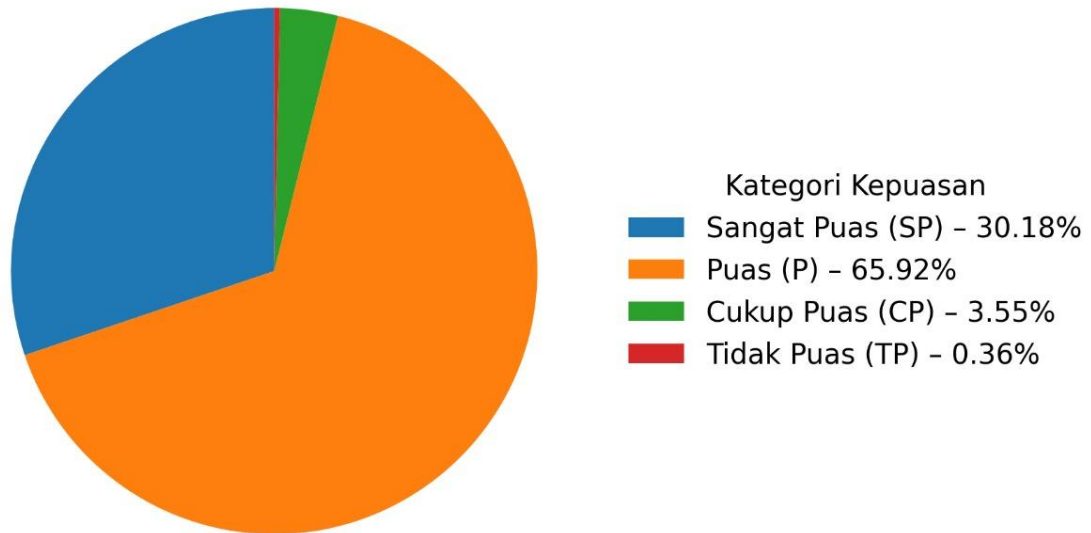
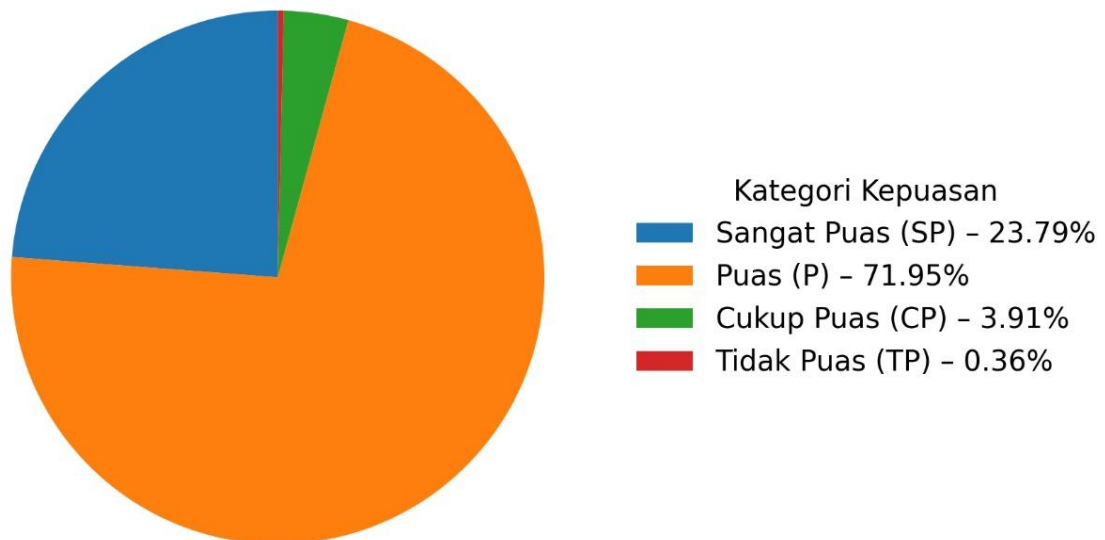


Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

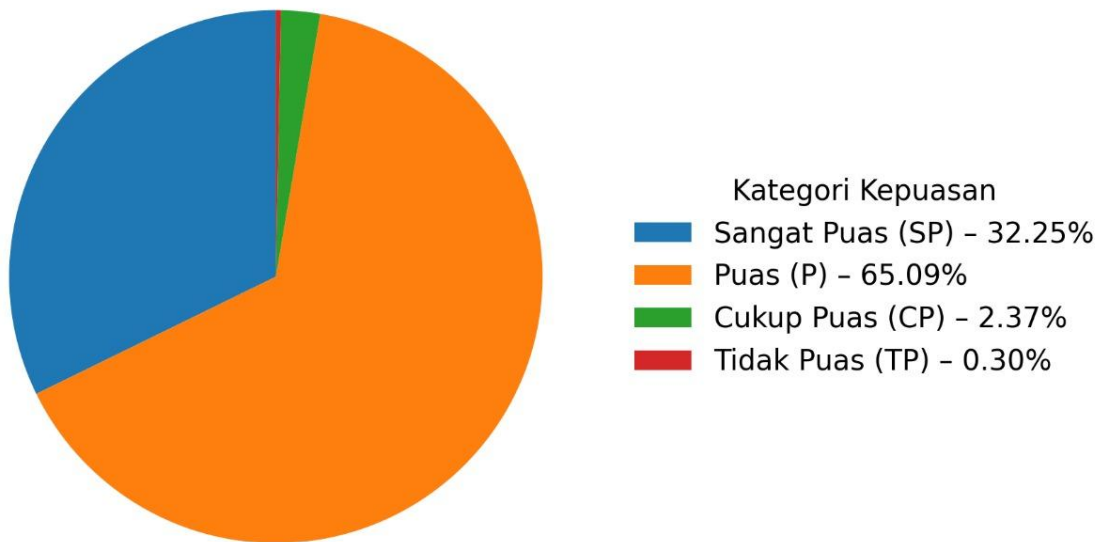
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)



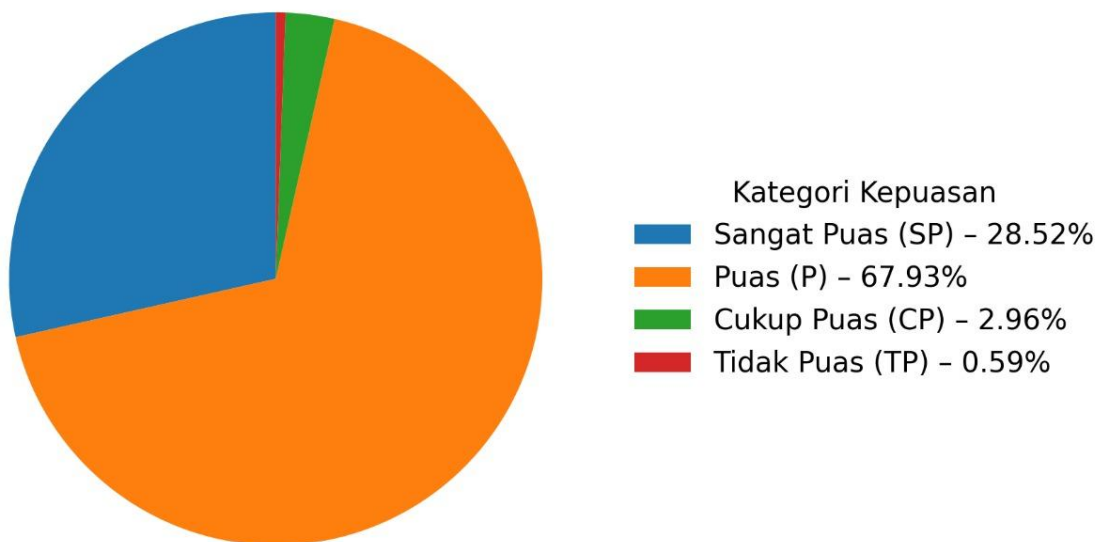
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Variabel Kepastian (Assurance)



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Variabel Empati (Empathy)



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Variabel Keandalan (Reliability)



No	Variabel	sp		p		cp		tp	
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan.	44	26.04	121	71.60	4	2.37	0	0.00
2	Kedisiplinan dosen dalam memberi perkuliahan.	43	25.44	124	73.37	1	0.59	1	0.59
3	Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan.	53	31.36	111	65.68	5	2.96	0	0.00
4	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.	54	31.95	109	64.50	4	2.37	2	1.18
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam mengelola kegiatan penalaran, minat, dan bakat mahasiswa.	47	27.81	109	64.50	11	6.51	2	1.18
	Keandalan (Reliability)		28.52		67.93		2.96		0.59
1	Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.	49	28.99	116	68.64	4	2.37	0	0.00
2	Kesediaan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa.	48	28.40	108	63.91	12	7.10	1	0.59
3	Keefektifan tenaga pendidikan dalam memberikan informasi layanan akademik.	53	31.36	111	65.68	4	2.37	1	0.59
4	Kesediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.	62	36.69	104	61.54	3	1.78	0	0.00
5	Kesediaan dosen dalam mengarahkan minat dan bakat mahasiswa.	43	25.44	118	69.82	7	4.14	1	0.59
	Daya Tanggap (Responsiveness)		30.18		65.92		3.55		0.36
1	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pengarahan kepada mahasiswa.	52	30.77	114	67.46	3	1.78	0	0.00
2	Ketersediaan manual, buku panduan, atau video tutorial terkait pelayanan akademik.	44	26.04	115	68.05	10	5.92	0	0.00
3	Ketersediaan manual, buku panduan, atau video tutorial terkait pelayanan keuangan.	35	20.71	125	73.96	9	5.33	0	0.00
4	Ketersediaan informasi sistem perkuliahan.	46	27.22	115	68.05	8	4.73	0	0.00
5	Kemudahan mendapatkan pelayanan akademik.	49	28.99	118	69.82	2	1.18	0	0.00
6	Kemudahan mengurus administrasi keuangan.	47	27.81	118	69.82	4	2.37	0	0.00
7	Kemudahan mendapatkan layanan terkait sistem informasi.	44	26.04	122	72.19	3	1.78	0	0.00
8	Prosedur yang ada bisa dipahami dengan mudah.	44	26.04	121	71.60	4	2.37	0	0.00
9	Ketersediaan bimbingan karir untuk mahasiswa.	41	24.26	117	69.23	10	5.92	1	0.59
10	Ketersediaan pelatihan soft-skill mahasiswa.	39	23.08	120	71.01	9	5.33	1	0.59
11	Pelayanan kewirausahaan	33	19.53	128	75.74	7	4.14	1	0.59
	Kapastian (ASSURANCE)		23.79		71.95		3.91		0.36
1	Kepedulian dosen dalam membantu kesulitan mahasiswa di bidang akademik.	61	36.09	102	60.36	5	2.96	1	0.59

2	Keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.	57	33.73	108	63.91	3	1.78	1	0.59
3	Kesediaan tenaga pendidikan untuk memberikan informasi akademik secara komunikatif.	52	30.77	115	68.05	2	1.18	0	0.00
4	Kesediaan pengelola program studi dalam memberikan layanan bimbingan konseling.	48	28.40	115	68.05	6	3.55	0	0.00
	EMPATI (Emphaty)		32.25		65.09		2.37		0.30
1	Ruang kuliah	52	30.77	107	63.31	7	4.14	3	1.78
2	Sarana penunjang perkuliahan	46	27.22	111	65.68	10	5.92	2	1.18
3	Laboratorium	42	24.85	113	66.86	12	7.10	2	1.18
4	Fasilitas dan peralatan di laboratorium	44	26.04	104	61.54	18	10.65	3	1.78
5	Buku dan koleksi digital di perpustakaan	33	19.53	119	70.41	15	8.88	2	1.18
6	Klinik kesehatan	33	19.53	126	74.56	10	5.92	0	0.00
7	Asuransi kesehatan	24	14.20	128	75.74	16	9.47	1	0.59
8	Sistem informasi layanan akademik	37	21.89	129	76.33	3	1.78	0	0.00
9	Tempat parkir	36	21.30	111	65.68	19	11.24	3	1.78
10	Kantin	31	18.34	113	66.86	22	13.02	3	1.78
11	Koneksi internet	22	13.02	91	53.85	41	24.26	15	8.88
12	Toilet	37	21.89	119	70.41	12	7.10	1	0.59
13	Tangible		21.55		67.60		9.12		1.73
	RATA RATA		27.26		67.70		4.38		0.66

Kepuasan Mahasiswa 2022-2023

Analisis Kepuasan Mahasiswa

Gambaran Umum

Berdasarkan hasil survei kepuasan 169 mahasiswa aktif pada tahun ajaran 2023/2024, secara keseluruhan tingkat kepuasan berada pada kategori **puas (67,70%)** dan **sangat puas (27,26%)**. Masih terdapat **4,38% mahasiswa yang menyatakan cukup puas** dan **0,66% tidak puas**, yang menunjukkan bahwa layanan fakultas pada umumnya sudah baik, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

Analisis per Dimensi Service Quality (SERVQUAL)

1. Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan menunjukkan hasil yang **sangat baik**, dengan **96,45% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas**. Hal ini mencerminkan bahwa ketepatan waktu, kedisiplinan, dan kompetensi dosen, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik, dinilai **konsisten dan dapat diandalkan**.

Namun demikian, masih terdapat **2,96% cukup puas** dan **0,59% tidak puas**, terutama pada aspek pengelolaan kegiatan penalaran, minat, dan bakat mahasiswa, yang mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi dan pemerataan kualitas layanan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada dimensi daya tanggap, **96,10% mahasiswa berada pada kategori puas dan sangat puas**, menunjukkan bahwa kecepatan dan kesigapan dosen serta tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, **3,55% mahasiswa menyatakan cukup puas** dan **0,36% tidak puas**, khususnya pada indikator penanganan keluhan mahasiswa, bimbingan karier, pelatihan soft skill, dan kewirausahaan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pendampingan nonakademik masih perlu diperkuat.

3. Kepastian (Assurance)

Dimensi kepastian menunjukkan hasil **baik**, dengan **95,74% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas**. Mahasiswa merasa yakin terhadap kejelasan prosedur, sistem layanan akademik, serta kemudahan mengakses layanan administrasi dan informasi akademik.

Namun, masih terdapat **3,91% cukup puas** dan **0,36% tidak puas**, terutama terkait ketersediaan panduan layanan dan informasi pendukung, yang menunjukkan perlunya peningkatan kejelasan dan sosialisasi sistem layanan.

4. Empati (Empathy)

Pada dimensi empati, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong **tinggi**, dengan **97,34% responden berada pada kategori puas dan sangat puas**. Hal ini mencerminkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi telah menunjukkan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan akademik mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat **2,37% cukup puas dan 0,30% tidak puas**, yang mengindikasikan perlunya pendekatan layanan yang lebih personal dan intensif, khususnya dalam layanan bimbingan konseling.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi bukti fisik menunjukkan hasil **cukup baik**, namun merupakan dimensi dengan **tingkat kepuasan terendah dibandingkan dimensi lainnya**. Sebanyak **21,55% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 67,60% puas**, namun masih terdapat **9,12% cukup puas dan 1,73% tidak puas**. Ketidakpuasan paling menonjol muncul pada indikator **koneksi internet, kantin, tempat parkir, serta beberapa fasilitas laboratorium**, yang menandakan bahwa sarana prasarana fisik menjadi area utama yang perlu perhatian lebih lanjut.

Kesimpulan

Secara umum, kualitas layanan akademik dan nonakademik fakultas telah berada pada kategori **baik**, dengan dominasi respon **puas dan sangat puas** pada seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi **keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati** menunjukkan performa yang sangat baik, sementara dimensi **bukti fisik (tangible)** masih menjadi tantangan utama yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang lebih optimal.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) Kepuasan Mahasiswa

1. Keandalan (Reliability)

Temuan:

Mayoritas mahasiswa berada pada kategori **puas–sangat puas (±96%)**, namun masih terdapat respon *cukup puas* dan *tidak puas* terutama pada pengelolaan kegiatan penalaran, minat, dan bakat mahasiswa.

RTL:

Fakultas akan meningkatkan konsistensi keandalan layanan melalui monitoring kedisiplinan dosen dan tenaga kependidikan, evaluasi kinerja berkala, serta penguatan koordinasi pengelolaan kegiatan kemahasiswaan agar lebih terstruktur dan merata.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Temuan:

Daya tanggap layanan tergolong baik, namun masih terdapat respon *cukup puas* pada

aspek penanganan keluhan mahasiswa, bimbingan karier, pelatihan soft skill, dan kewirausahaan.

RTL:

Fakultas akan meningkatkan kecepatan dan kualitas respons layanan dengan optimalisasi sistem layanan digital, penetapan standar waktu layanan (SLA), serta penguatan program bimbingan karier, soft skill, dan kewirausahaan secara terjadwal.

3. Kepastian (Assurance)

Temuan:

Mahasiswa merasa cukup yakin terhadap prosedur dan sistem layanan, meskipun masih diperlukan peningkatan kejelasan panduan dan informasi layanan akademik dan keuangan.

RTL:

Fakultas akan memperbarui dan menyosialisasikan panduan layanan akademik dan nonakademik secara lebih intensif melalui buku panduan, website, dan media digital resmi agar kepastian layanan semakin meningkat.

4. Empati (Empathy)

Temuan:

Dimensi empati menunjukkan hasil baik, namun masih terdapat respon *cukup puas* pada aspek bimbingan konseling dan komunikasi layanan.

RTL:

Fakultas akan memperkuat pendekatan empatik melalui optimalisasi peran dosen wali, peningkatan layanan bimbingan konseling, serta pelatihan komunikasi layanan yang lebih humanis bagi dosen dan tenaga kependidikan.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Temuan:

Dimensi tangible memiliki **persentase cukup puas dan tidak puas tertinggi**, terutama pada **koneksi internet, kantin, tempat parkir, dan fasilitas laboratorium**.

RTL:

Fakultas akan memprioritaskan peningkatan sarana prasarana fisik, khususnya perbaikan kualitas jaringan internet, penataan area parkir, peningkatan fasilitas kantin, serta pemeliharaan dan pembaruan fasilitas laboratorium dan ruang kuliah secara bertahap.

Melalui pelaksanaan RTL ini, fakultas berkomitmen melakukan **perbaikan berkelanjutan (continuous improvement)** untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara merata pada seluruh dimensi SERVQUAL.