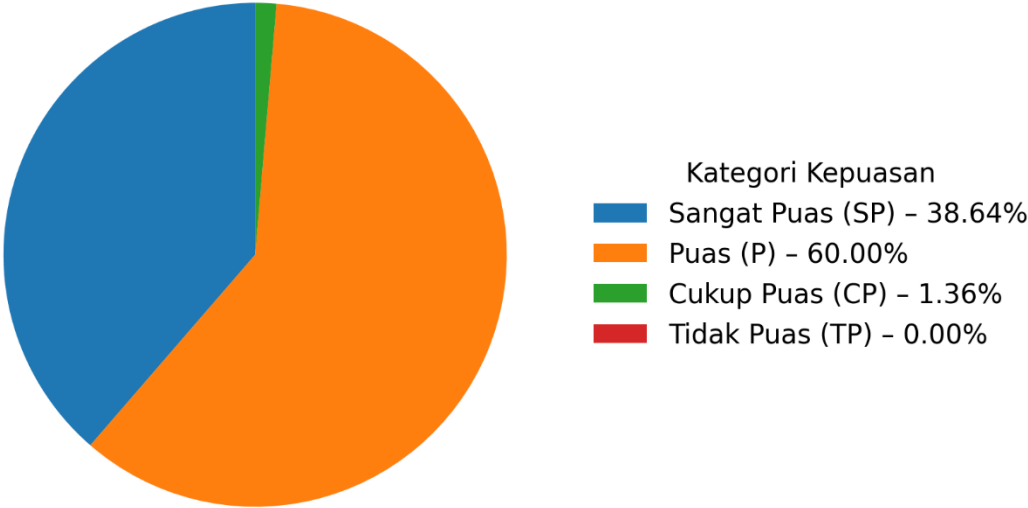
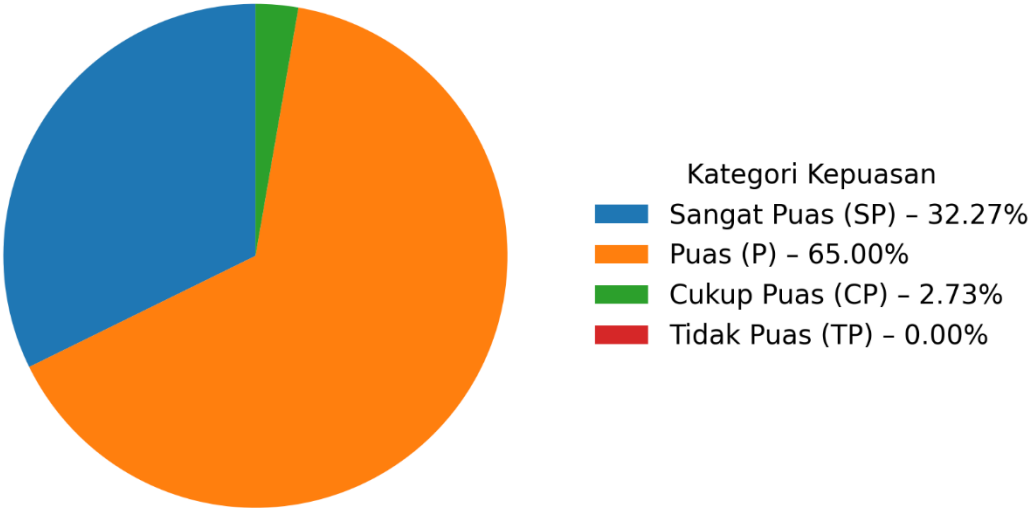


Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

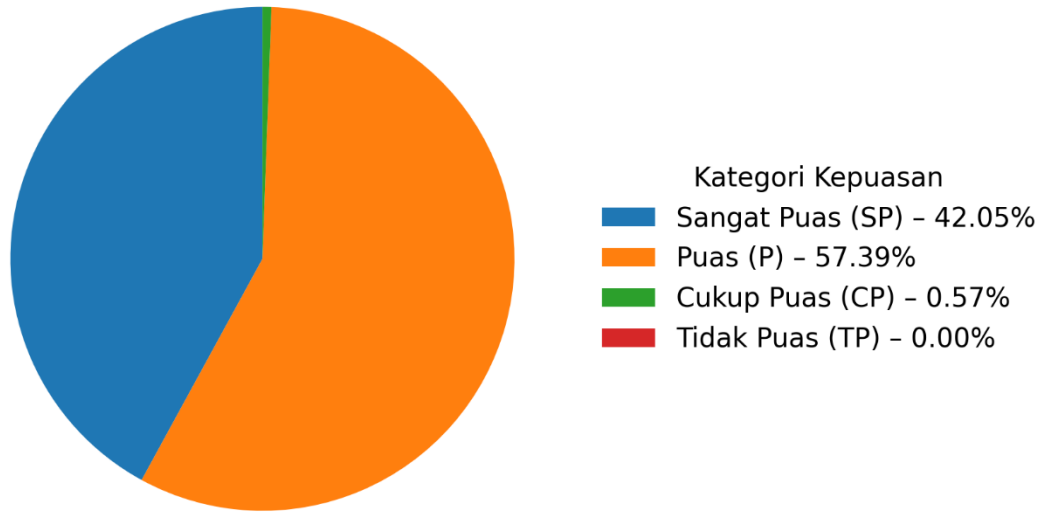
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2024-2025
Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)



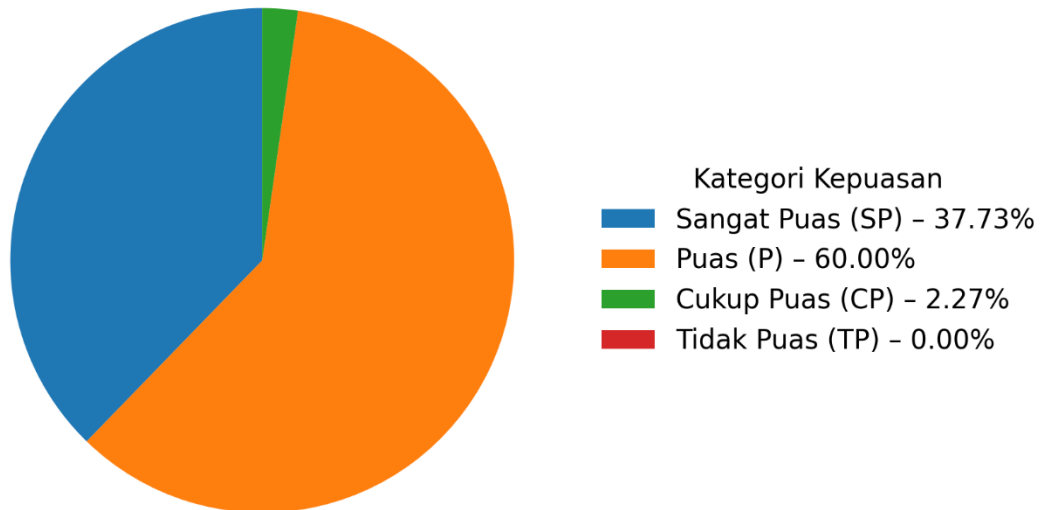
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2024-2025
Variabel Kepastian (Assurance)



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2024-2025
Variabel Empati (Empathy)



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2024-2025
Variabel Keandalan (Reliability)



No	Variabel	sp		p		cp		tp	
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan.	18	40.90909	26	59.09091	0	0	0	0
2	Kedisiplinan dosen dalam memberi perkuliahan.	20	45.45455	23	52.27273	1	2.272727	0	0
3	Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan.	18	40.90909	24	54.54545	2	4.545455	0	0
4	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.	15	34.09091	28	63.63636	1	2.272727	0	0
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam mengelola kegiatan penalaran, minat, dan bakat mahasiswa.	12	27.27273	31	70.45455	1	2.272727	0	0
	Keandalan (Reliability)		37.72727		60		2.272727		0
1	Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.	21	47.72727	23	52.27273	0	0	0	0
2	Kesediaan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa.	14	31.81818	30	68.18182	0	0	0	0
3	Keefektifan tenaga pendidikan dalam memberikan informasi layanan akademik.	18	40.90909	25	56.81818	1	2.272727	0	0
4	Kesediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.	18	40.90909	26	59.09091	0	0	0	0
5	Kesediaan dosen dalam mengarahkan minat dan bakat mahasiswa.	14	31.81818	28	63.63636	2	4.545455	0	0
	Daya Tanggap (Responsiveness)		38.63636		60		1.363636		0
1	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pengarahannya kepada mahasiswa.	17	38.63636	27	61.36364	0	0	0	0
2	Ketersediaan manual, buku panduan, atau video tutorial terkait pelayanan akademik.	14	31.81818	28	63.63636	2	4.545455	0	0
3	Ketersediaan manual, buku panduan, atau video tutorial terkait pelayanan keuangan.	11	25	31	70.45455	2	4.545455	0	0
4	Ketersediaan informasi sistem perkuliahan.	22	50	21	47.72727	1	2.272727	0	0
5	Kemudahan mendapatkan pelayanan akademik.	18	40.90909	26	59.09091	0	0	0	0
6	Kemudahan mengurus administrasi keuangan.	16	36.36364	26	59.09091	2	4.545455	0	0
7	Kemudahan mendapatkan layanan terkait sistem informasi.	18	40.90909	25	56.81818	1	2.272727	0	0
8	Prosedur yang ada bisa dipahami dengan mudah.	17	38.63636	26	59.09091	1	2.272727	0	0
9	Ketersediaan bimbingan karir untuk mahasiswa.	12	27.27273	30	68.18182	2	4.545455	0	0

10	Ketersediaan pelatihan soft-skill mahasiswa.	13	29.54545	30	68.18182	1	2.272727	0	0
11	Pelayanan kewirausahaan	11	25	32	72.72727	1	2.272727	0	0
	Kapastian (ASSURANCE)		32.27273		65		2.727273		0
1	Kepedulian dosen dalam membantu kesulitan mahasiswa di bidang akademik.	20	45.45455	24	54.54545	0	0	0	0
2	Keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.	22	50	22	50	0	0	0	0
3	Kesediaan tenaga pendidikan untuk memberikan informasi akademik secara komunikatif.	18	40.90909	26	59.09091	0	0	0	0
4	Kesediaan pengelola program studi dalam memberikan layanan bimbingan konseling.	14	31.81818	29	65.90909	1	2.272727	0	0
	EMPATI (Emphaty)		42.04545		57.38636		0.568182		0
1	Ruang kuliah	16	36.36364	27	61.36364	1	2.272727	0	0
2	Sarana penunjang perkuliahan	9	20.45455	35	79.54545	0	0	0	0
3	Laboratorium	16	36.36364	28	63.63636	0	0	0	0
4	Fasilitas dan peralatan di laboratorium	14	31.81818	28	63.63636	2	4.545455	0	0
5	Buku dan koleksi digital di perpustakaan	9	20.45455	33	60	2	4.545455	0	0
6	Klinik kesehatan	17	38.63636	24	54.54545	3	6.818182	0	0
7	Asuransi kesehatan	13	29.54545	28	63.63636	3	6.818182	0	0
8	Sistem informasi layanan akademik	16	36.36364	26	59.09091	2	4.545455	0	0
9	Tempat parkir	16	36.36364	25	56.81818	3	6.818182	0	0
10	Kantin	14	31.81818	29	65.90909	1	2.272727	0	0
11	Koneksi internet	8	18.18182	18	40.90909	18	40.90909	0	0
12	Toilet	15	34.09091	26	59.09091	3	6.818182	0	0
	Tangible		32.14286		57.14286		10.71429		0
	RATA RATA	18	40.90909	26	59.09091	0	0	0	0

Analisis Kepuasan Mahasiswa

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan 44 mahasiswa aktif tahun 2024-2025 secara umum berada pada kategori **puas (59,09%)** dan **sangat puas (40,91%)**. Tidak terdapat responden yang menyatakan **cukup puas maupun tidak puas** pada rata-rata keseluruhan, yang mengindikasikan bahwa layanan akademik dan nonakademik fakultas telah berjalan **sangat baik** dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Analisis per Dimensi SERVQUAL

1. Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan menunjukkan hasil **sangat positif**, dengan **97,73% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas**. Hal ini mencerminkan bahwa ketepatan waktu, kedisiplinan, serta kompetensi dosen dalam proses perkuliahan dinilai konsisten dan dapat diandalkan. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik serta mengelola kegiatan penalaran, minat, dan bakat mahasiswa juga dinilai baik, meskipun masih terdapat **2,27% respon cukup puas** yang menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi layanan pada beberapa aspek tertentu.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada dimensi daya tanggap, **98,64% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas**. Mahasiswa menilai bahwa tenaga kependidikan dan dosen cukup cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan, menanggapi keluhan, membimbing mahasiswa, serta mengarahkan minat dan bakat. Persentase **cukup puas** yang sangat kecil (**1,36%**) menunjukkan bahwa secara umum layanan sudah berjalan efektif dan sesuai kebutuhan mahasiswa.

3. Kepastian (Assurance)

Dimensi kepastian menunjukkan hasil **baik hingga sangat baik**, dengan **97,27% mahasiswa berada pada kategori puas dan sangat puas**. Mahasiswa merasa yakin terhadap kejelasan prosedur layanan, ketersediaan informasi sistem perkuliahan, serta kemudahan mengakses layanan akademik dan keuangan. Adanya **2,73% respon cukup puas** mengindikasikan bahwa aspek sosialisasi panduan layanan masih dapat ditingkatkan agar pemahaman mahasiswa semakin optimal.

4. Empati (Empathy)

Pada dimensi empati, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong **sangat tinggi**, dengan **99,43% responden menyatakan puas dan sangat puas**. Hal ini menunjukkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi telah menunjukkan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa, baik dalam membantu kesulitan akademik maupun dalam komunikasi layanan. Hampir tidak ditemukan respon negatif pada dimensi ini.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi bukti fisik menunjukkan hasil **baik**, dengan **89,29% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas**, namun masih terdapat **10,71% mahasiswa yang menyatakan cukup puas**. Aspek yang relatif masih memerlukan perhatian adalah **koneksi internet**, di mana proporsi respon *cukup puas* cukup tinggi dibandingkan indikator fisik lainnya. Meskipun demikian, fasilitas lain seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas pendukung dinilai memadai.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa TA 2024–2025 berada pada kategori **baik hingga sangat baik**, dengan dominasi respon **puas dan sangat puas** pada seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi **empati dan daya tanggap** menunjukkan performa paling kuat, sedangkan dimensi **bukti fisik (tangible)**, khususnya koneksi internet, masih menjadi area yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Baik, berikut **RTL (Rencana Tindak Lanjut)** yang **langsung diturunkan dari hasil analisis kepuasan 44 mahasiswa TA 2024–2025**, disusun **ringkas, formal, dan siap dipakai untuk LED/LKPS**.

Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Berdasarkan hasil survei kepuasan 44 **mahasiswa aktif Tahun Akademik 2024–2025** terhadap layanan pendidikan yang mencakup dimensi **keandalan (reliability)**, **daya tanggap (responsiveness)**, **kepastian (assurance)**, **empati (empathy)**, dan **bukti fisik (tangible)**, diperoleh temuan bahwa **tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik hingga sangat baik**. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi respon **puas dan sangat puas** pada hampir seluruh indikator layanan, dengan persentase respon tidak puas yang sangat rendah.

Pada dimensi **keandalan**, indikator ketepatan waktu dosen, kedisiplinan, kompetensi dosen, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik menunjukkan capaian kepuasan yang tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses pembelajaran dan layanan akademik telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. **Rencana tindak lanjut** difokuskan pada pemeliharaan mutu melalui monitoring kinerja dosen dan tenaga kependidikan secara berkala, serta penguatan program pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan yang dilaksanakan setiap tahun akademik.

Pada dimensi **daya tanggap**, kecepatan pelayanan, kesediaan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa, serta kemudahan memperoleh layanan akademik dan informasi sistem perkuliahan dinilai baik. Meskipun demikian, masih ditemukan sebagian kecil respon cukup puas. Oleh karena itu, **rencana tindak lanjut** diarahkan pada optimalisasi prosedur layanan, peningkatan kejelasan alur pelayanan, serta pemanfaatan sistem informasi akademik secara lebih terintegrasi dan berkelanjutan setiap semester.

Pada dimensi **kepastian**, aspek keramahan, kepedulian, dan kemampuan komunikasi dosen serta tenaga kependidikan memperoleh penilaian positif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa. **Tindak lanjut** dilakukan dengan penguatan budaya layanan prima melalui sosialisasi standar pelayanan, evaluasi berkala layanan akademik, serta optimalisasi layanan bimbingan akademik dan konseling mahasiswa.

Pada dimensi **empati**, perhatian dosen terhadap kesulitan akademik mahasiswa serta dukungan layanan pengembangan mahasiswa dinilai sangat baik. **Rencana tindak lanjut** difokuskan pada penguatan peran dosen wali, peningkatan pendampingan mahasiswa dalam pengembangan minat, bakat, dan karier, serta perluasan program pelatihan soft skill dan kewirausahaan yang terencana dan berkelanjutan.

Pada dimensi **bukti fisik (tangible)**, sebagian besar sarana dan prasarana pembelajaran berada pada kategori baik. Namun demikian, indikator **koneksi internet** memperoleh tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. **Rencana tindak lanjut prioritas** difokuskan pada peningkatan kapasitas dan stabilitas jaringan internet dalam jangka pendek, disertai dengan pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana pembelajaran lainnya secara bertahap sesuai perencanaan dan ketersediaan anggaran.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa unit telah melaksanakan **penjaminan mutu layanan pendidikan secara konsisten**. Rencana tindak lanjut disusun sebagai bagian dari **siklus PPEPP** dengan menitikberatkan pada pemeliharaan capaian yang telah baik dan peningkatan berkelanjutan pada aspek yang masih memerlukan penguatan, guna mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.