

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

**SPMI**



**PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

**2024**

## 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 survei 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, 22 Mei 2023

## 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 surey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024.....	9
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun akademik 2023/2024 dengan periode akhir semester genap tahun akademik 2022/2023 .....	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 tahun ajaran 2023/2024 dari berbagai program studi di lingkungan 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 akademik 2023/2024 meliputi analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) tahun akademik 2023/2024
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 periode tengah semester ganjil tahun akademik 2023/2024

## 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 2023/2024**

**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	20	122	654	511	3,27
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	26	143	662	476	3,21
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	24	125	668	490	3,24
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	46	154	647	460	3,16
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	19	132	671	485	3,24
6	Kelengkapan modul praktikum	19	130	687	471	3,23
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	28	128	682	469	3,22
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	29	138	687	453	3,20
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	14	100	665	528	3,31
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	26	135	680	466	3,21
	<b>total</b>	251	1307	6703	4809	3,23
	<b>Dalam %</b>	<b>1,92%</b>	<b>10,00%</b>	<b>51,29%</b>	<b>36,79%</b>	

**Keterangan:**

**KTS = < 2,9**

**Observasi = 2,9**

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN  
AKADEMIK 2023/2024**

**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	8	94	691	514	3,31
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	12	119	696	480	3,26
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	8	101	684	514	3,30
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	12	121	690	484	3,26
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	10	100	706	491	3,28
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	13	107	695	492	3,27
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	8	96	717	486	3,29
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	14	108	700	485	3,27
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	17	123	685	482	3,25
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	17	112	698	480	3,26
	<b>total</b>	119	1081	6962	4908	3,27
	<b>Dalam %</b>	<b>0,91%</b>	<b>8,27%</b>	<b>53,27%</b>	<b>37,55%</b>	

**Keterangan:**

standar yang ditetapkan ( $\geq 3$ )

Observasi = 2,9

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN  
AKADEMIK 2023/2024**

**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

<b>3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	12	117	675	503	<b>3,28</b>
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	17	135	686	469	<b>3,23</b>
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	20	128	682	477	<b>3,24</b>
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	24	141	692	450	<b>3,20</b>
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	22	147	669	469	<b>3,21</b>
	<b>total</b>	95	668	3404	2368	<b>3,23</b>
	<b>Dalam %</b>	<b>1,45%</b>	<b>10,22%</b>	<b>52,09%</b>	<b>36,24%</b>	
<p><b><u>Keterangan:</u></b>  <b>Standar yang ditetapkan (<math>\geq 3</math>)</b>  <b>KTS = <math>&lt; 2,9</math></b>  <b>Observasi = <math>2,9</math></b></p>						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN  
AKADEMIK 2023/2024**

**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

<b>4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	12	96	711	488	<b>3,28</b>
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	23	123	711	450	<b>3,21</b>
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	13	109	698	487	<b>3,27</b>
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	23	128	692	464	<b>3,22</b>
	<b>total</b>	71	456	2812	1889	<b>3,25</b>
	<b>Dalam %</b>	<b>1,36%</b>	<b>8,72%</b>	<b>53,79%</b>	<b>36,13%</b>	
<p>Keterangan:  <b>standar yang ditetapkan (<math>\geq 3</math>)</b>  <b>KTS = <math>&lt; 2,9</math></b>  <b>Observasi = <math>2,9</math></b></p>						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

**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

<b>5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	11	101	703	492	<b>3,28</b>
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	11	104	703	489	<b>3,28</b>
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	18	123	690	476	<b>3,24</b>
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	16	124	694	473	<b>3,24</b>
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	14	120	699	474	<b>3,25</b>
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	18	119	707	463	<b>3,24</b>
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	18	111	704	474	<b>3,25</b>
	<b>total</b>	106	802	4900	3341	<b>3,25</b>
	<b>Dalam %</b>	<b>1,16%</b>	<b>8,77%</b>	<b>53,56%</b>	<b>36,52%</b>	
<p><b>Keterangan: standar yang ditetapkan (<math>\geq 3</math>)</b>  <b>KTS = <math>&lt; 2,9</math></b>  <b>Observasi = <math>2,9</math></b></p>						

### III. EVALUASI

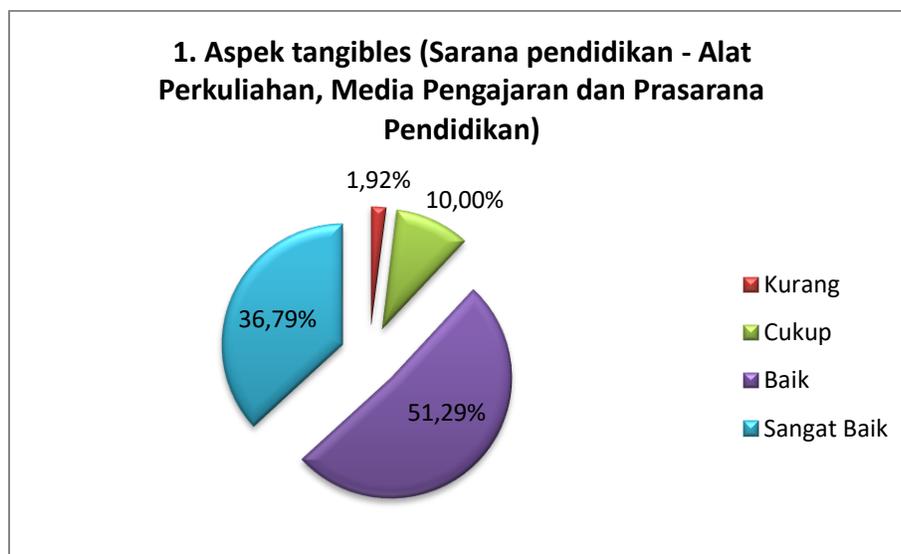
Evaluasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan cara menganalisis hasil survey pada tiap aspek kemudian membandingkan dengan hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) pada tahun ajaran sebelumnya.

A. Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024

Adapaun 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 kuisisioner dengan standar penilaian  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek tangible dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek tangible.



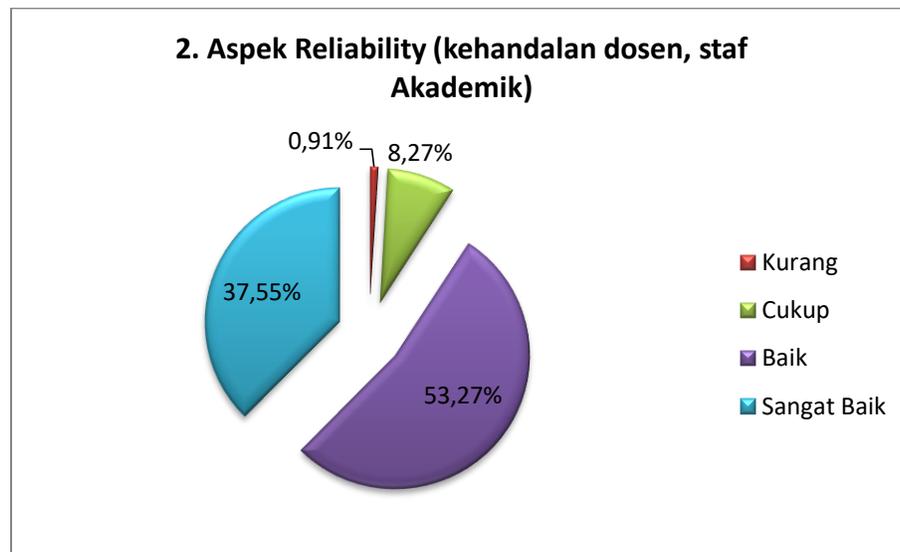
Gambar 3.1 Pie Chart aspek tangible ganjil 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 36,79% menilai sangat baik, 51,29% menilai baik, 10% menilai cukup, dan 1,92% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible adalah 3,23. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, 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 46)

## 2. Aspek Reliability

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



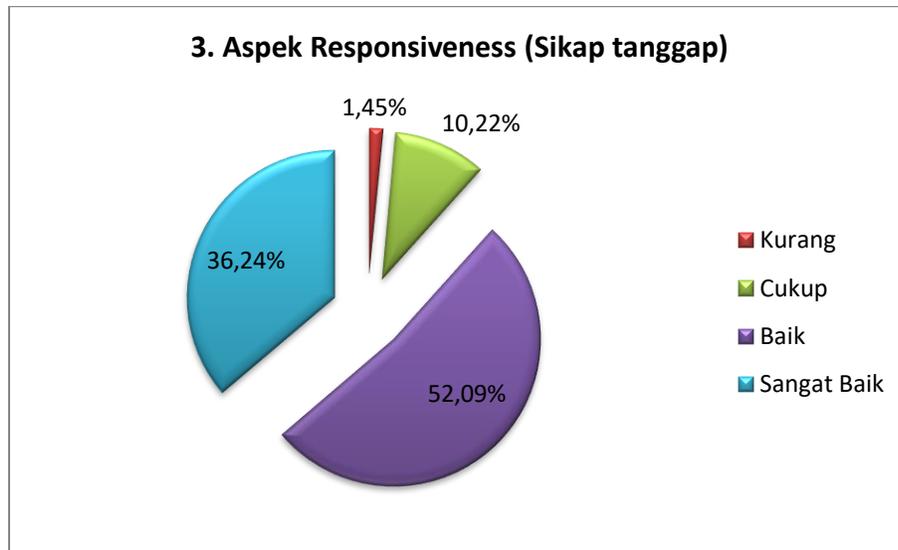
Gambar 3.2 Pie Chart aspek Reliability ganjil 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 37,55% menilai sangat baik, 53,27% menilai baik, 8,27% menilai cukup, dan 0,91% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 3,27. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, 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) Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu (jumlah 17)
- 2) Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 17)

### 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  $\geq 3$ , 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 ganjil 2023/2024

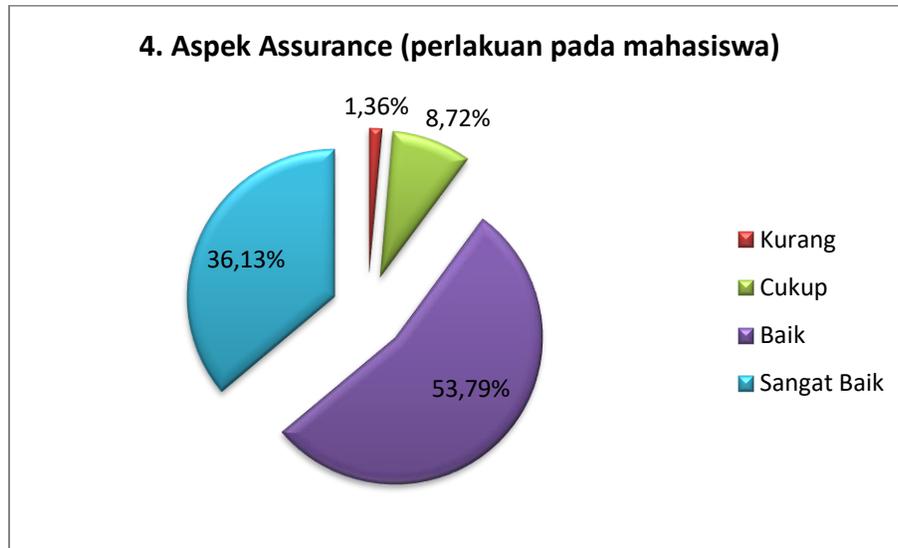
Berdasarkan gambar diatas 36,24% menilai sangat baik, 52,09% menilai baik, 10,22% menilai cukup, dan 1,45% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek responsiveness adalah 3,23. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, 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 layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (jumlah 24)
- 2) Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan (jumlah 22)

### 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  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek assurance dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek assurance.



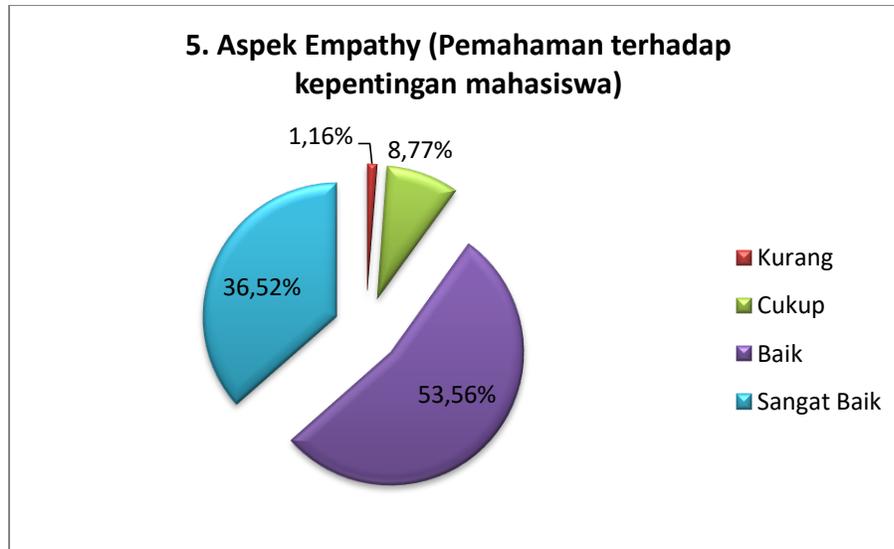
Gambar 3.4. Pie Chart aspek assurance ganjil 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 36,13% menilai sangat baik, 53,79% menilai baik, 8,72% menilai cukup, dan 1,36% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek assurance adalah 3,25. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, 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 assurance dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 23).
- 2) Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan (jumlah 23)

#### 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  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek assurance dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek emphaty.



Gambar 3.5 Pie Chart aspek empathy ganjil 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 36,52% menilai sangat baik, 53,56% menilai baik, 8,77% menilai cukup, dan 1,16% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek empathy adalah 3,25. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, 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) Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 18)
- 2) Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa (jumlah 18)
- 3) Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 18)

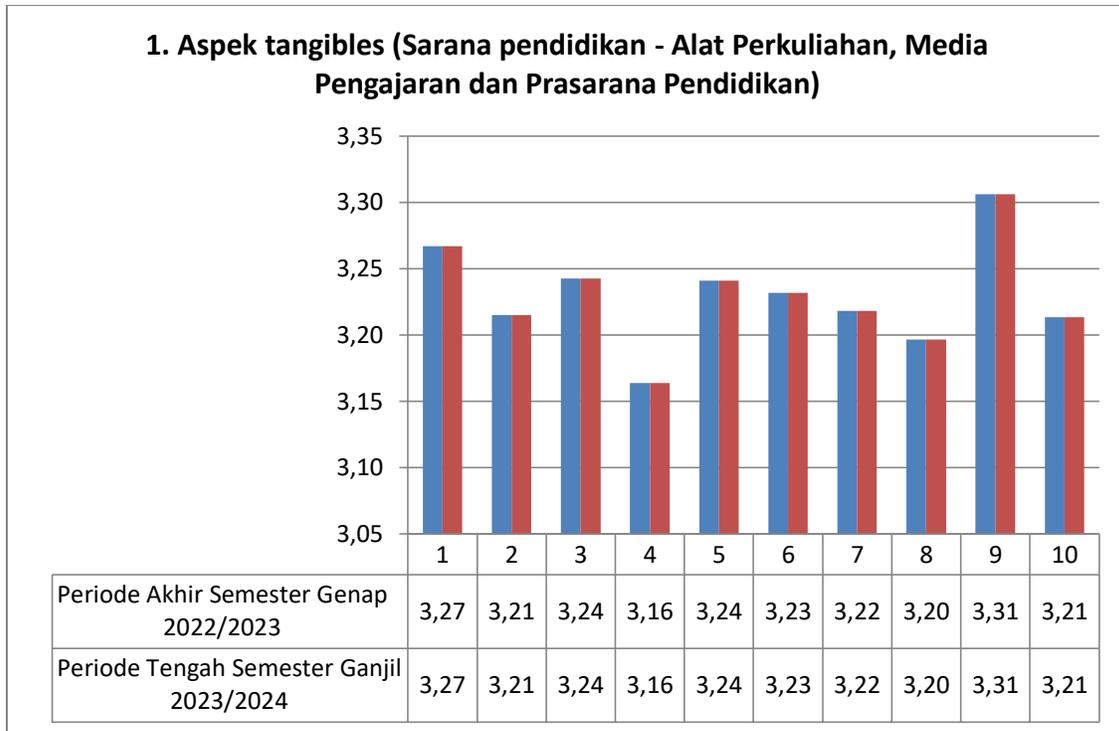
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dengan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023

Pembandingan hasil evaluasi periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dengan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023, 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 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 2023/2024 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:

#### 1) Aspek tangible

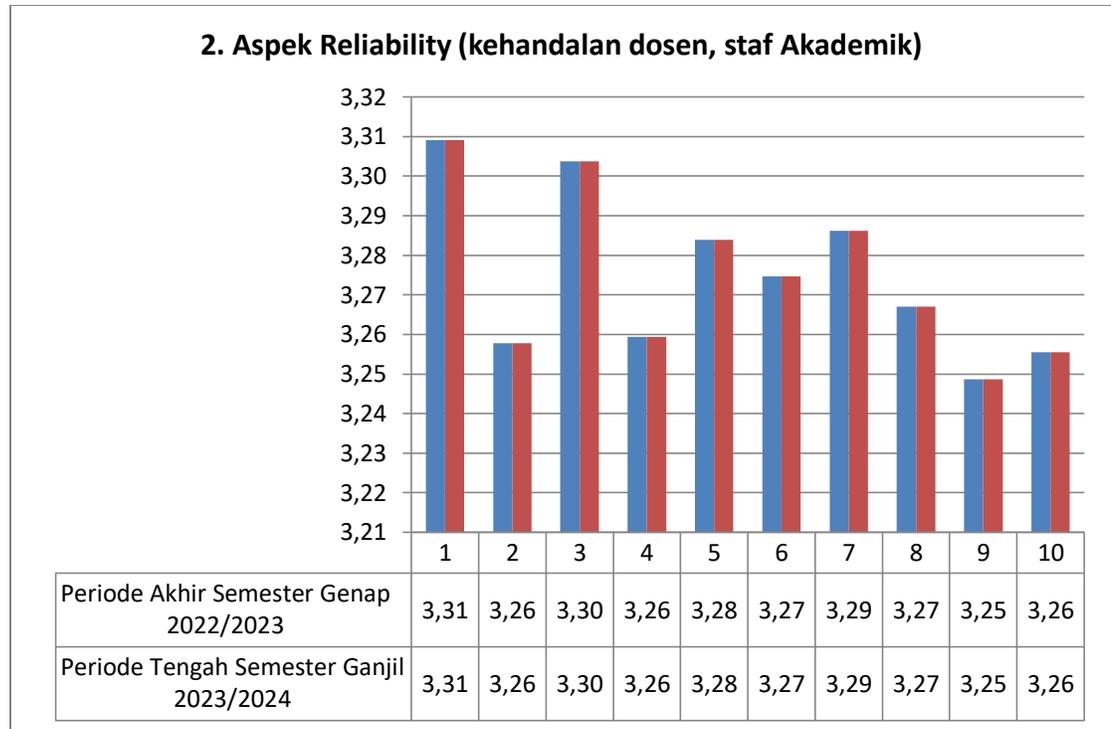
Hasil penilaian aspek tangible periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,23. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek tangible periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,23. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih 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 telah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.6 Perbandingan Hasil Aspek *Tangible* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023

2) Aspek Reliability

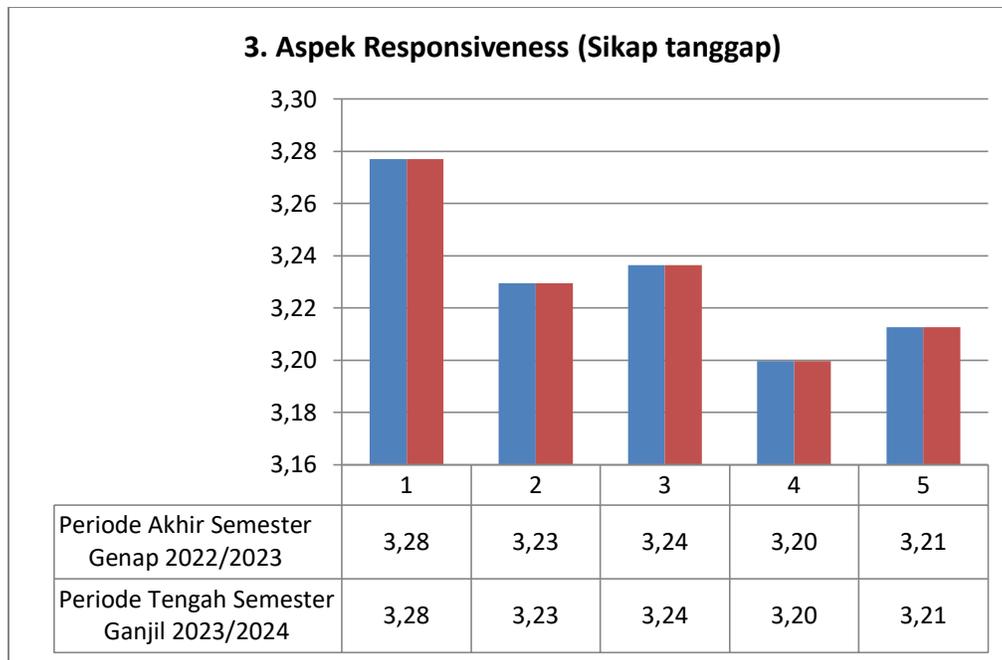
Hasil penilaian aspek reliability periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,27. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek reliability periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,27. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih 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 telah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.7 Perbandingan Hasil Aspek *Reliability* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023

### 3) Aspek Responsiveness

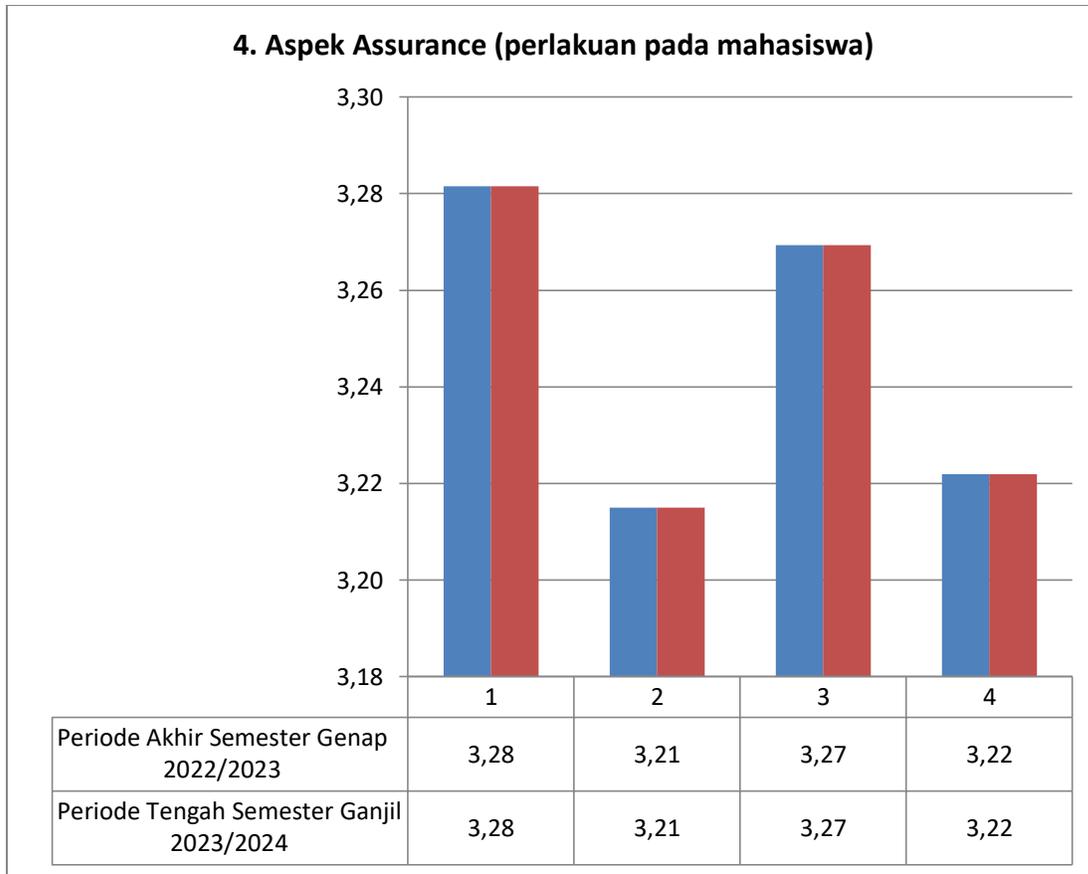
Hasil penilaian aspek responsiveness periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,23. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek responsiveness periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,23. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih 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 telah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.8. Perbandingan Hasil Aspek *Responsiveness* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023

#### 4) Aspek Assurance

Hasil penilaian aspek assurance periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek assurance periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih 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 telah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

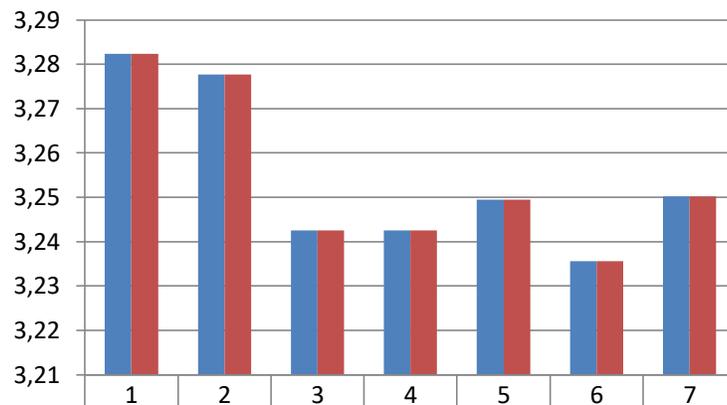


Gambar 3.10. Perbandingan Hasil Aspek *Assurance* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023

#### 5) Aspek Empathy

Hasil penilaian aspek empathy periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek empathy periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih 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 telah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

**5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)**



	1	2	3	4	5	6	7
Periode Akhir Semester Genap 2022/2023	3,28	3,28	3,24	3,24	3,25	3,24	3,25
Periode Tengah Semester Ganjil 2023/2024	3,28	3,28	3,24	3,24	3,25	3,24	3,25

Gambar 3.11. Perbandingan Hasil Aspek *Empathy* periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester genap tahun ajaran 2022/2023

#### IV. PENGENDALIAN

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 46). Sering terjadi kekurang stabilan Internet di FTUMJ
Akar Penyebab :	Perangkat yang telah terpasang seperti POE (mengalirkan listrik ) umurnya 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
Rekomendasi :	Peningkatan speed internet Penambahan titik hotspot Peremajaan perangkat

##### 2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang (jumlah 17)
Akar Penyebab :	Untuk Publikasi UAS tepat waktu, sedangkan untuk UTS masih banyak dosen yang tidak mempublikasikan nilai UTS karena tidak ada pengumuman batas akhir input nilai UTS
Akibat :	Publikasi UTS banyak yang terlambat
Rekomendasi :	Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang (jumlah 17)
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 layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
-----------------------	---

	kurang (jumlah 24)
Akar Penyebab :	Tidak ada ruangan dan sdm untuk pengobatan,
Akibat :	Tidak ada layanan kesehatan bagi mahasiswa
Rekomendasi :	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan belum ada (jumlah 22)
Akar Penyebab :	Fakultas belum bekerjasama dengan perusahaan asuransi
Akibat :	Tidak ada layanan asuransi bagi mahasiswa
Rekomendasi :	Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan

#### 4. Aspek Assurance

Diskripsi Kondisi 1 :	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang (jumlah 23).
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

Diskripsi Kondisi 2 :	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan kurang (jumlah 23)
Akar Penyebab :	Adanya roling pegawai
Akibat :	Perlu penyesuaian dan belajar untuk posisi yang baru
Rekomendasi :	Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya

#### 5. Aspek Empathy

Diskripsi Kondisi 1 :	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 18)
Akar Penyebab :	Kurang memahami jobdes, dan tidak menjadikan mahasiswa sebagai konsumen utama yang harus dilayani
Akibat :	Tenaga kependidikan menjadi kurang ramah
Rekomendasi :	Melakukan training secara berkala

Diskripsi Kondisi 2 :	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 18)
Akar Penyebab :	Tidak ada sarana untuk menyalurkan saran dan kritik terhadap tendik
Akibat :	Mahasiswa tidak bisa menyalurkan saran dan kritik
Rekomendasi :	Menyediakan sarana penyaluran saran dan kritik terhadap tendik baik melalui online maupun offline.

Diskripsi Kondisi 3 :	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 18)
Akar Penyebab :	Tidak ada 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 kritik 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.	37,55%	53,27%	8,27%	0,91%	
2	Sikap tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	36,24%	52,09%	10,22%	1,45%	
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	36,13%	53,79%	8,72%	1,36%	
4	Empati ( <i>Empathy</i> ): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	36,52%	53,56%	8,77%	1,16%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	36,79%	51,29%	10,00%	1,92%	
<b>Jumlah</b>		183,23%	263,99%	45,98%	6,80%	