

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

SPMI



PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2026

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, 30 Maret 2026

Ketua Unit Kendali Mutu

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 akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026.....	9
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 dengan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026.....	13
IV. PENGENDALIAN	19
Rekap Kepuasan Mahasiswa	21

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 akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 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 akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 meliputi analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) tahun akademik 2025/2026
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 2025/2026

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 AKHIR SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026

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	728	681	143	21	3,35
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	660	706	175	32	3,27
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	709	690	151	23	3,33
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	626	633	225	89	3,14
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	666	734	142	31	3,29
6	Kelengkapan modul praktikum	638	718	174	43	3,24
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	623	715	170	65	3,21
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	676	684	164	49	3,26
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	810	665	87	11	3,45
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	670	703	167	33	3,28
	total	6806	6929	1598	397	3,28
	Dalam %	43,27%	44,05%	10,16%	2,52%	

Keterangan:
standar yang ditetapkan (≥ 3)

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK
2025/2026**

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	720	712	128	12	3,36
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	629	742	170	31	3,25
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	732	705	120	15	3,37
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	638	738	170	26	3,26
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	710	733	117	12	3,36
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	676	764	113	19	3,33
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	670	760	125	17	3,33
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	662	749	139	22	3,30
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	650	733	160	29	3,27
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	685	730	123	34	3,31
	total	6772	7366	1365	217	3,32
	Dalam %	43,08%	46,86%	8,68%	1,38%	

Keterangan:

standar yang ditetapkan (≥ 3)

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK
2025/2026**

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	662	733	153	24	3,29
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	646	722	152	52	3,25
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	637	742	152	41	3,26
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	623	757	153	39	3,25
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	626	746	163	37	3,25
	total	3194	3700	773	193	3,26
	Dalam %	40,64%	47,07%	9,83%	2,46%	
<p><u>Keterangan:</u> Standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026

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	688	754	110	20	3,34
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	607	730	177	58	3,20
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	667	756	126	23	3,31
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	665	733	138	36	3,29
	total	2627	2973	551	137	3,29
	Dalam %	41,78%	47,28%	8,76%	2,18%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026

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	662	744	141	25	3,30
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	655	768	128	21	3,31
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	663	743	134	32	3,30
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	652	760	134	26	3,30
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	662	734	147	29	3,29
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	639	753	144	36	3,27
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	648	748	142	34	3,28
	total	4581	5250	970	203	3,29
	Dalam %	41,63%	47,71%	8,81%	1,84%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

III. EVALUASI

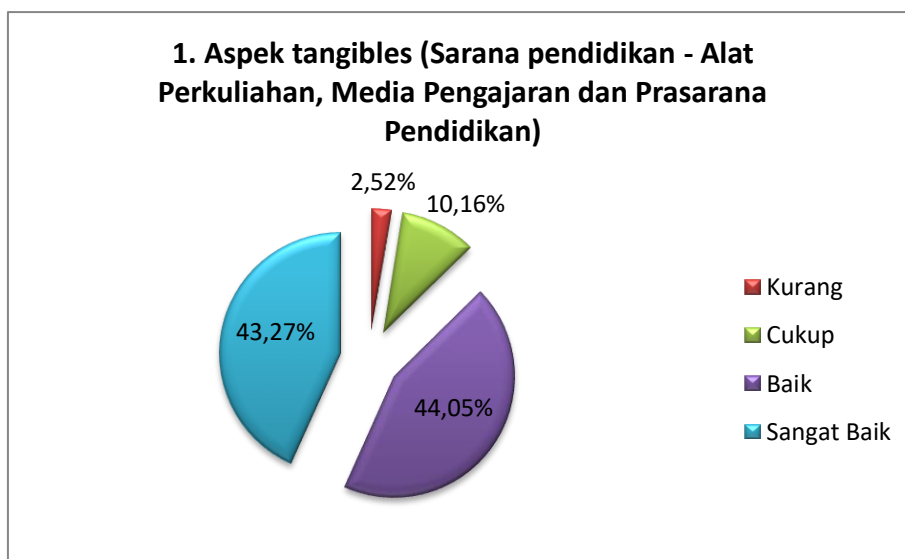
Evaluasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan cara menganalisis hasil survey pada tiap aspek kemudian membandingkan dengan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) pada tahun ajaran sebelumnya.

A. Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

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

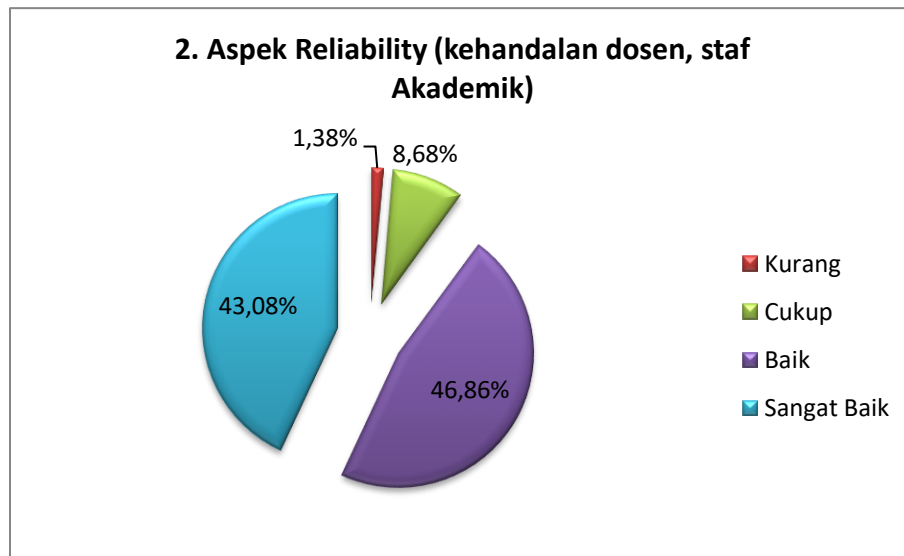
Berdasarkan gambar diatas 43,27% menilai sangat baik, 44,05% menilai baik, 10,16% menilai cukup, dan 2,52% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible adalah 3,28. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – 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 tangible dengan jumlah tertinggi sebagai berikut :

- 1) Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran (jumlah 89).
- 2) Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir (jumlah 65).

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

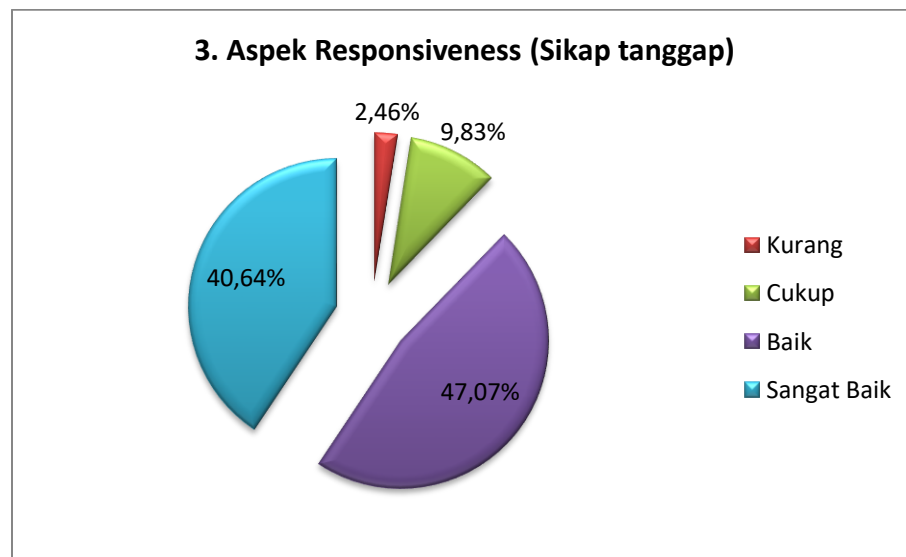
Berdasarkan gambar diatas 43,08% menilai sangat baik, 46,86% menilai baik, 8,68% menilai cukup, dan 1,38% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 3,32. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – 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) Keakuratan Jadwal Perkuliahan (jumlah 31).

2) Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 34)

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.



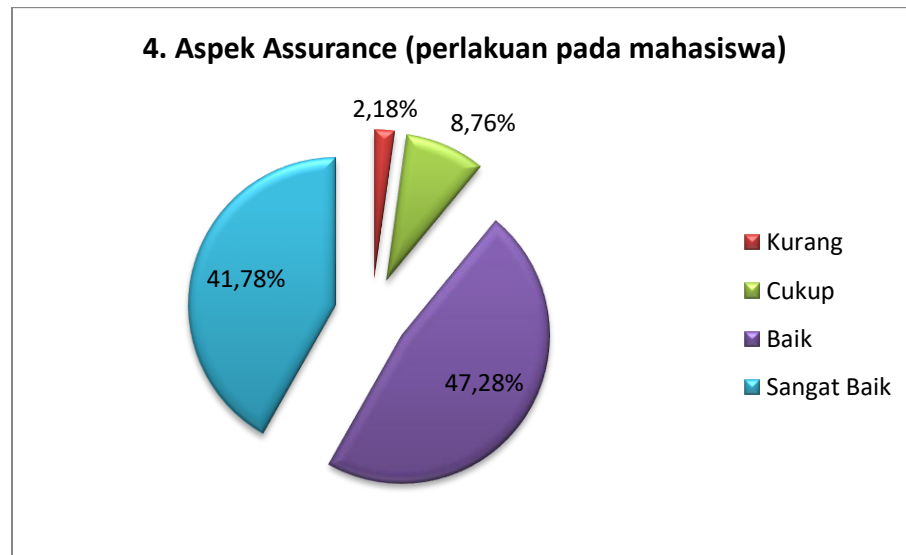
Gambar 3.3 Pie Chart aspek responsiveness

Berdasarkan gambar diatas 40,64% menilai sangat baik, 47,07% menilai baik, 9,83% menilai cukup, dan 2,46% 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 beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu (jumlah 52).
- 2) Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (jumlah 41).

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

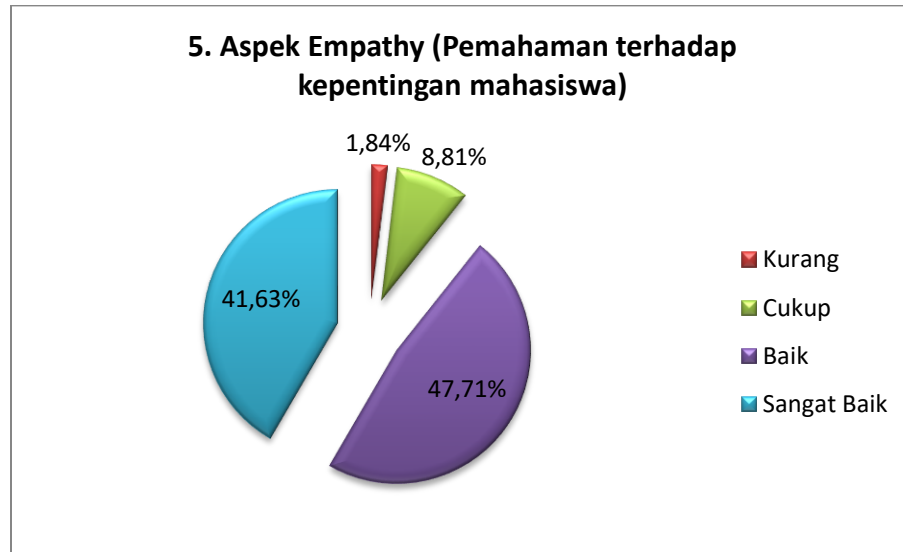
Berdasarkan gambar diatas 41,78% menilai sangat baik, 47,28% menilai baik, 8,76% menilai cukup, dan 2,18% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek assurance adalah 3,29. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – 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) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 58).

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 41,63% menilai sangat baik, 47,71% menilai baik, 8,81% menilai cukup, dan 1,84% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek empathy adalah 3,29. 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 sebagai berikut :

- 1) Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 36).
- 2) Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 34).

B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dengan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

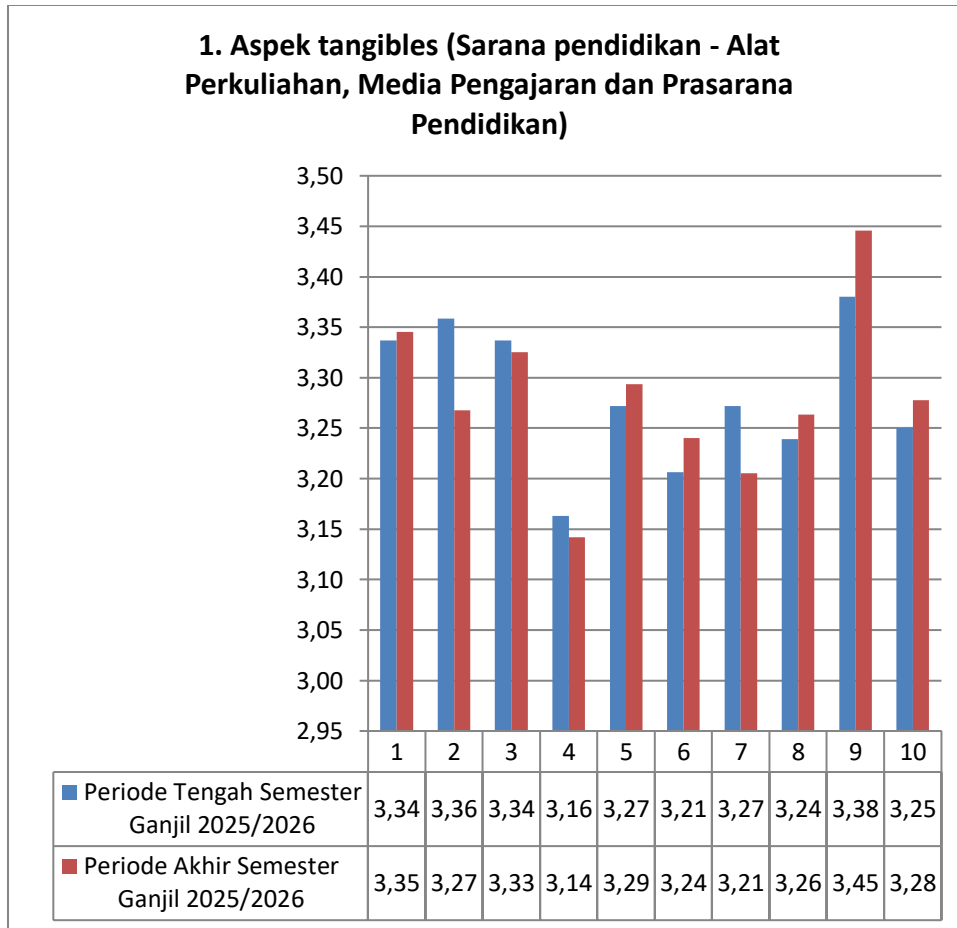
Perbandingan hasil evaluasi periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dengan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026, sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan hasil survey. Peningkatan hasil survey

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 k survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) yang dibuktikan atas hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada semester berikutnya yaitu pada periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:

1) Aspek tangible

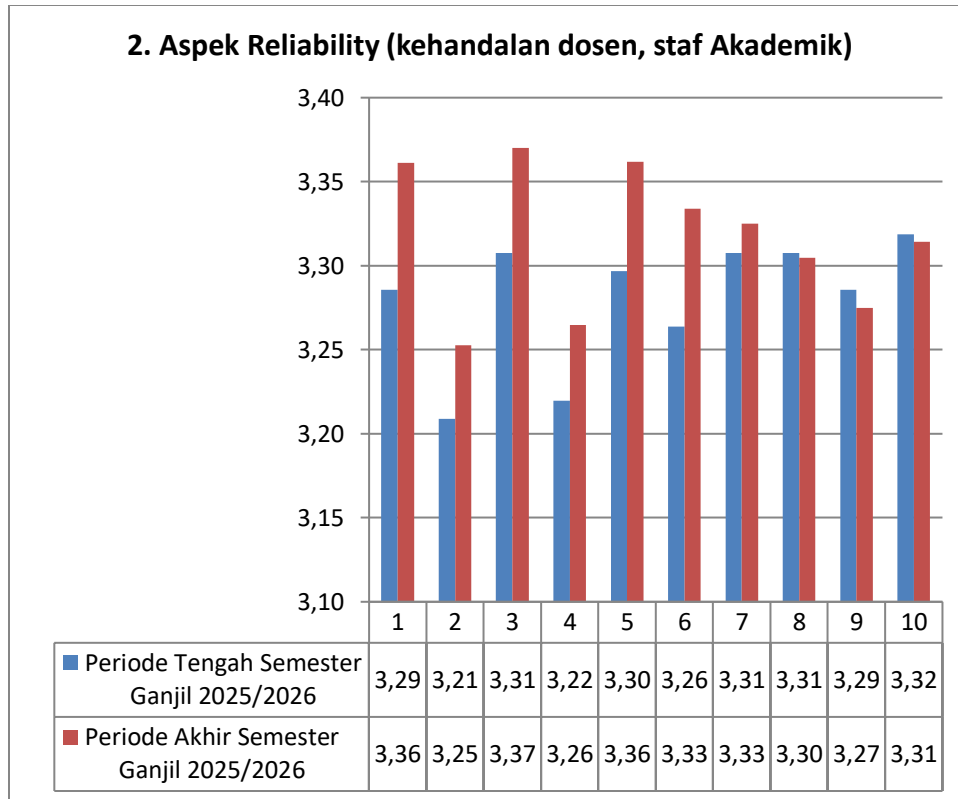
Hasil penilaian aspek tangible periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata – rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek tangible periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata- rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.6 berikut. Dengan demikian tidak terdapat penurunan ataupun peningkatan yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.6 Perbandingan Hasil Aspek *Tangible* periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

2) Aspek Reliability

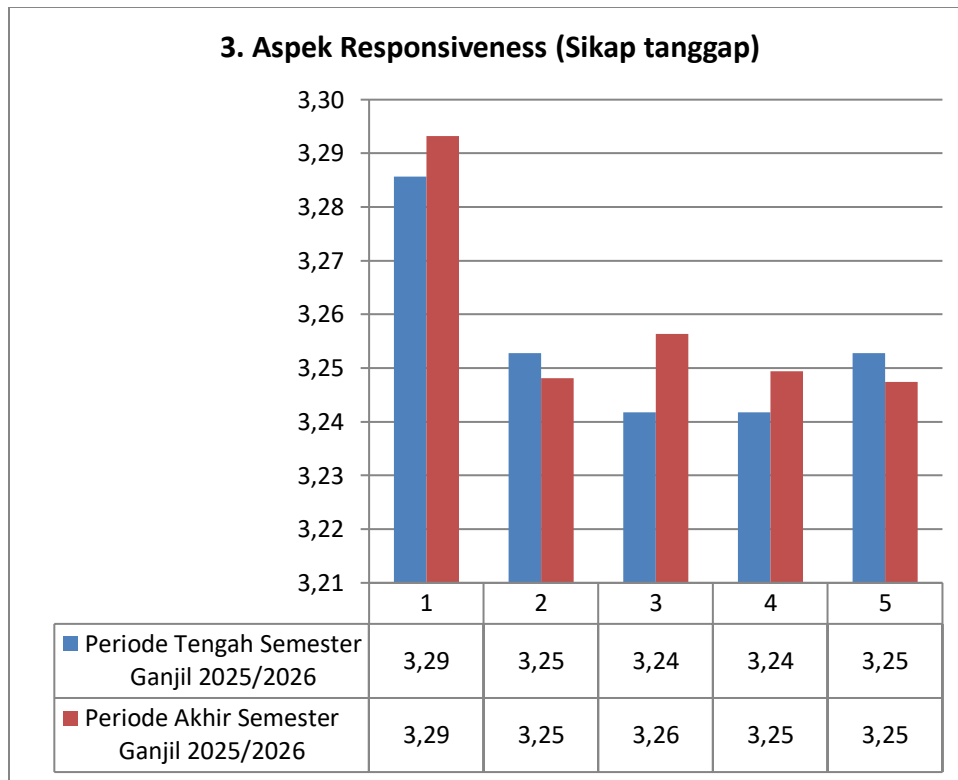
Hasil penilaian aspek reliability periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata – rata adalah 3,32. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek reliability periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata- rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.7 berikut. Dengan demikian terdapat peningkatan hasil penilaian sebesar 1,10%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.7 Perbandingan Hasil Aspek *Reliability* periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

3) Aspek Responsiveness

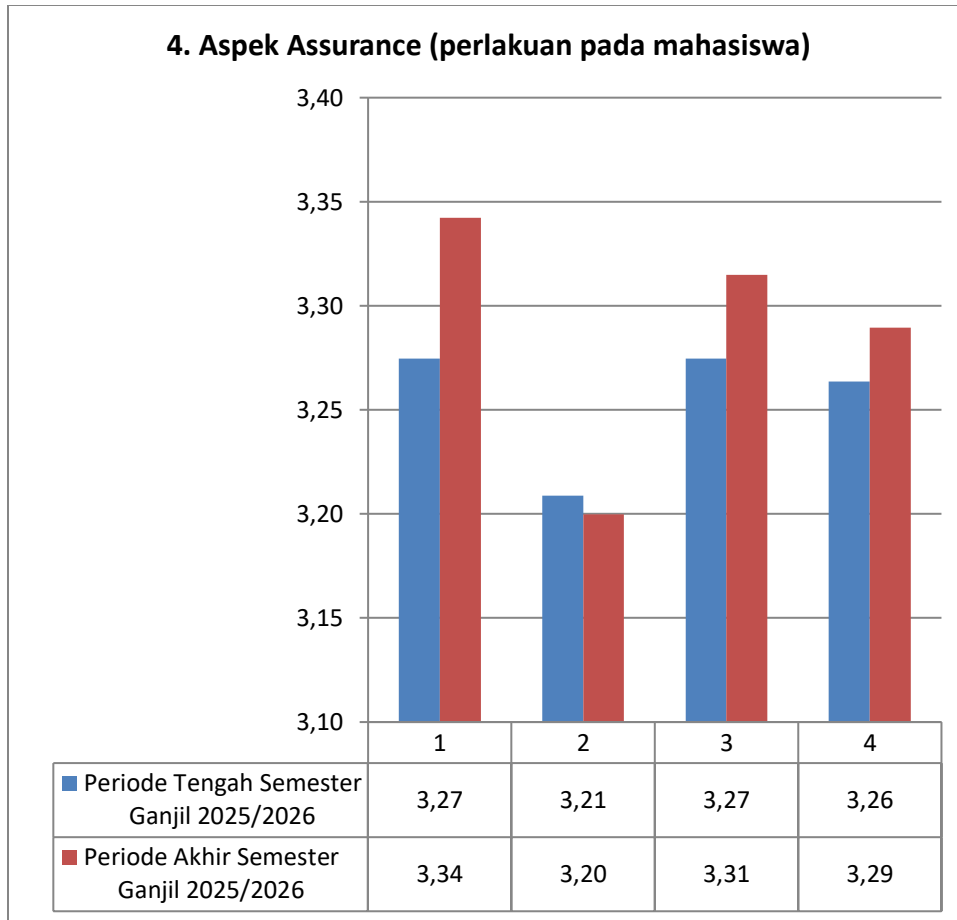
Hasil penilaian aspek responsiveness periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata – rata adalah 3,26. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek responsiveness periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata- rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.8 berikut. Dengan demikian terdapat peningkatan hasil penilaian sebesar 0,12%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.8. Perbandingan Hasil Aspek *Responsiveness* periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

4) Aspek Assurance

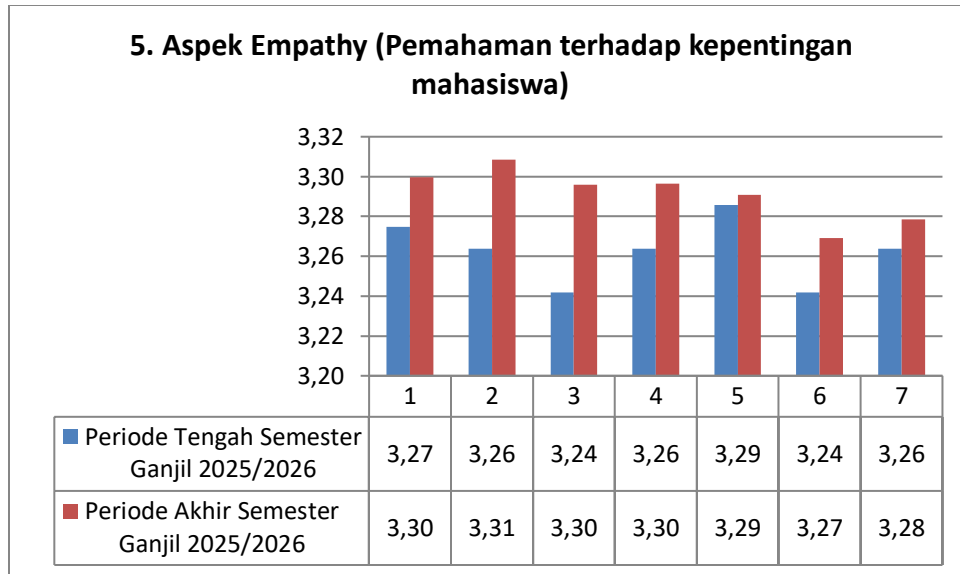
Hasil penilaian aspek assurance periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata – rata adalah 3,29. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek assurance periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata- rata adalah 3,26. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.10 berikut. Dengan demikian terdapat peningkatan hasil penilaian sebesar 0,95%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.10. Perbandingan Hasil Aspek *Assurance* periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

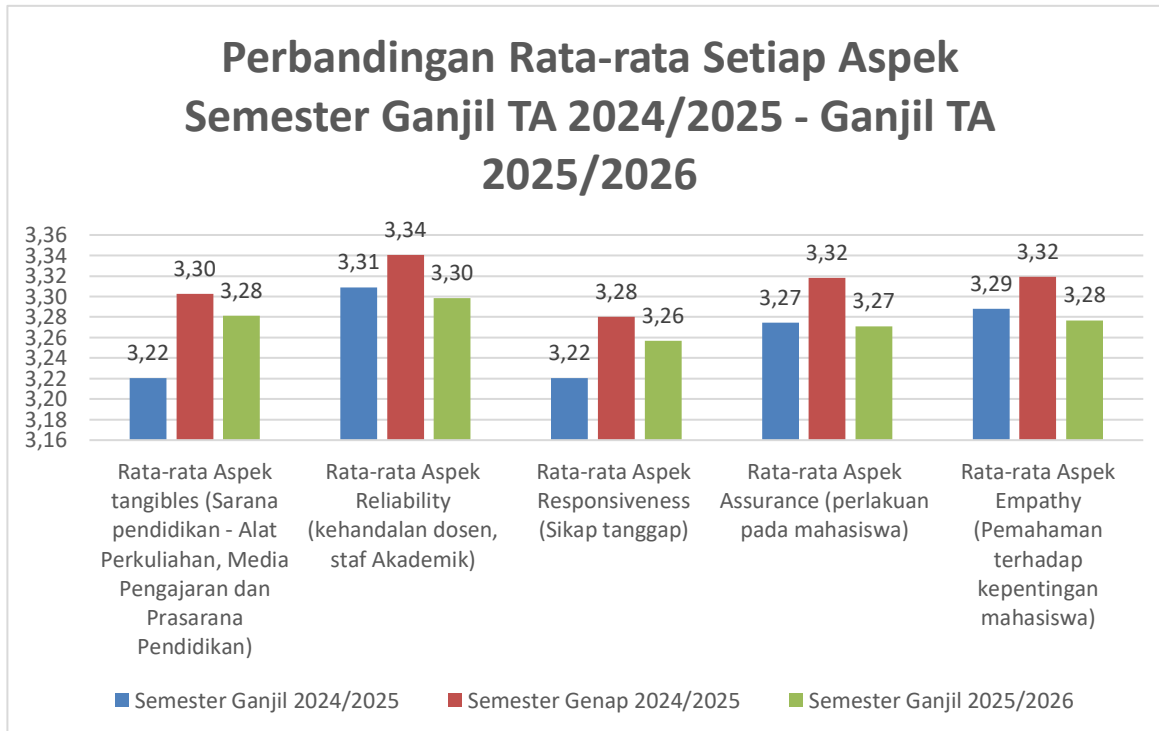
5) Aspek Empathy

Hasil penilaian aspek empathy periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata – rata adalah 3,29. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek empathy periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 secara rata- rata adalah 3,26. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.11 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 0,89%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.11. Perbandingan Hasil Aspek *Empathy* periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2025/2026 dan periode tengah semester ganjil tahun ajaran 2025/2026

C. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Semester Ganjil 2024/2025 – Semester Ganjil 2025/2026



Gambar 3.12. Perbandingan Rata-rata Setiap Aspek Semester Ganjil TA 2024/2025 - Ganjil TA 2025/2026

Berdasarkan diagram perbandingan rata-rata setiap aspek layanan pendidikan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, Semester Genap 2024/2025, dan Semester Ganjil 2025/2026, terlihat adanya pola perubahan yang relatif konsisten pada seluruh aspek yang diukur. Secara umum, seluruh aspek mengalami peningkatan pada Semester Genap 2024/2025 dibandingkan Semester Ganjil 2024/2025, namun pada Semester Ganjil 2025/2026 terjadi sedikit penurunan meskipun nilainya masih relatif stabil.

Aspek tangibles (sarana dan prasarana pendidikan) meningkat dari 3,22 menjadi 3,30, kemudian sedikit menurun menjadi 3,28. Aspek reliability (kehandalan dosen dan staf akademik) menunjukkan nilai tertinggi dibanding aspek lainnya, yaitu meningkat dari 3,31 ke 3,34, lalu menurun tipis menjadi 3,30. Sementara itu, aspek responsiveness (sikap tanggap) mengalami peningkatan dari 3,22 menjadi 3,28, kemudian turun menjadi 3,26.

Pada aspek assurance (perlakuan kepada mahasiswa), terjadi peningkatan dari 3,27 ke 3,32, namun kembali menurun ke 3,27 pada semester berikutnya. Hal serupa juga terjadi pada aspek empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), yang meningkat dari 3,29 menjadi 3,32, kemudian sedikit menurun menjadi 3,28.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan pendidikan mencapai hasil terbaik pada Semester Genap 2024/2025. Meskipun terjadi penurunan pada Semester Ganjil 2025/2026, nilainya masih berada pada kategori baik dan relatif lebih tinggi dibandingkan Semester Ganjil 2024/2025. Aspek reliability menjadi keunggulan utama, sedangkan aspek tangibles dan responsiveness perlu mendapat perhatian lebih untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

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 89). 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
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan speed internet • Penambahan titik hotspot • Peremajaan perangkat

Diskripsi Kondisi 2 :	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir kurang (jumlah 65)
Akar Penyebab :	Keterbatasan anggaran
Akibat :	Praktikum kurang maksimal
Rekomendasi :	Menambah anggaran pengadaan dan perawatan

2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Keakuratan Jadwal Perkuliahan kurang (jumlah 31).
Akar Penyebab :	Koordinasi kurang baik
Akibat :	Proses perkuliahan terganggu
Rekomendasi :	Meningkatkan koordinasi penyusunan jadwal

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang (jumlah 34).
Akar Penyebab :	Sistem pelayanan belum optimal
Akibat :	Proses layanan menjadi tidak efisien
Rekomendasi :	Meningkatkan efisiensi alur kerja

3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu kurang (jumlah 52).
Akar Penyebab :	Kuota beasiswa terbatas
Akibat :	Mahasiswa kesulitan membiayai kuliah
Rekomendasi :	Menambah kuota dan sumber beasiswa

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik kurang (jumlah 41)
Akar Penyebab :	Kurangnya sosialisasi layanan bantuan
Akibat :	Mahasiswa kesulitan menyelesaikan masalah akademik
Rekomendasi :	Meningkatkan sosialisasi layanan bantuan

4. Aspek Assurance

Diskripsi Kondisi 1 :	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang (jumlah 58).
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan terpadu kurang responsive.(contoh: banyak keluhan mahasiswa ketika telp tidak diangkat, hari sabtu tutup dll) • Belum ada standar waktu respon dalam pelayanan terpadu (misalnya target membalas ≤ 30 menit pada jam kerja). • SDM pelayanan terbatas sehingga prioritas penanganan keluhan tidak merata. • Jam operasional layanan yang hanya 6 jam/hari tidak sebanding dengan kebutuhan mahasiswa.
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa tidak mendapat kepastian waktu dalam menyelesaikan urusan akademik. • Informasi administratif sering terlambat diterima. • Potensi penurunan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas.
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Menambah SDM di unit pelayanan terpadu agar beban kerja dan respon keluhan lebih terdistribusi. • Menyusun SOP layanan komunikasi dengan standar waktu

	<p>respon (misalnya ≤ 30 menit untuk pesan WhatsApp pada jam kerja).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah fleksibilitas jam layanan, misalnya perpanjangan jam hingga sore pada hari tertentu atau menyediakan layanan piket. • Mengaktifkan sistem auto-reply WhatsApp/email untuk memberikan jawaban awal sementara (misalnya info alur layanan atau jam operasional). • Melakukan evaluasi rutin kepuasan mahasiswa terkait kecepatan respon layanan.
--	--

5. Aspek Empathy

Diskripsi Kondisi 1 :	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 36)
Akar Penyebab :	Kurangnya pelatihan soft skill
Akibat :	Turunnya kepercayaan dan kepuasan mahasiswa
Rekomendasi :	Mengadakan pelatihan peningkatan kapasitas tenaga kependidikan

Diskripsi Kondisi 2 :	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 34)
Akar Penyebab :	Komunikasi kurang lancar
Akibat :	Saran tidak tersampaikan dengan baik
Rekomendasi :	Menyediakan tempat untuk menyampaikan saran

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.	43,08%	46,86%	8,68%	1,38%	
2	Sikap tanggap (<i>Responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	40,64%	47,07%	9,83%	2,46%	
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	41,78%	47,28%	8,76%	2,18%	
4	Empati (<i>Empathy</i>): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	41,63%	47,71%	8,81%	1,84%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	43,27%	44,05%	10,16%	2,52%	
Jumlah		210,39%	232,97%	46,25%	10,38%	