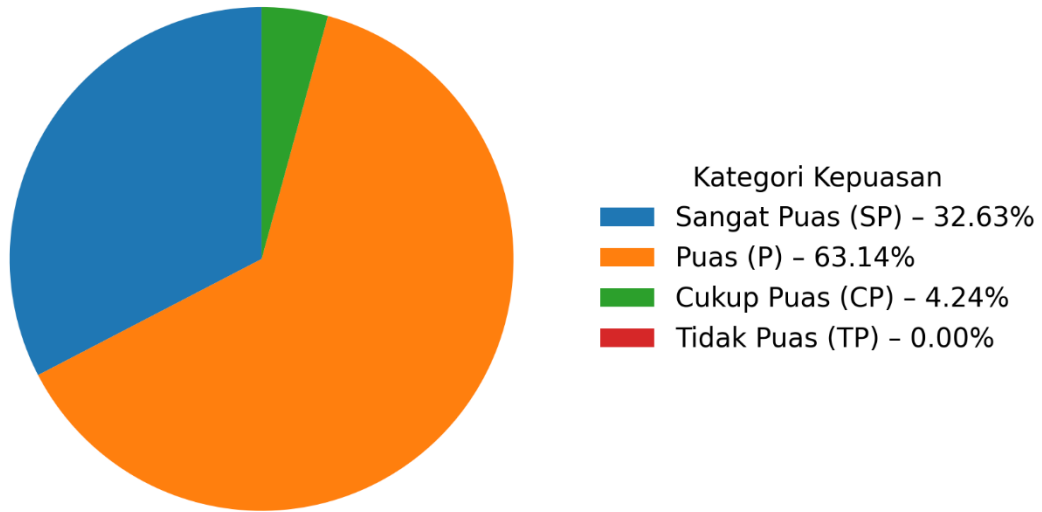
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2023
Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)



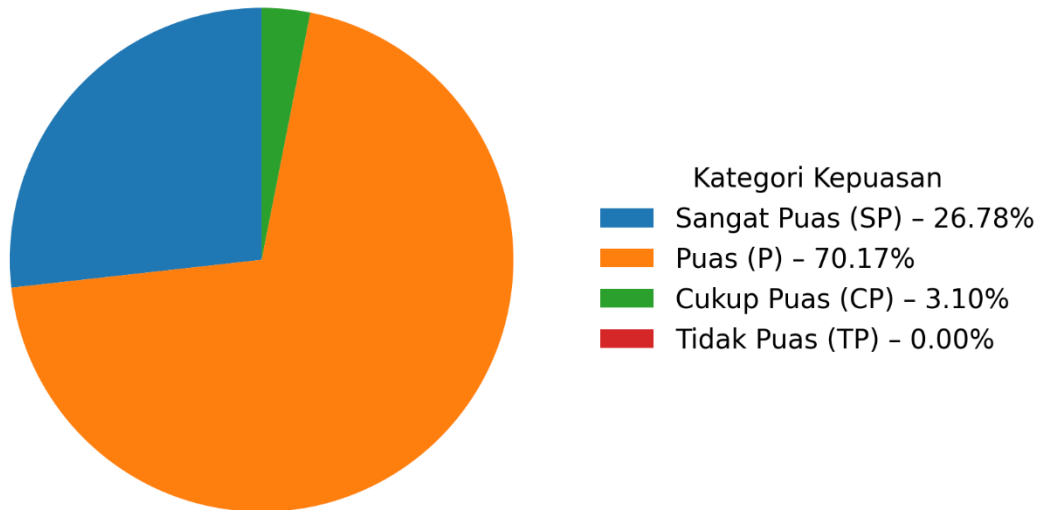
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2023
Variabel Kepastian (Assurance)



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2023
Variabel Empati (Empathy)



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2023
Variabel Keandalan (Reliability)



No	Variabel	sp		p		cp		tp	
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan.	16	27.12	43	72.88	0	0.0	0	0
2	Kedisiplinan dosen dalam memberi perkuliahan.	12	20.34	45	76.27	2	3.39	0	0
3	Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan.	15	25.42	41	69.49	3	5.08	0	0
4	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.	20	33.90	39	66.10	0	0.00	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam mengelola kegiatan penalaran, minat, dan bakat mahasiswa.	16	27.12	39	66.10	4	6.78	0	0
	Keandalan (Reliability)		26.78		70.17		3.1		0
1	Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.	20	33.90	39	66.10	0	0.00	0	0
2	Kesediaan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa.	16	27.12	38	64.41	5	8.47	0	0
3	Keefektifan tenaga pendidikan dalam memberikan informasi layanan akademik.	20	33.90	38	64.41	1	1.69	0	0
4	Kesediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.	19	32.20	39	66.10	1	1.69	0	0
5	Kesediaan dosen dalam mengarahkan minat dan bakat mahasiswa.	15	25.42	40	67.80	4	6.78	0	0
	Daya Tanggap (Responsiveness)		30.51		65.76		3.7		0
1	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pengarahan kepada mahasiswa.	17	28.81	42	71.19	0	0.00	0	0
2	Ketersediaan manual, buku panduan, atau video tutorial terkait pelayanan akademik.	12	20.34	42	71.19	5	8.47	0	0
3	Ketersediaan manual, buku panduan, atau video tutorial terkait pelayanan keuangan.	13	22.03	44	74.58	2	3.39	0	0
4	Ketersediaan informasi sistem perkuliahan.	13	22.03	45	76.27	1	1.69	0	0
5	Kemudahan mendapatkan pelayanan akademik.	17	28.81	42	71.19	0	0.00	0	0

6	Kemudahan mengurus administrasi keuangan.	18	30.51	41	69.49	0	0.00	0	0
7	Kemudahan mendapatkan layanan terkait sistem informasi.	17	28.81	42	71.19	0	0.00	0	0
8	Prosedur yang ada bisa dipahami dengan mudah.	18	30.51	41	69.49	0	0.00	0	0
9	Ketersediaan bimbingan karir untuk mahasiswa.	13	22.03	41	69.49	5	8.47	0	0
10	Ketersediaan pelatihan soft-skill mahasiswa.	15	25.42	43	72.88	1	1.69	0	0
11	Pelayanan kewirausahaan	14	23.73	42	71.19	3	5.08	0	0
	Kapastian (ASSURANCE)		26.10		70.85		3.1		0
1	Kepedulian dosen dalam membantu kesulitan mahasiswa di bidang akademik.	21	35.59	34	57.63	4	6.78	0	0
2	Keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.	20	33.90	37	62.71	2	3.39	0	0
3	Kesediaan tenaga pendidikan untuk memberikan informasi akademik secara komunikatif.	19	32.20	38	64.41	2	3.39	0	0
4	Kesediaan pengelola program studi dalam memberikan layanan bimbingan konseling.	17	28.81	40	67.80	2	3.39	0	0
	EMPATI (Emphaty)		32.63		63.14		4.24		0
1	Ruang kuliah	19	32.20	35	59.32	5	8.47	0	0
2	Sarana penunjang perkuliahan	14	23.73	40	67.80	5	8.47	0	0
3	Laboratorium	15	25.42	43	72.88	1	1.69	0	0
4	Fasilitas dan peralatan di laboratorium	14	23.73	42	71.19	3	5.08	0	0
5	Buku dan koleksi digital di perpustakaan	14	23.73	44	74.58	1	1.69	0	0
6	Klinik kesehatan	16	27.12	42	71.19	1	1.69	0	0
7	Asuransi kesehatan	13	22.03	46	77.97	0	0.00	0	0
8	Sistem informasi layanan akademik	18	30.51	41	69.49	0	0.00	0	0
9	Tempat parkir	13	22.03	35	59.32	11	18.64	0	0
10	Kantin	15	25.42	36	61.02	8	13.56	0	0
11	Koneksi internet	10	16.95	26	44.07	23	38.98	0	0
12	Toilet	17	28.81	40	67.80	2	3.39	0	0
	Tangible		24.75		60.34		14.9		0
	RATA RATA		27.12		72.88		0.0		0

Analisis Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

1. Keandalan (Reliability)

Pada dimensi keandalan, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa menunjukkan **26,78% sangat puas, 70,17% puas, dan 3,10% cukup puas**, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Hal ini menandakan bahwa keandalan dosen dan tenaga kependidikan, khususnya terkait ketepatan waktu, kedisiplinan, kompetensi dosen, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik dan pengelolaan kegiatan penalaran, telah berjalan **konsisten dan dapat diandalkan**. Persentase *cukup puas* yang masih muncul menunjukkan perlunya penguatan konsistensi kualitas layanan di seluruh unit.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap memperoleh penilaian **30,51% sangat puas, 65,76% puas, dan 3,70% cukup puas**. Mahasiswa menilai bahwa tenaga kependidikan dan dosen relatif **cepat dan responsif** dalam memberikan pelayanan, menanggapi keluhan, membimbing mahasiswa, serta menyampaikan informasi akademik. Meskipun demikian, masih adanya respon *cukup puas* pada beberapa indikator menunjukkan bahwa kecepatan layanan dan intensitas pendampingan dapat terus ditingkatkan agar lebih merata.

3. Kepastian (Assurance)

Pada dimensi kepastian, diperoleh hasil **26,10% sangat puas, 70,85% puas, dan 3,10% cukup puas**. Mahasiswa merasa **yakin dan percaya** terhadap sistem layanan akademik dan keuangan, ketersediaan informasi perkuliahan, kemudahan prosedur, serta dukungan bimbingan karier dan pelatihan soft skill. Dimensi ini menunjukkan bahwa tata kelola layanan sudah memberikan rasa aman dan kepastian, meskipun masih diperlukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan pada beberapa layanan tertentu.

4. Empati (Empathy)

Dimensi empati menunjukkan **32,63% sangat puas, 63,14% puas, dan 4,24% cukup puas**. Hal ini mencerminkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi telah menunjukkan **kepedulian dan perhatian yang baik** terhadap kebutuhan akademik mahasiswa, termasuk dalam membantu kesulitan belajar, komunikasi layanan, dan bimbingan konseling. Persentase *cukup puas* mengindikasikan bahwa pendekatan personal dan komunikasi empatik masih dapat diperkuat.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Pada dimensi bukti fisik, diperoleh hasil **24,75% sangat puas, 60,34% puas, dan 14,90% cukup puas**. Meskipun mayoritas mahasiswa menyatakan puas, dimensi ini

memiliki **persentase cukup puas tertinggi** dibanding dimensi lain. Hal ini terutama berkaitan dengan fasilitas fisik tertentu seperti **koneksi internet, tempat parkir, dan kantin**, yang masih dinilai belum optimal. Dimensi tangible menjadi **prioritas utama perbaikan** untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan mahasiswa berada pada kategori **puas (72,88%) dan sangat puas (27,12%)**, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan di fakultas sudah **baik dan memenuhi harapan mahasiswa**, dengan fokus peningkatan ke depan pada dimensi **bukti fisik (tangible)** serta penguatan konsistensi layanan pada seluruh dimensi SERVQUAL.

Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, fakultas akan melakukan **perbaikan dan peningkatan berkelanjutan** pada aspek layanan akademik dan non-akademik. Pada dimensi **keandalan**, fakultas akan meningkatkan konsistensi ketepatan waktu dan kedisiplinan dosen serta mutu pelayanan tenaga kependidikan melalui monitoring dan evaluasi berkala.

Pada dimensi **daya tanggap**, fakultas akan mengoptimalkan sistem layanan berbasis digital serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa.

Pada dimensi **kepastian**, fakultas akan memperkuat sosialisasi prosedur dan panduan layanan akademik, keuangan, serta sistem informasi agar mudah dipahami dan diakses oleh mahasiswa.

Pada dimensi **empati**, fakultas akan meningkatkan pendekatan humanis melalui penguatan peran dosen wali, layanan bimbingan konseling, dan komunikasi yang lebih personal kepada mahasiswa.

Pada dimensi **bukti fisik**, fakultas akan memprioritaskan peningkatan kualitas fasilitas fisik, khususnya jaringan internet, area parkir, dan fasilitas pendukung lainnya, serta melakukan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala.