

**LAPORAN MONEV
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES
PENDIDIKAN (LIMA ASPEK)**

SPMI



PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2022

KATA PENGANTAR

Salah satu wujud komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan akademik dan non akademik. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan akademik dan non akademik dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) ini dilaksanakan oleh UKM yang kemudian hasilnya diolah menjadi laporan.

Laporan survey kepuasan mahasiswa ini mencerminkan hasil dari usaha bersama untuk mengukur sejauh mana harapan mahasiswa terpenuhi dan menilai sejauh mana lembaga pendidikan kami berhasil dalam menyediakan pengalaman pendidikan yang memuaskan. Data dan temuan dalam laporan ini diharapkan akan memberikan wawasan yang berharga bagi pihak-pihak terkait dalam upaya terus-menerus meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan kepuasan mahasiswa menjadi prioritas utama.

Melalui laporan ini, kami berharap dapat menyampaikan temuan yang komprehensif dan mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap pengajaran, fasilitas, dukungan akademik, lingkungan kampus, dan layanan administratif. Temuan ini akan menjadi dasar bagi lembaga pendidikan kami untuk mengambil langkah-langkah konkret dalam meningkatkan pengalaman pendidikan dan memastikan bahwa mahasiswa merasa puas selama masa studi mereka. Kami berterima kasih kepada semua mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendorong upaya peningkatan kualitas pendidikan di lembaga kami. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi panduan yang berharga dalam perjalanan meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa yang akan datang.

Jakarta, 21 November 2022

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Lingkup Bahasan.....	2
1.4. Peserta Kegiatan.....	2
II. PELAKSANAAN.....	3
III. EVALUASI	9
A. Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023.....	9
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dengan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022	13
IV. PENGENDALIAN	20
Rekap Kepuasan Mahasiswa	23

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Jakarta bertujuan untuk mencapai visi, misi dan tujuan serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal. SPMI yang dilaksanakan di dasarkan karakteristik dan kekhasan Universitas Muhammadiyah Jakarta serta mengacu pada Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 dan beberapa peraturan yang berlaku. Pelaksanaan SPMI ini berlaku bagi setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan Pendidikan. Penjaminan mutu diterapkan di seluruh aspek penyelenggaraan Pendidikan, baik akademik maupun non akademik. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi akademik dan non akademik.

Dalam siklus ini, monitoring merupakan pengawasan dan pemantauan pelaksanaan SPMI yang dilakukan oleh unit kerja setingkat di atasnya, dengan tujuan agar pelaksanaan SPMI tidak menyimpang dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan secara paralel atau bersamaan dengan pelaksanaan standar mutu. Sementara evaluasi merupakan kegiatan penilaian hasil pelaksanaan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja sendiri, untuk mengukur ketercapaian dan kesesuaian hasil pelaksanaan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Salah satu evaluasi dalam penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan oleh FTUMJ adalah evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) (tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy).

Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas pendidikan di sebuah lembaga pendidikan. Untuk memahami secara lebih mendalam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FTUMJ, sebuah survei telah dilakukan yang melibatkan sejumlah responden mahasiswa aktif periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dari berbagai program studi dilingkungan FTUMJ. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi dan pandangan mahasiswa terhadap lima aspek utama dalam lingkup pendidikan, yaitu pengajaran, fasilitas, dukungan akademik, lingkungan kampus, dan layanan

administratif.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
4. Surat Keputusan Rektor Nomor 907 Tahun 2021 tentang Standar Mutu Fakultas di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta

1.3 Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek), sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi pada periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 meliputi analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) tahun akademik 2022/2023
2. Rekomendasi

1.4 Peserta Kegiatan

Pelaksana kegiatan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan oleh FTUMJ.

Peserta yang terlibat pada kegiatan Evaluasi di FTUMJ terdiri dari seluruh mahasiswa aktif semester ganjil tahun ajaran 2022/2023

II. PELAKSANAAN

Survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan setiap akhir semester, dengan cara menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa. Pelaksanaan penyebaran kuisioner survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) ini melalui siakad <https://siakad.umj.ac.id/> dilaksanakan secara online sebelum mahasiswa mengisi KRS.

Adapun isi kuisioner survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) yaitu:

1. Aspek Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Aspek Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Aspek Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Aspek *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Pertanyaan dalam kuisioner ini dinilai menggunakan skala likert mulai 1 sampai 4 dengan ketentuan sebagai berikut :

nilai	deskripsi
1	kurang
2	cukup
3	Baik
4	Sangat baik

Hasil kuisioner diuraikan berikut :

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)						
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	249	995	288	23	2,95
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	229	992	305	29	2,91
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	258	994	277	26	2,95
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	250	940	325	40	2,90
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	247	979	303	26	2,93
6	Kelengkapan modul praktikum	231	992	305	27	2,92
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	230	975	320	30	2,90
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	236	969	310	40	2,90
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	318	957	266	14	3,02
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	247	947	314	47	2,90
	total	2495	9740	3013	302	2,93
	Dalam %	16,05%	62,64%	19,38%	1,94%	
Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3)						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik dan perkuliahan)

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen	283	922	333	17	2,95
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	248	926	353	28	2,90
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	309	1038	183	25	3,05
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	243	949	341	22	2,91
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	308	971	263	13	3,01
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	273	1005	264	13	2,99
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	280	1020	234	21	3,00
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	245	1008	282	20	2,95
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	241	983	302	29	2,92
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	299	924	211	121	2,90
	total	2729	9746	2766	309	2,96
	Dalam %	17,55%	62,68%	17,79%	1,99%	

Keterangan:

standar yang ditetapkan (≥ 3)

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)						
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	243	964	309	39	2,91
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	258	941	316	40	2,91
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	240	959	309	47	2,90
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	232	973	320	30	2,90
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	227	968	340	20	2,90
	total	1200	4805	1594	176	2,90
	Dalam %	15,43%	61,80%	20,50%	2,26%	
<p><u>Keterangan:</u> Standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)						
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	256	1027	263	9	2,98
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	230	970	318	37	2,90
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	256	1022	267	10	2,98
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	229	992	312	22	2,92
	total	971	4011	1160	78	2,94
	Dalam %	15,61%	64,49%	18,65%	1,25%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)						
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	248	1002	291	14	2,95
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	267	1004	267	17	2,98
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	239	987	304	25	2,93
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	230	1003	299	23	2,93
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	239	993	299	24	2,93
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	227	994	307	27	2,91
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	227	991	302	35	2,91
	total	1677	6974	2069	165	2,93
	Dalam %	15,41%	64,07%	19,01%	1,52%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

III. EVALUASI

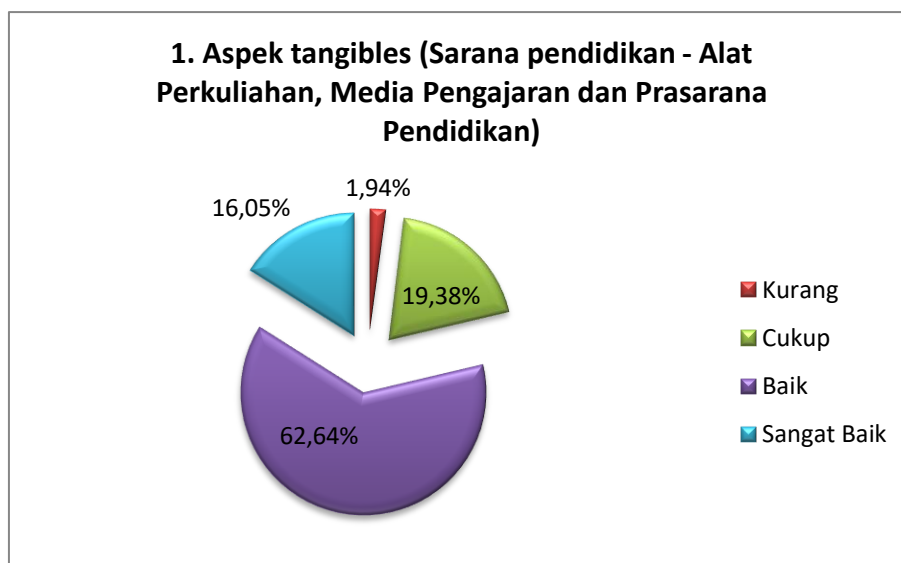
Evaluasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan cara menganalisis hasil survey pada tiap aspek kemudian membandingkan dengan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) pada tahun ajaran sebelumnya.

A. Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023

Adapun hasil Evaluasi Terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebagai berikut:

1. Aspek Tangible

Aspek *Tangible* merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Terdapat 10 pertanyaan dalam kuisioner dengan standar penilaian ≥ 3 , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek tangible dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek tangible.



Gambar 3.1 Pie Chart aspek tangible

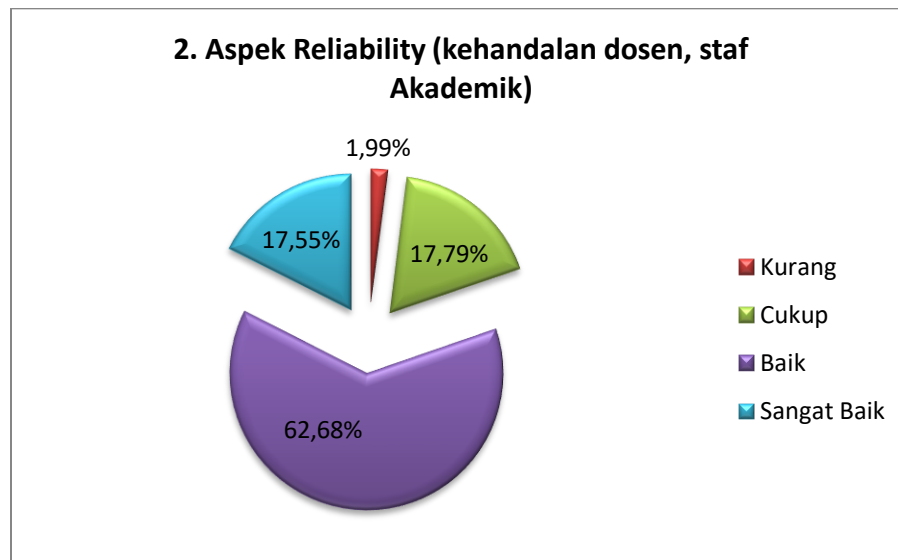
Berdasarkan gambar diatas 16,05% menilai sangat baik, 62,64% menilai baik, 19,38% menilai cukup, dan 1,94% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible adalah 2,93. Nilai rata – rata ini masih kurang dari standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 2, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai

kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek tangible dengan jumlah tertinggi sebagai berikut

- 1) Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran (jumlah 40)
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (jumlah 40)
- 3) Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll) (jumlah 47)

2. Aspek Reliability

Aspek Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Terdapat 10 pertanyaan dalam kuisisioner dengan standar penilaian ≥ 3 , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek reliability dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek reliability.



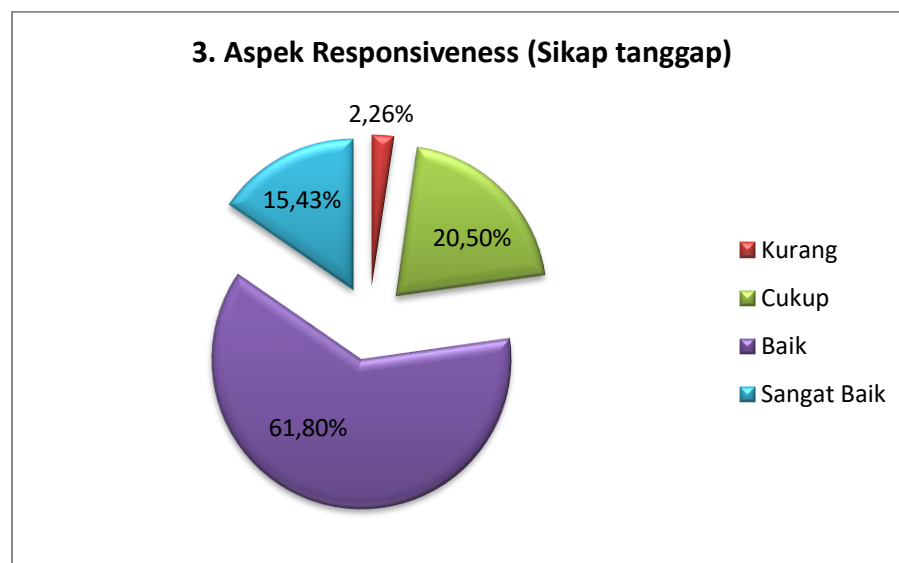
Gambar 3.2 Pie Chart aspek Realibility

Berdasarkan gambar diatas 17,55% menilai sangat baik, 62,68% menilai baik, 17,79% menilai cukup, dan 1,99% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 2,96. Nilai rata – rata ini masih kurang dari standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 2, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek reliability dengan jumlah tertinggi sebagai berikut

1) Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 121)

3. Aspek Responsiveness

Aspek Daya tanggap (*responsiveness*) menilai kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Terdapat 5 pertanyaan dalam kuisisioner dengan standar penilaian ≥ 3 , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek responsiveness dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek responsiveness.



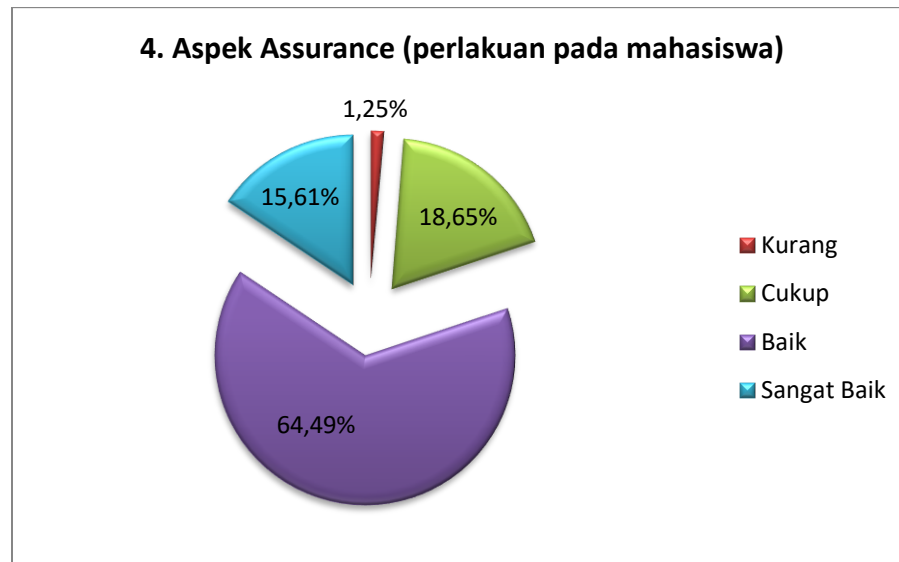
Gambar 3.3 Pie Chart aspek responsiveness

Berdasarkan gambar diatas 15,43% menilai sangat baik, 61,80% menilai baik, 20,50% menilai cukup, dan 2,26% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek responsiveness adalah 2,90. Nilai rata – rata ini masih kurang dari standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 2, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek responsiveness dengan jumlah tertinggi sebagai berikut

1) Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (jumlah 47)

4. Aspek Assurance

Aspek Kepastian (*assurance*) menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Terdapat 4 pertanyaan dalam kuisioner dengan standar penilaian ≥ 3 , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek assurance dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek assurance.



Gambar 3.4. Pie Chart aspek assurance

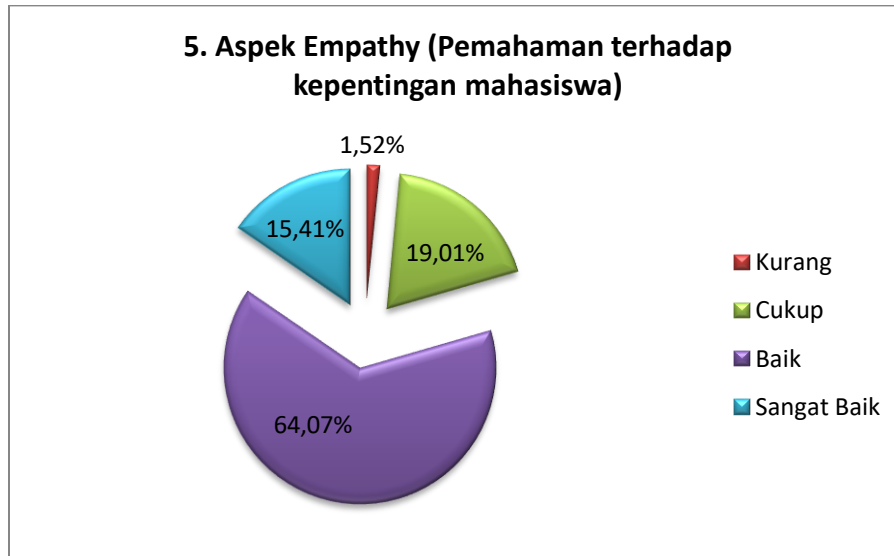
Berdasarkan gambar diatas 15,61% menilai sangat baik, 64,49% menilai baik, 18,65% menilai cukup, dan 1,25% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek assurance adalah 2,94. Nilai rata – rata ini masih kurang dari standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 2, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek responsiveness dengan jumlah tertinggi sebagai berikut

1) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 37)

5. Aspek Emphaty

Aspek Empati (*empathy*) menilai kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Terdapat 7 pertanyaan dalam kuisioner dengan standar penilaian ≥ 3 , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh

pertanyaan aspek assurance dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek empathy.



Gambar 3.5 Pie Chart aspek empathy

Berdasarkan gambar diatas 15,41% menilai sangat baik, 64,07% menilai baik, 19,01% menilai cukup, dan 1,52% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek empathy adalah 2,93. Nilai rata – rata ini masih kurang dari standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 2, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek empathy dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 35)

B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dengan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022

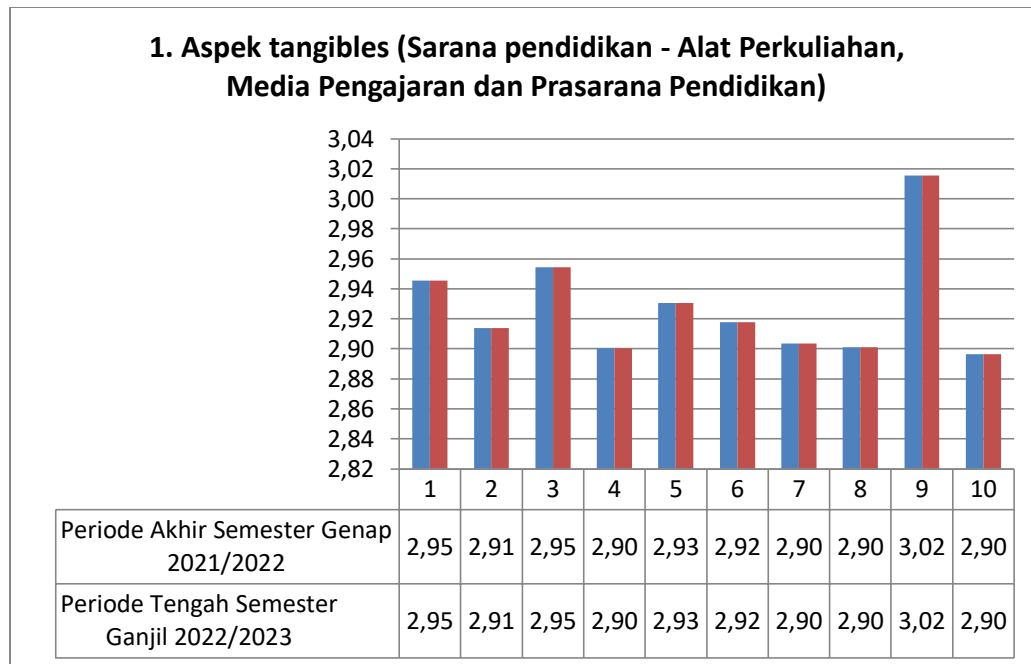
Pembandingan hasil evaluasi periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dengan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022, sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan hasil survey. Peningkatan hasil survey menunjukkan bahwa program perbaikan berdasarkan rencana tindak lanjut telah berhasil

dilakukan oleh FTUMJ sehingga menunjukkan hasil peningkatan, sebaliknya penurunan hasil survey menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut tidak di buatkan program perbaikan sehingga tidak dilakukan oleh FTUMJ .

Berdasarkan hasil analisa terdapat peningkatan atas hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) yang dibuktikan atas hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada semester berikutnya yaitu pada periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:

1) Aspek tangible

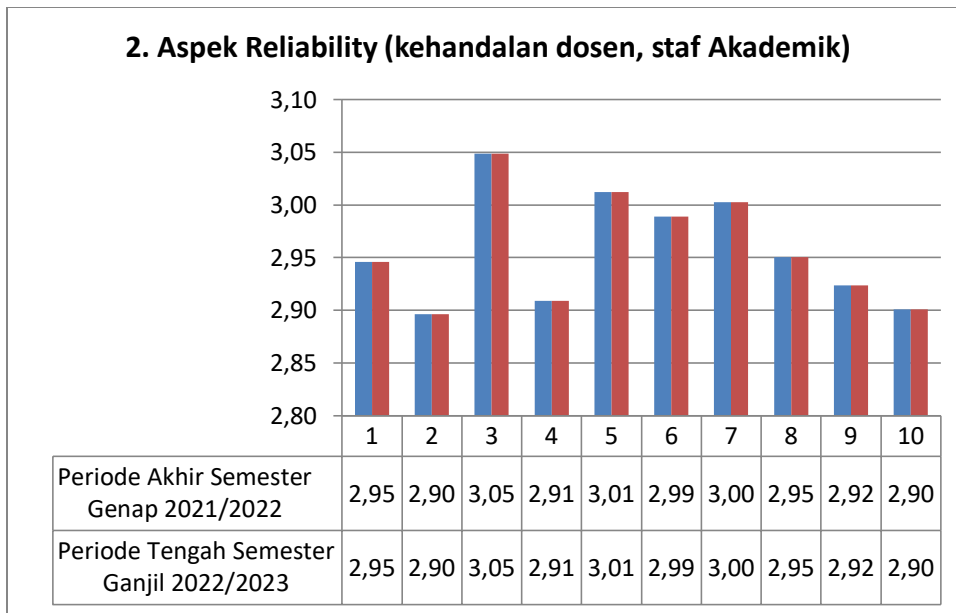
Hasil penilaian aspek tangible periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022 secara rata – rata adalah 2,93. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek tangible periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 2,93. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.6 berikut. Dengan demikian tidak terdapat peningkatan atau penurunan hasil penilaian yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.6 Perbandingan Hasil Aspek *Tangible* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022

2) Aspek Reliability

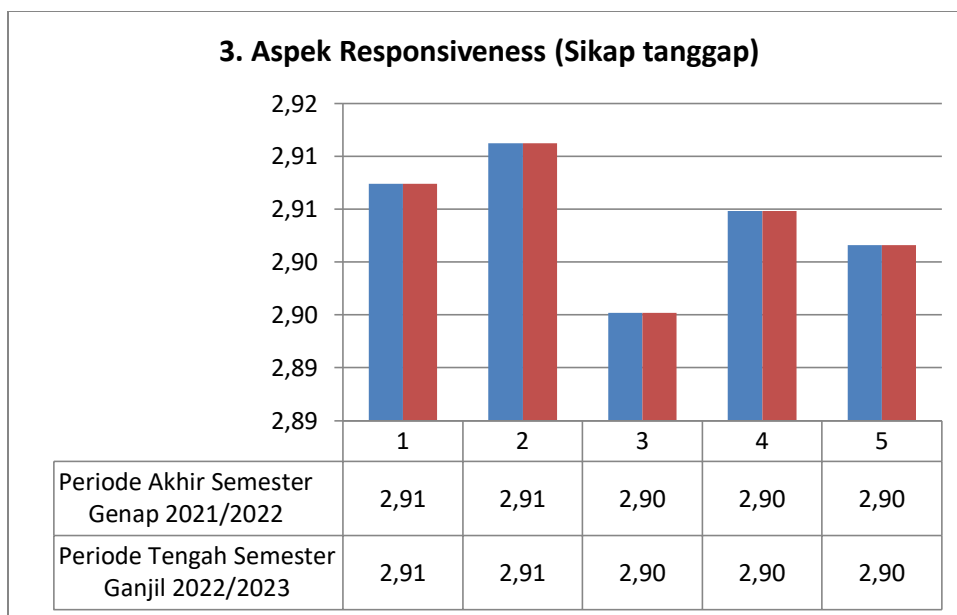
Hasil penilaian aspek reliability periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022 secara rata – rata adalah 2,96. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek reliability periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/20233 secara rata- rata adalah 2,96. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.7 berikut. Dengan demikian tidak terdapat peningkatan atau penurunan hasil penilaian yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.7 Perbandingan Hasil Aspek *Reliability* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022

3) Aspek Responsiveness

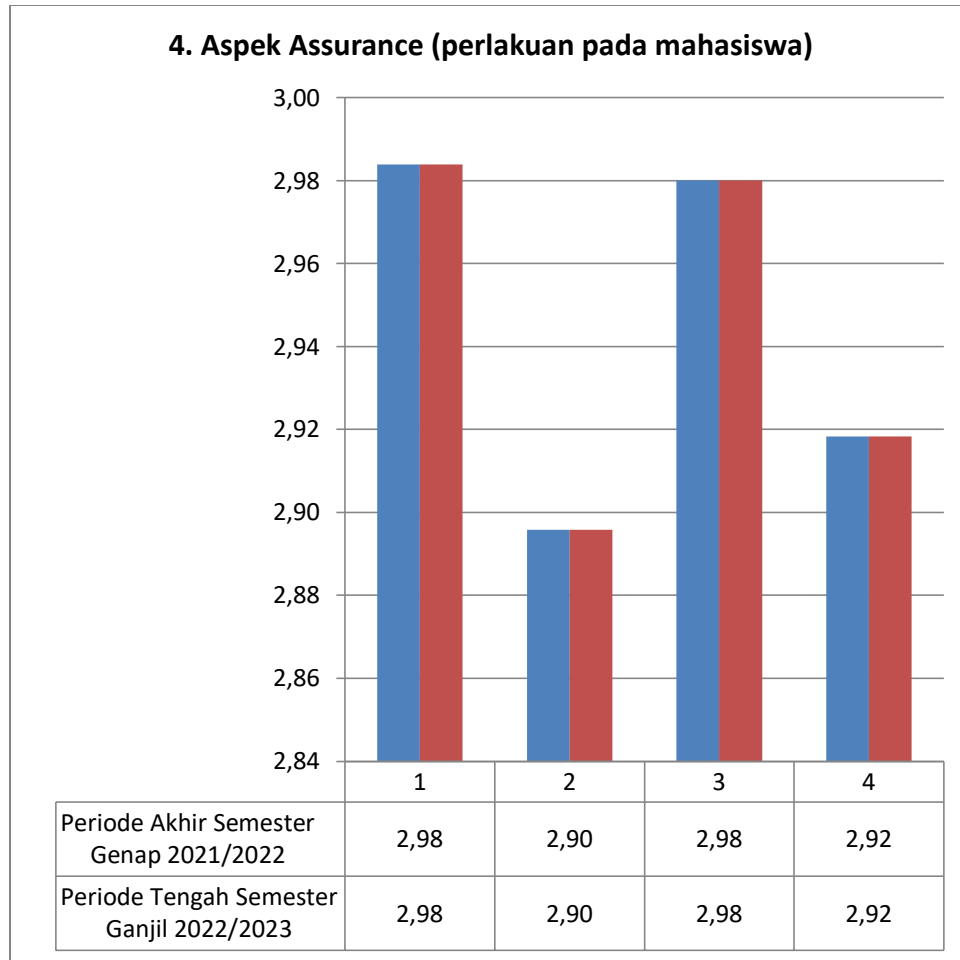
Hasil penilaian aspek responsiveness periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022 secara rata – rata adalah 2,90. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek responsiveness periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 2,90. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.8 berikut. Dengan demikian tidak terdapat peningkatan atau penurunan hasil penilaian yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.8. Perbandingan Hasil Aspek *Responsiveness* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022

4) Aspek Assurance

Hasil penilaian aspek assurance periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022 secara rata – rata adalah 2,94. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek assurance periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 2,94. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.9 berikut. Dengan demikian tidak terdapat peningkatan atau penurunan hasil penilaian yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

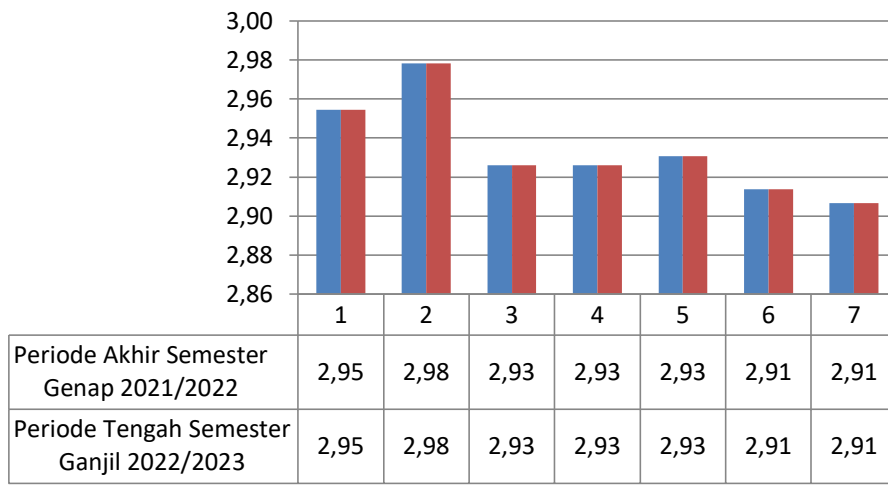


Gambar 3.9. Perbandingan Hasil Aspek *Assurance* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022

5) Aspek Empathy

Hasil penilaian aspek empathy periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022 secara rata – rata adalah 2,93. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek empathy periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 2,93. Dimana sebagian besar pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai kurang dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.10 berikut. Dengan demikian tidak terdapat peningkatan atau penurunan hasil penilaian yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



Gambar 3.10. Perbandingan Hasil Aspek *Empathy* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2021/2022

IV. PENGENDALIAN

Pengendalian – untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan merekomendasikan tindak lanjut untuk menyelesaikan hambatan tersebut

Hasil survey atas kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) menghasilkan rekomendasi perbaikan dari pertanyaan standar yang mempunyai nilai kurang. Hasil rekomendasi perbaikan sebagai berikut :

1. Aspek tangible

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran kurang (jumlah 40). Sering terjadi kekurang stabilan Internet di FTUMJ
Akar Penyebab :	Perangkat yang telah terpasang seperti POE (mengalirkan listrik) umur nya lama , sudah dilakukan peremajaan namun masih bertahap. Untuk industri belum diperbaruhi Speed untuk mhs 3-5 megabyte/secon. Untuk sekarang kecepatan tersebut kurang. Idealnya 10 MB/S
Akibat :	Kegiatan proses pembelajaran kurang nyaman dan terganggu.
Rekomendasi :	Peningkatan speed internet Penambahan titik hotspot Peremajaan perangkat

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih kurang (jumlah 40)
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung D tidak ada toilet umum karena tidak ada lahan • Toilet wanita tidak bisa digunakan untuk buang air besar, dan disalah satu pintunya tidak bisa dikunci • Toilet dekat mesjid bau, dan ada tetesan air
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang nyaman karena lokasi kamar kecil cukup jauh dari lokasi gedung D • Kurang nyaman untuk menggunakan toilet
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala

Diskripsi Kondisi 3 :	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll) kurang (jumlah 47)
Akar Penyebab :	Ruang olah raga belum tersedia
Akibat :	Mahasiswa akan kehilangan kesempatan untuk berolahraga secara

	rutin di kampus
Rekomendasi :	Dibuatkan ruang gym

2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 121)
Akar Penyebab :	Hari sabtu semua staf libur.
Akibat :	Mahasiswa tidak terlayani
Rekomendasi :	Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa

3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (jumlah 47)
Akar Penyebab :	Ketidakmampuan Memahami Materi
Akibat :	Penurunan Prestasi Akademik
Rekomendasi :	Belajar secara konsisten dan teratur

4. Aspek Assurance

Diskripsi Kondisi 1 :	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang (jumlah 37).
Akar Penyebab :	Pelayanan terpadu kurang responsive.(contoh: banyak keluhan mahasiswa ketika telp tidak diangkat, hari sabtu tutup dll)
Akibat :	Banyak keluhan mahasiswa
Rekomendasi :	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa

5. Aspek Empathy

Diskripsi Kondisi 1 :	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa kurang (jumlah 35)
Akar Penyebab :	Tidak sarana untuk menyalurkan saran dan kritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi
Akibat :	Mahasiswa tidak bisa menyalurkan saran dan kritik
Rekomendasi :	Menyediakan sarana penyaluran saran dan dritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline.

Rekap Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>Reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	17,55%	62,68%	17,79%	1,99%	
2	Sikap tanggap (<i>Responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	15,43%	61,80%	20,50%	2,26%	
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	15,61%	64,49%	18,65%	1,25%	
4	Empati (<i>Empathy</i>): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	15,41%	64,07%	19,01%	1,52%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	16,05%	62,64%	19,38%	1,94%	
Jumlah		80,05%	315,67%	95,32%	8,96%	