

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

SPMI



PERIODE TENGAH SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2023

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 genap tahun ajaran 2022/2023	9
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester genap tahun akademik 2022/2023 dengan periode akhir semester ganjil 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 2022/2023 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 genap tahun akademik 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 periode tengah semester genap tahun akademik 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 GENAP 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	402	494	88	14	3,29
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	371	519	89	19	3,24
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	392	500	89	17	3,27
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	359	504	102	33	3,19
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	368	527	89	14	3,25
6	Kelengkapan modul praktikum	372	526	86	14	3,26
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	372	522	88	16	3,25
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	363	515	98	22	3,22
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	386	519	80	13	3,28
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	370	524	88	16	3,25
	total	3755	5150	897	178	3,25
	Dalam %	37,63%	51,60%	8,99%	1,78%	
Keterangan:						
KTS = < 2,9						
Observasi = 2,9						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GENAP 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	394	518	76	10	3,30
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	371	532	82	13	3,26
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	388	525	74	11	3,29
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	365	542	81	10	3,26
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	383	521	83	11	3,28
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	368	542	74	14	3,27
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	380	530	77	11	3,28
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	367	542	78	11	3,27
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	383	518	83	14	3,27
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	372	532	82	12	3,27
	total	3771	5302	790	117	3,28
	Dalam %	37,79%	53,13%	7,92%	1,17%	

Keterangan:

standar yang ditetapkan (≥ 3)

Observasi = 2,9

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GENAP 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	383	523	83	9	3,28
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	363	538	88	9	3,26
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	375	520	94	9	3,26
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	357	529	100	12	3,23
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	374	524	89	11	3,26
	total	1852	2634	454	50	3,26
	Dalam %	37,11%	52,79%	9,10%	1,00%	
<p><u>Keterangan:</u> Standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GENAP 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	381	535	74	8	3,29
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	360	535	91	12	3,25
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	383	523	84	8	3,28
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	367	532	88	11	3,26
	total	1491	2125	337	39	3,27
	Dalam %	37,35%	53,23%	8,44%	0,98%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE TENGAH SEMESTER GENAP 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	379	537	74	7	3,29
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	369	547	74	7	3,28
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	374	527	85	11	3,27
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	366	539	86	6	3,27
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	374	531	84	8	3,27
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	363	540	86	8	3,26
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	377	527	82	11	3,27
	total	2602	3748	571	58	3,27
	Dalam %	37,28%	53,70%	8,18%	0,83%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

III. EVALUASI

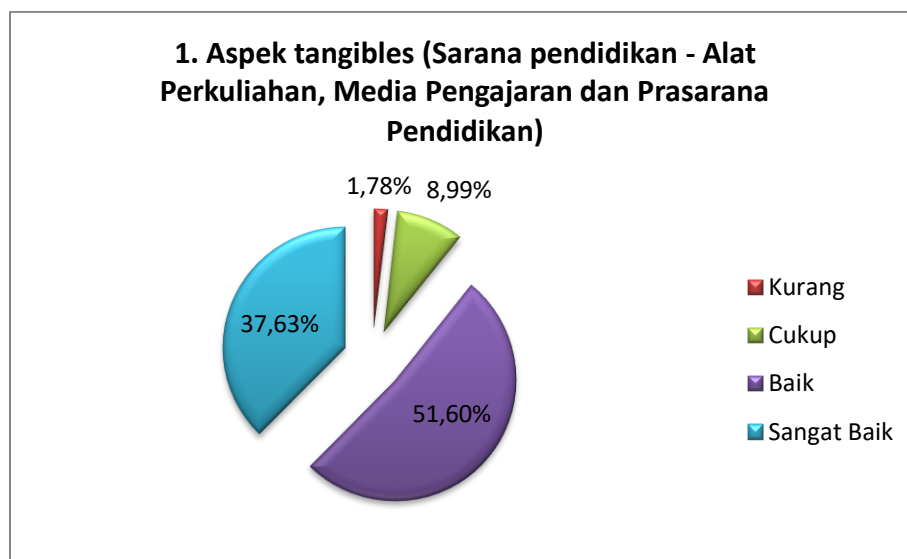
Evaluasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan cara menganalisis hasil survey pada tiap aspek kemudian membandingkan dengan hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) pada tahun ajaran sebelumnya.

A. Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester genap 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 kuisisioner dengan standar penilaian ≥ 3 , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek tangible dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek tangible.



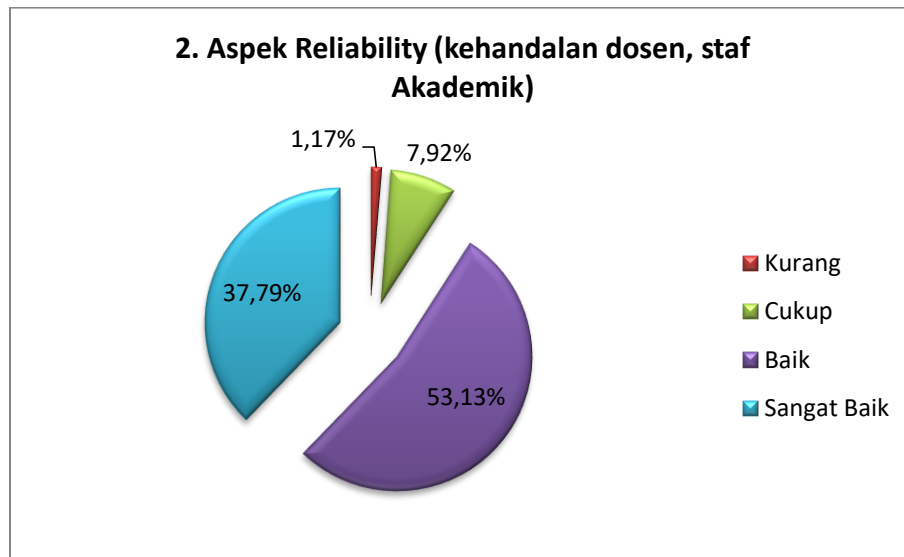
Gambar 3.1 Pie Chart aspek tangible genap 2022/2023

Berdasarkan gambar diatas 37,63% menilai sangat baik, 51,60% menilai baik, 8,99% menilai cukup, dan 1,78% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible 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 tangible dengan jumlah tertinggi sebagai berikut

- 1) Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran (jumlah 33)
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (jumlah 22)

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.



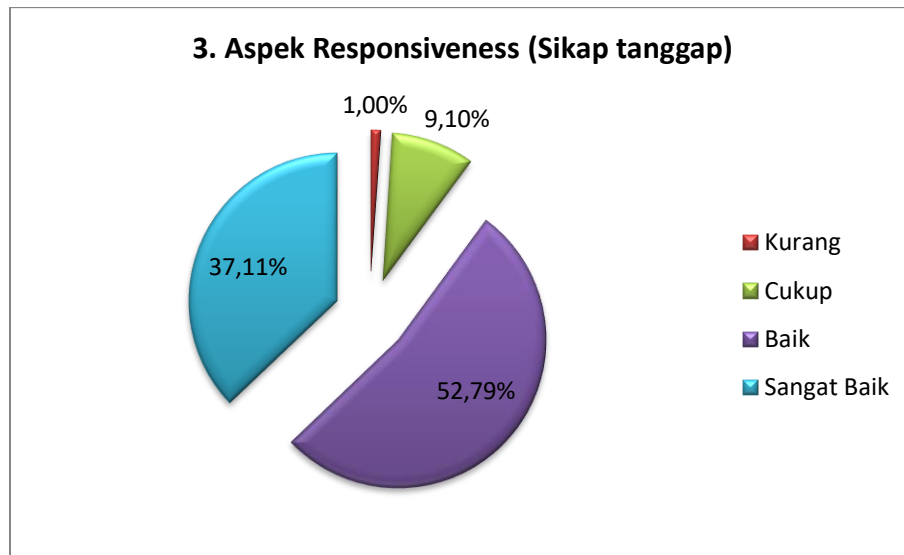
Gambar 3.2 Pie Chart aspek Reliability genap 2022/2023

Berdasarkan gambar diatas 37,79% menilai sangat baik, 53,13% menilai baik, 7,92% menilai cukup, dan 1,17% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 3,28. 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) Objektivitas penilaian ujian/tugas oleh dosen (jumlah 14)
- 2) Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu (jumlah 14)

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 kuisioner 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

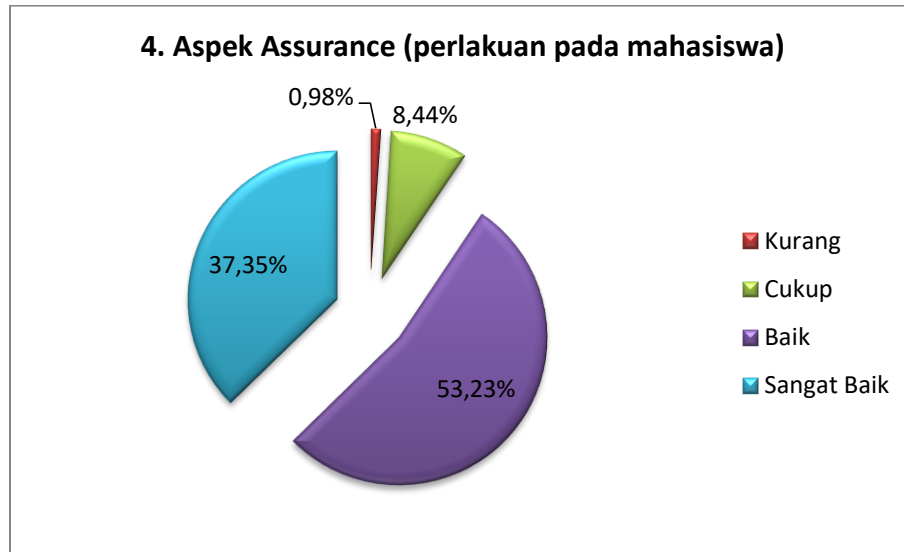
Berdasarkan gambar diatas 37,11% menilai sangat baik, 52,79% menilai baik, 9,10% menilai cukup, dan 1% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek responsiveness adalah 3,26. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – 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 12)
- 2) Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan (jumlah 11)

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.



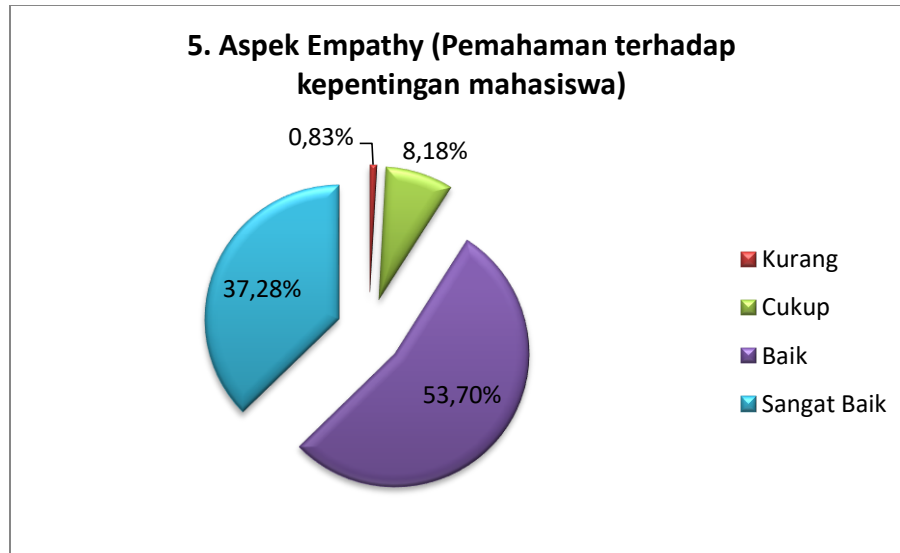
Gambar 3.4. Pie Chart aspek assurance

Berdasarkan gambar diatas 37,35% menilai sangat baik, 53,23% menilai baik, 8,44% menilai cukup, dan 0,98% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek assurance 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 assurance dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 12).
- 2) Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan (jumlah 11)

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 emphaty.



Gambar 3.5 Pie Chart aspek empathy

Berdasarkan gambar diatas 37,28% menilai sangat baik, 53,70% menilai baik, 8,18% menilai cukup, dan 0,83% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek empathy 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 empathy dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 11)
- 2) Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 11)

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

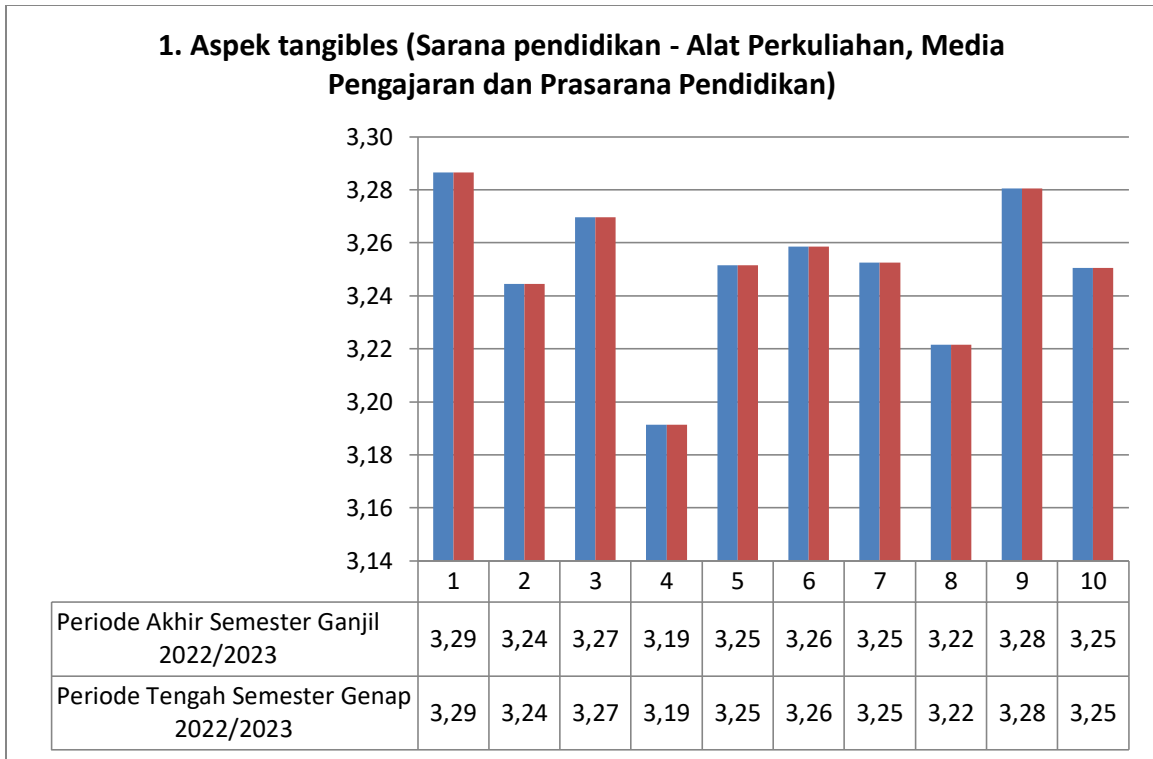
Pembandingan hasil evaluasi periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 dengan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023, sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan hasil survey. Peningkatan hasil survey

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 genap tahun akademik 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

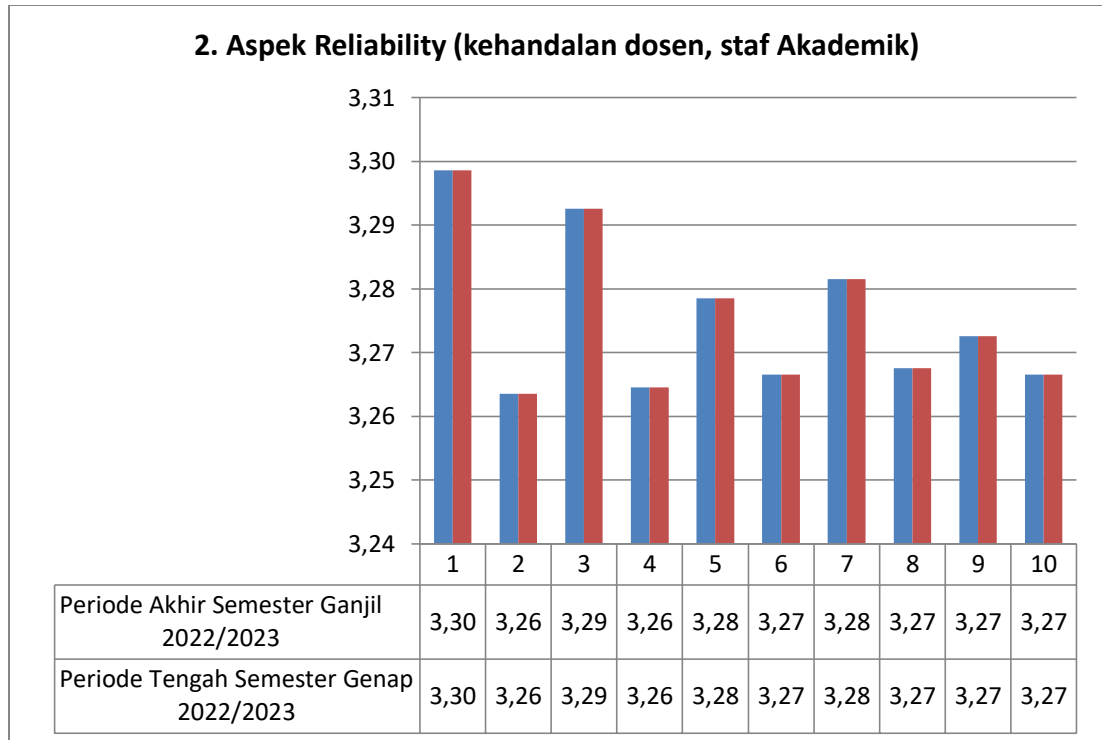
Hasil penilaian aspek tangible periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek tangible periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 3,25. 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 genap tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023

2) Aspek Reliability

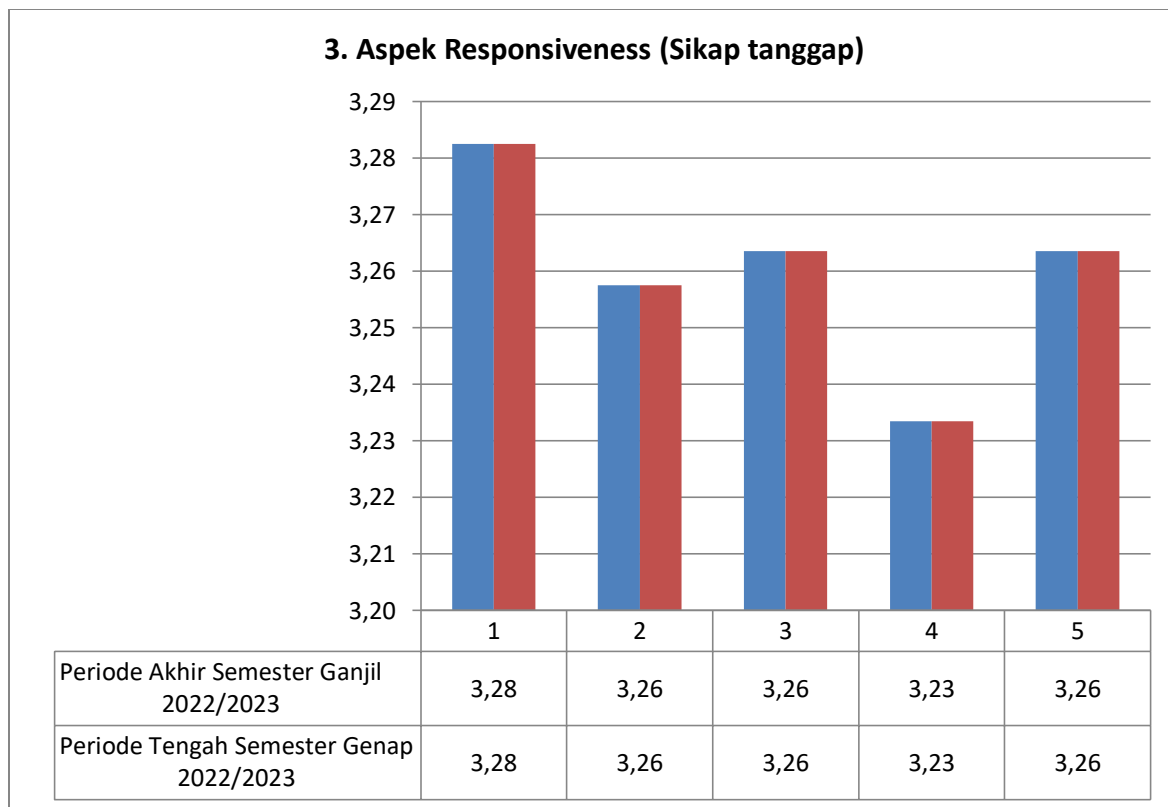
Hasil penilaian aspek reliability periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek reliability periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 3,28. 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 genap tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023

3) Aspek Responsiveness

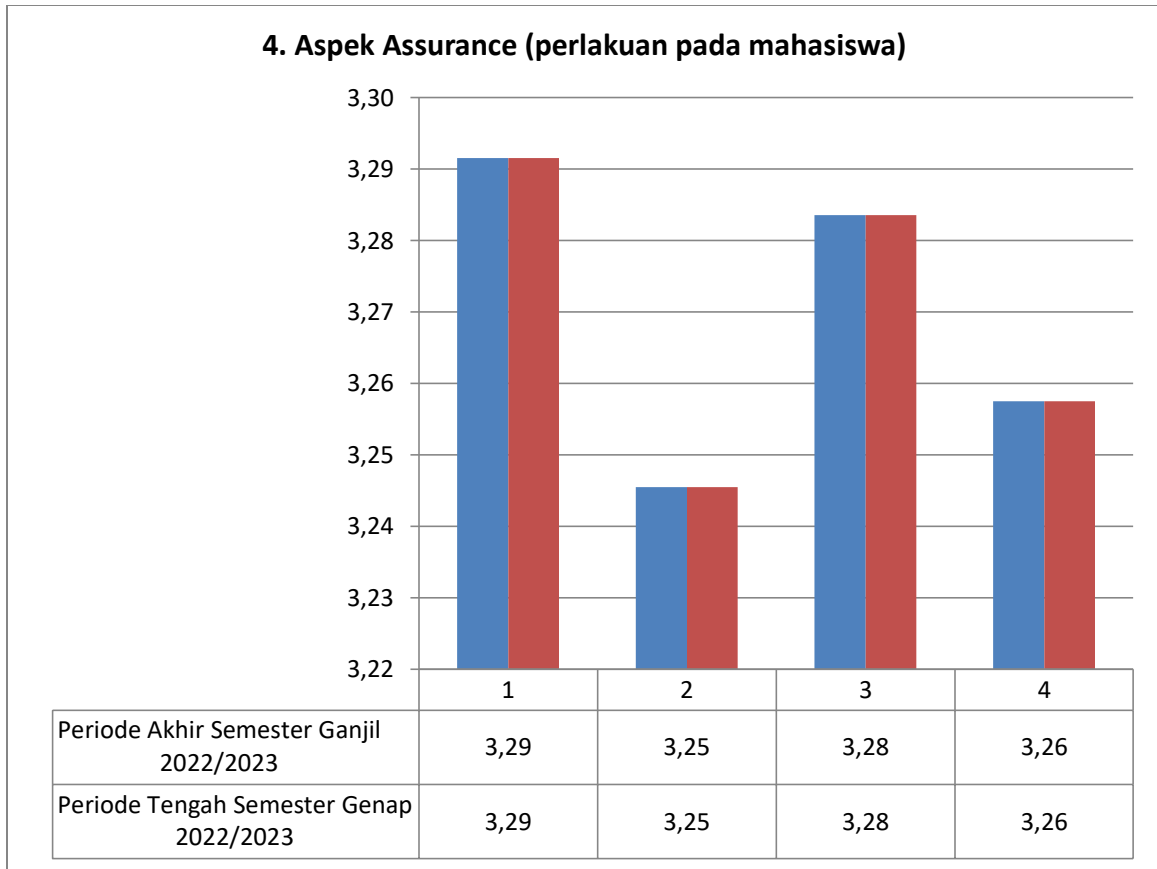
Hasil penilaian aspek responsiveness periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 secara rata – rata adalah 3,26. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek responsiveness periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 3,26. 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 genap tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023

4) Aspek Assurance

Hasil penilaian aspek assurance periode akhir semester ganjil 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 assurance periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 3,27. 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.

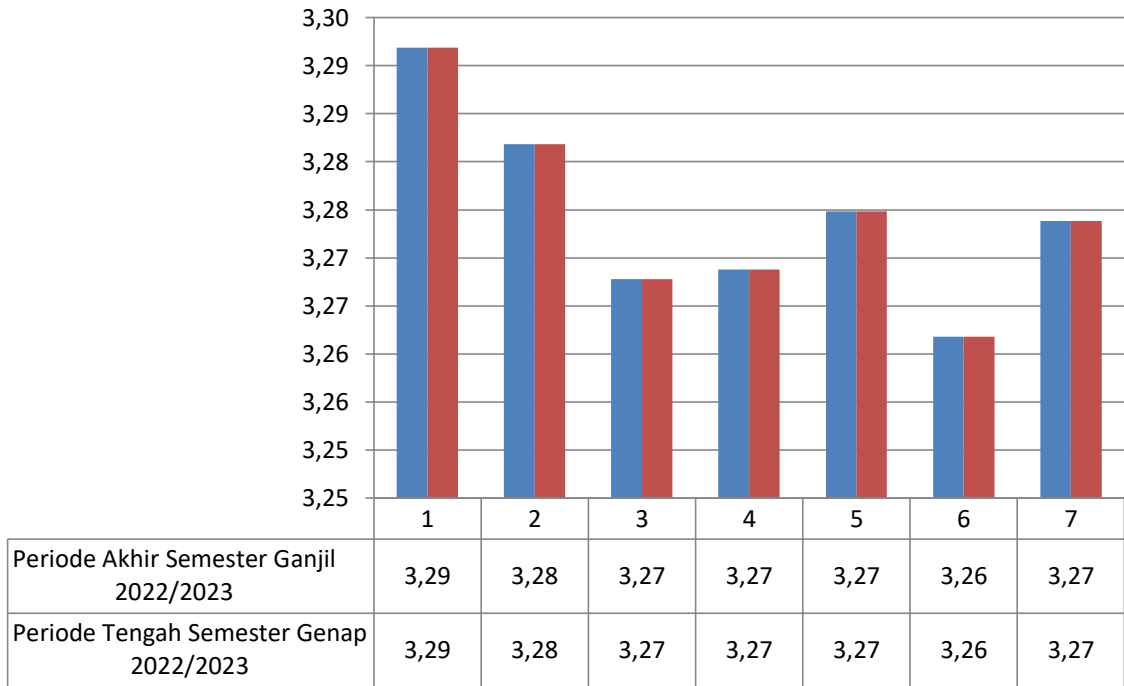


Gambar 3.10. Perbandingan Hasil Aspek *Assurance* periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2022/2023

5) Aspek Empathy

Hasil penilaian aspek empathy periode akhir semester ganjil 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 empathy periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 secara rata- rata adalah 3,27. 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)



Gambar 3.11. Perbandingan Hasil Aspek *Empathy* periode tengah semester genap tahun ajaran 2022/2023 dan periode akhir semester ganjil 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 33). Sering terjadi kekurangan 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 diperbarui 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

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih kurang (jumlah 22)
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 :	Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala

2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang (jumlah 14)
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 :	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen (jumlah 14)
Akar Penyebab :	Bias personal
Akibat :	Dapat mempengaruhi penilaian
Rekomendasi :	Memberikan sosialisasi kepada dosen mengenai kesadaran bias dan bagaimana menghindarinya dalam penilaian dapat membantu mengurangi bias personal

3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit kurang (jumlah 12)
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 11)
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 12).
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 11)
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 11)
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 pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 11)
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.	37,79%	53,13%	7,92%	1,17%	
2	Sikap tanggap (<i>Responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	37,11%	52,79%	9,10%	1,00%	
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	37,35%	53,23%	8,44%	0,98%	
4	Empati (<i>Empathy</i>): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	37,28%	53,70%	8,18%	0,83%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	37,63%	51,60%	8,99%	1,78%	
Jumlah		187,16%	264,45%	42,63%	5,77%	