

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

SPMI



PERIODE AKHIR SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2025

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, 7 Oktober 2025

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 genap tahun ajaran 2024/2025.....	9
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester genap tahun ajaran 2023/2024 dengan periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025	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 genap tahun ajaran 2024/2025 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 genap tahun ajaran 2024/2025 meliputi analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) tahun akademik 2024/2025
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 2024/2025

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 GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025

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	601	631	129	15	3,32
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	545	651	159	21	3,25
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	575	656	130	15	3,30
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	502	619	195	60	3,14
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	556	681	123	16	3,29
6	Kelengkapan modul praktikum	553	674	134	15	3,28
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	524	659	160	33	3,22
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	514	625	184	53	3,16
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	651	622	94	9	3,39
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	554	661	139	22	3,27
	total	5575	6479	1447	259	3,26
	Dalam %	40,52%	47,09%	10,52%	1,88%	

Keterangan:
standar yang ditetapkan (≥ 3)

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK
2024/2025**

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	602	660	103	11	3,35
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	534	696	127	19	3,27
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	593	673	103	7	3,35
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	528	696	136	16	3,26
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	565	692	111	8	3,32
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	571	703	96	6	3,34
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	562	688	114	12	3,31
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	550	701	111	14	3,30
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	543	690	127	16	3,28
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	548	683	123	22	3,28
	total	5596	6882	1151	131	3,30
	Dalam %	40,67%	50,01%	8,36%	0,95%	

Keterangan:

standar yang ditetapkan (≥ 3)

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK
2024/2025**

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	545	681	135	15	3,28
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	539	684	131	22	3,26
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	538	671	135	32	3,25
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	495	695	149	37	3,20
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	506	685	156	29	3,21
	total	2623	3416	706	135	3,24
	Dalam %	38,13%	49,65%	10,26%	1,96%	
<p><u>Keterangan:</u> Standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK
2024/2025**

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	586	673	110	7	3,34
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	510	682	149	35	3,21
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	559	693	115	9	3,31
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	526	701	122	27	3,25
	total	2181	2749	496	78	3,28
	Dalam %	39,63%	49,95%	9,01%	1,42%	
Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$						

**REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE AKHIR SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK
2024/2025**

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	558	685	120	13	3,30
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	567	688	110	11	3,32
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	534	701	123	18	3,27
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	533	709	115	19	3,28
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	545	687	131	13	3,28
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	520	714	123	19	3,26
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	536	703	117	20	3,28
	total	3793	4887	839	113	3,28
	Dalam %	39,38%	50,74%	8,71%	1,17%	
<p>Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$</p>						

III. EVALUASI

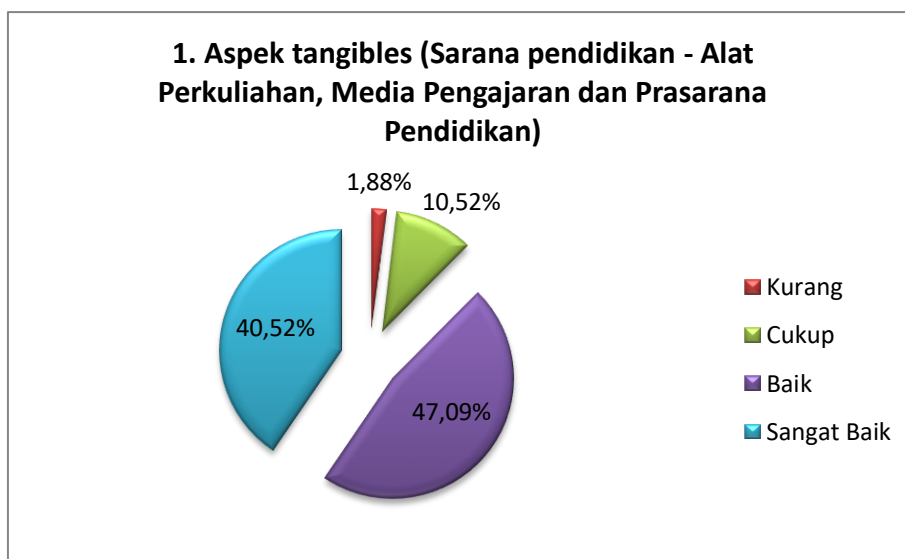
Evaluasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan cara menganalisis hasil survey pada tiap aspek kemudian membandingkan dengan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) pada tahun ajaran sebelumnya.

A. Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025

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

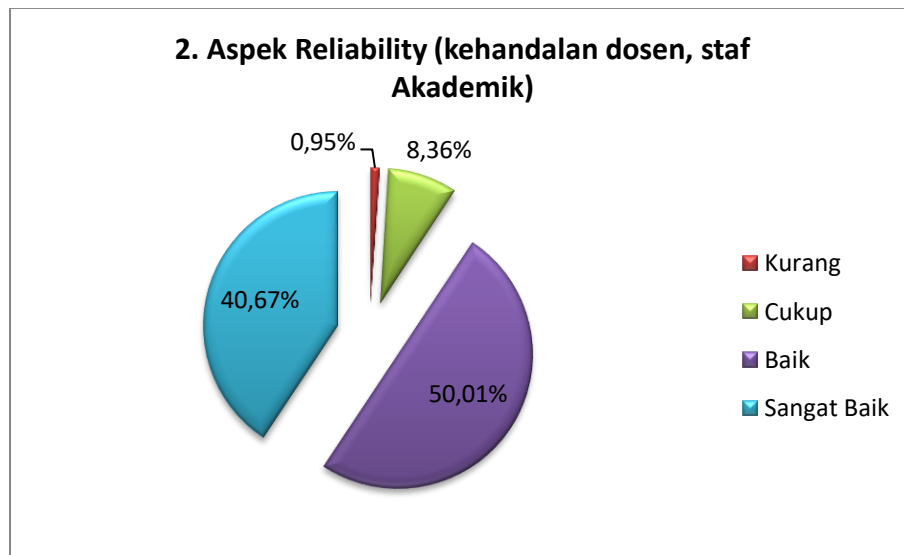
Berdasarkan gambar diatas 40,52% menilai sangat baik, 47,09% menilai baik, 10,52% menilai cukup, dan 1,88% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible adalah 3,26. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – 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 tangible dengan jumlah tertinggi sebagai berikut :

- 1) Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran (jumlah 60).
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (jumlah 53).

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.



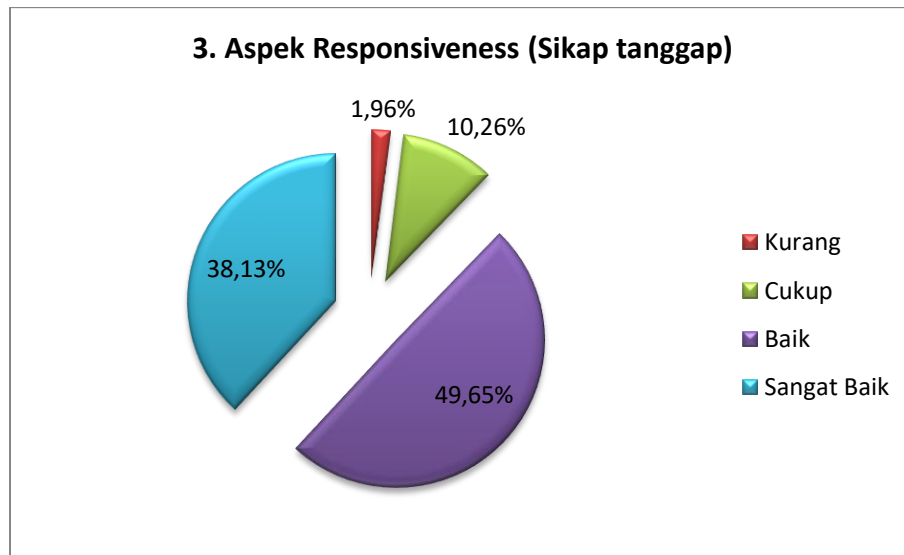
Gambar 3.2 Pie Chart aspek Realibility

Berdasarkan gambar diatas 40,67% menilai sangat baik, 50,01% menilai baik, 8,36% menilai cukup, dan 0,95% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 3,30. 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) Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 22).

3. Aspek Responsiveness

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



Gambar 3.3 Pie Chart aspek responsiveness

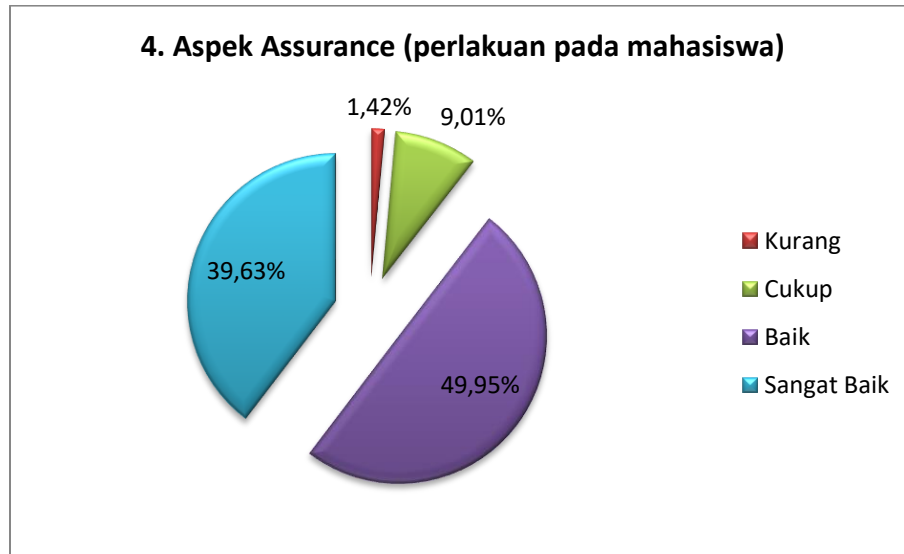
Berdasarkan gambar diatas 38,13% menilai sangat baik, 49,65% menilai baik, 10,26% menilai cukup, dan 1,96% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek responsiveness adalah 3,24. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian 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 bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (jumlah 32).
- 2) Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (jumlah 37).

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.



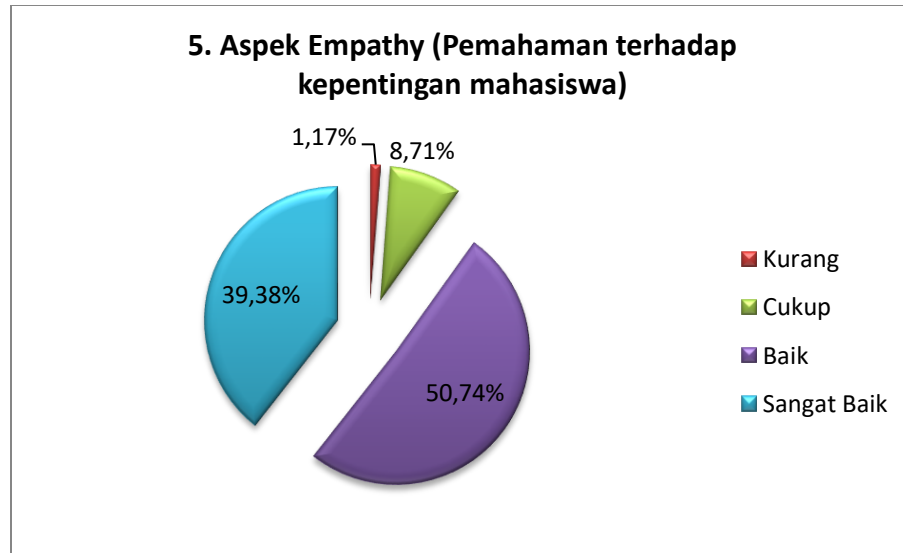
Gambar 3.4. Pie Chart aspek assurance

Berdasarkan gambar diatas 39,63% menilai sangat baik, 49,95% menilai baik, 9,01% menilai cukup, dan 1,42% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek assurance 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 responsiveness dengan jumlah tertinggi sebagai berikut :

1) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 35).

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 39,38% menilai sangat baik, 50,74% menilai baik, 8,71% menilai cukup, dan 1,17% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek empathy 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 empathy dengan jumlah tertinggi sebagai berikut :

- 1) Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 20).

B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dengan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025

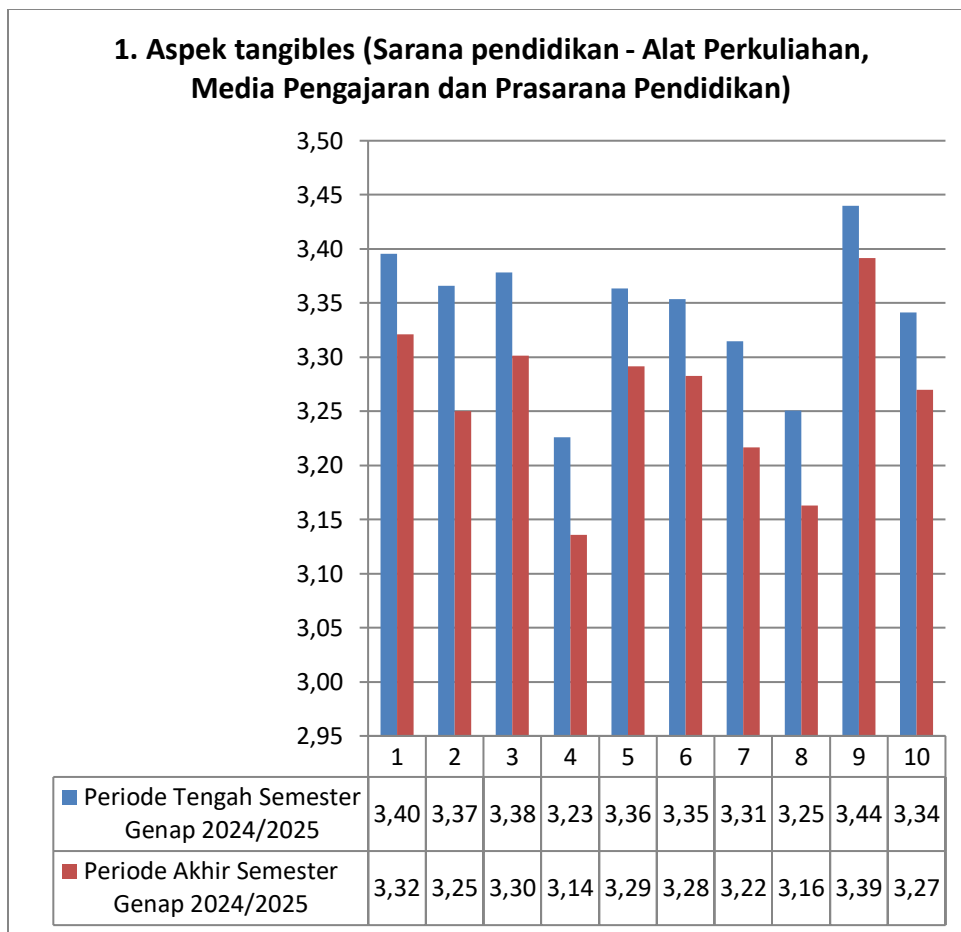
Perbandingan hasil evaluasi periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dengan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025, sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan hasil survey. Peningkatan hasil survey menunjukkan bahwa program perbaikan berdasarkan 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 genap tahun ajaran 2024/2025 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:

1) Aspek tangible

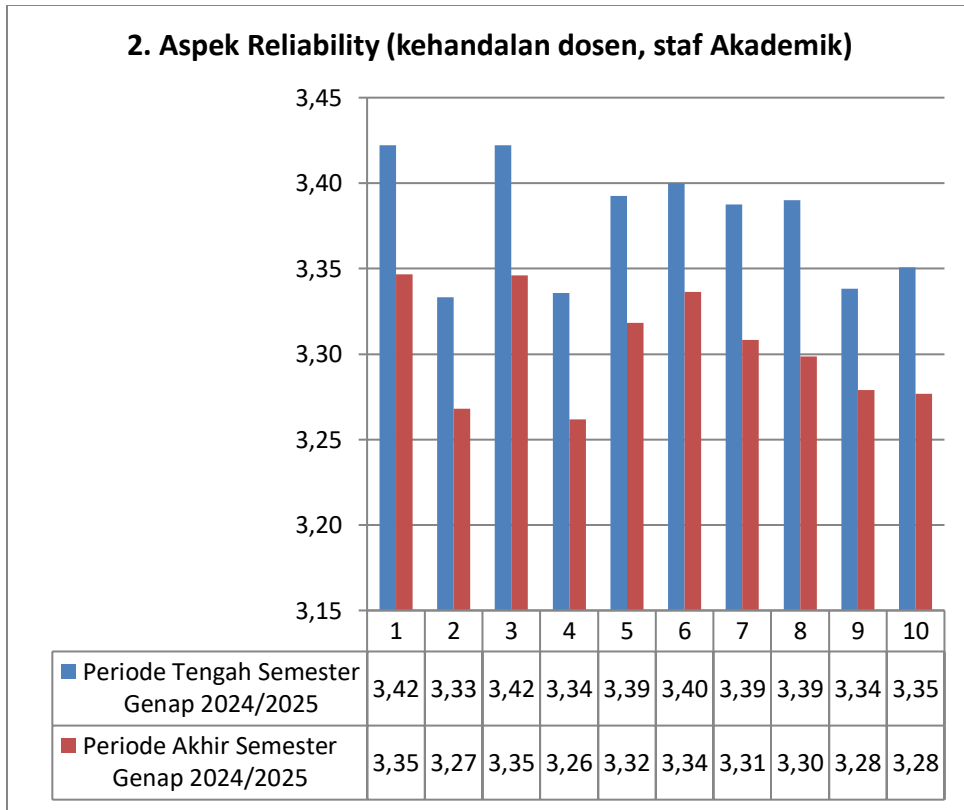
Hasil penilaian aspek tangible periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata – rata adalah 3,34. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek tangible periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata- rata adalah 3,26. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.6 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 2,41%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.6 Perbandingan Hasil Aspek *Tangible* periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025

2) Aspek Reliability

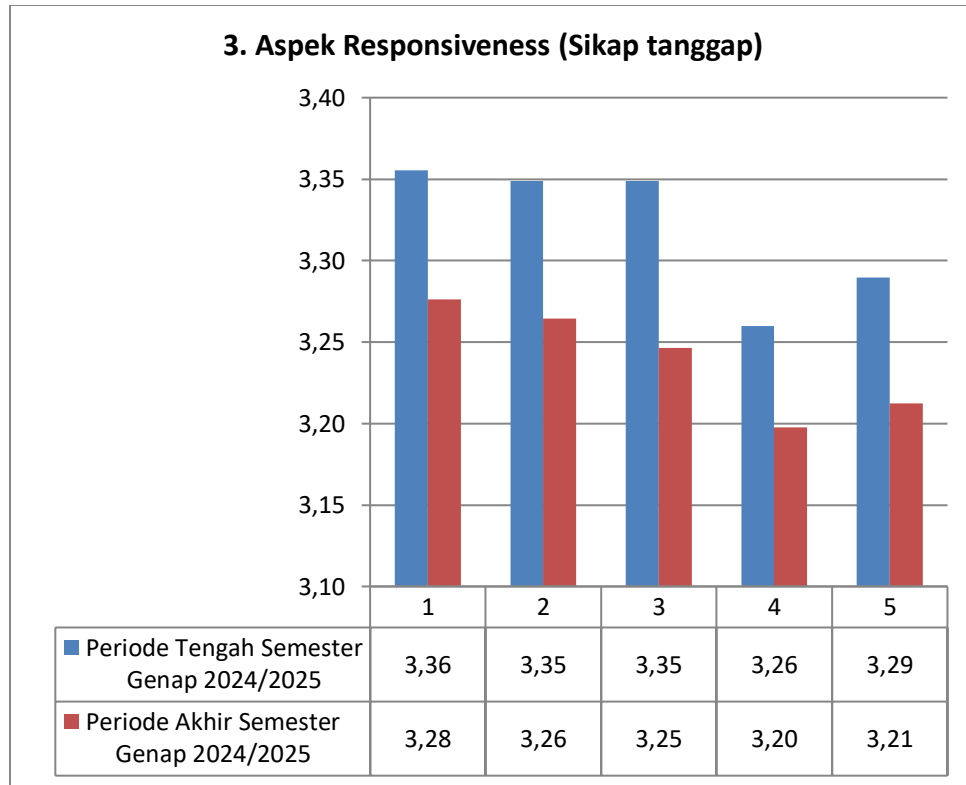
Hasil penilaian aspek reliability periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata – rata adalah 3,38. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek reliability periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata- rata adalah 3,30. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.7 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 2,17%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.7 Perbandingan Hasil Aspek *Reliability* periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025

3) Aspek Responsiveness

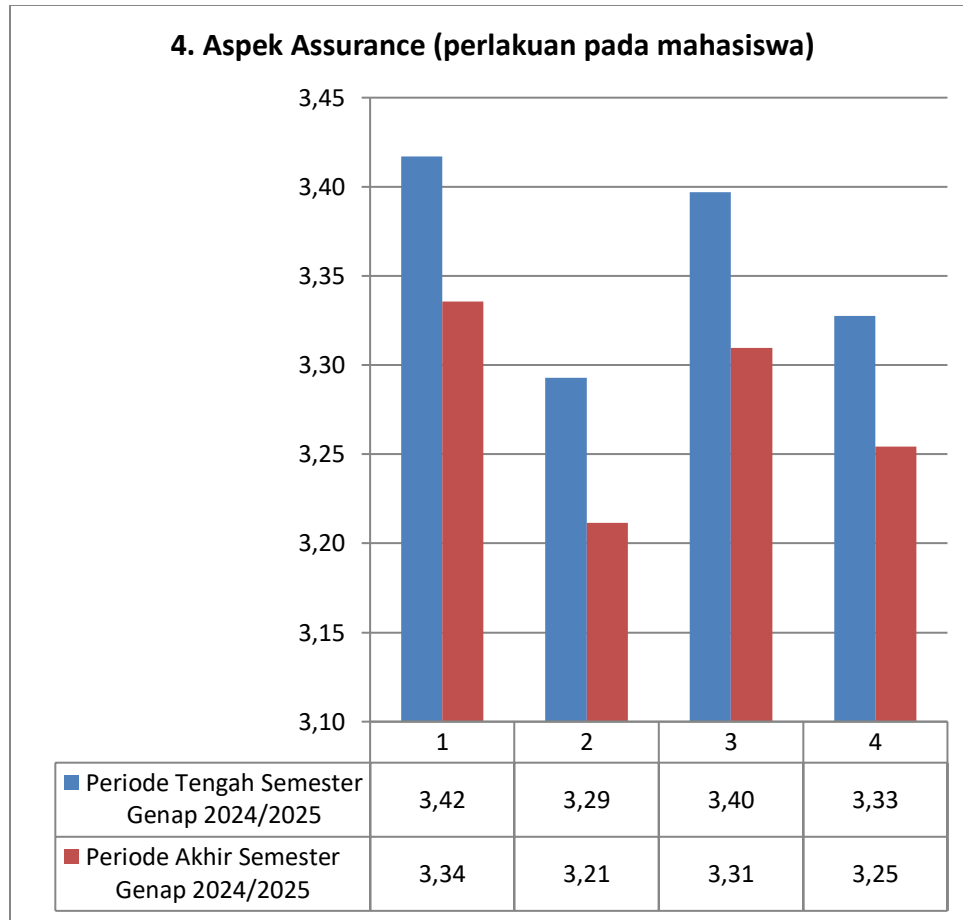
Hasil penilaian aspek responsiveness periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata – rata adalah 3,32. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek responsiveness periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata- rata adalah 3,24. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.8 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 2,45%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 3.8. Perbandingan Hasil Aspek *Responsiveness* periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025

4) Aspek Assurance

Hasil penilaian aspek assurance periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata – rata adalah 3,36. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek assurance periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata- rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.10 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 2,40%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

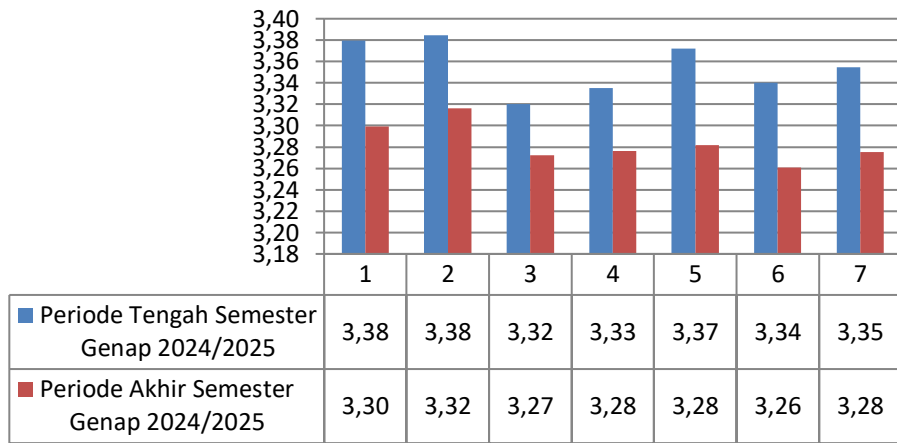


Gambar 3.10. Perbandingan Hasil Aspek *Assurance* periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025

5) Aspek Empathy

Hasil penilaian aspek empathy periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata – rata adalah 3,36. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek empathy periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 secara rata- rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.11 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 2,15%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



Gambar 3.11. Perbandingan Hasil Aspek *Empathy* periode akhir semester genap tahun ajaran 2024/2025 dan periode tengah semester genap tahun ajaran 2024/2025

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 60). 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 :	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih kurang (jumlah 53)
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 :	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 22).
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan institusi terkait redistribusi tenaga kependidikan dan efisiensi SDM.

	<ul style="list-style-type: none"> • Belum optimalnya perencanaan kebutuhan staf di bidang administrasi kemahasiswaan. • Kurangnya strategi rekrutmen atau penguatan kapasitas staf yang ada.
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Beban kerja meningkat pada staf akademik yang tersisa. • Potensi keterlambatan atau penurunan kualitas layanan administrasi mahasiswa. • Penurunan kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas.
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan analisis beban kerja untuk memetakan kebutuhan ideal staf administrasi. • Mengusulkan rekrutmen tambahan atau penempatan staf baru sesuai kebutuhan layanan. • Mengoptimalkan pelatihan staf yang ada untuk meningkatkan kapasitas pelayanan. • Mengembangkan sistem layanan digital untuk mengurangi beban manual staf.

3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (jumlah 32).
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi antar unit layanan akademik masih lemah. • Beban layanan pada unit pelayanan terpadu cukup tinggi sehingga berdampak pada kecepatan respons.
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa mengalami keterlambatan dalam mendapatkan solusi permasalahan akademik. • Potensi munculnya ketidakpuasan dan keluhan mahasiswa terhadap layanan akademik. • Menurunnya kepercayaan mahasiswa terhadap efektivitas unit layanan.
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan koordinasi antarunit untuk percepatan respons terhadap keluhan mahasiswa. • Mengoptimalkan fungsi unit pelayanan terpadu melalui evaluasi beban kerja, penambahan staf, atau digitalisasi layanan. • Membuka kanal komunikasi tambahan (misal <i>helpdesk online</i>/WhatsApp resmi yang lebih dari satu) agar mahasiswa lebih cepat mendapat jawaban awal.

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit kurang (jumlah 8)
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya fasilitas UKS khusus di lingkungan Fakultas Teknik. • Belum tersedia mekanisme rujukan internal fakultas untuk layanan kesehatan mahasiswa.
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa mengalami keterbatasan akses layanan kesehatan ringan/darurat di lingkungan fakultas. • Potensi keterlambatan penanganan awal ketika terjadi kondisi darurat kesehatan.
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan fasilitas dasar kesehatan (first aid kit) serta staf yang dibekali pelatihan P3K. • Menyusun prosedur rujukan layanan kesehatan mahasiswa secara lebih jelas, misalnya diarahkan ke rumah sakit terdekat. • Mempelajari kemungkinan menjalin kerja sama dengan unit kesehatan internal universitas (misalnya fakultas yang memiliki klinik seperti FKK yang posisinya berada persis di sebelah FT) sebagai alternatif solusi jangka panjang.

4. Aspek Assurance

Diskripsi Kondisi 1 :	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang (jumlah 35).
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 respon (misalnya ≤ 30 menit untuk pesan WhatsApp pada jam

	<p>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 pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 20)
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Belum tersedia saluran resmi dan terdokumentasi untuk menampung saran dan kritik mahasiswa. • Budaya komunikasi dua arah antara mahasiswa dengan pengelola belum terbentuk secara konsisten. • Keterbatasan waktu pimpinan dalam menanggapi masukan mahasiswa secara langsung.
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Saran dan kritik mahasiswa tidak tersampaikan dengan baik atau tidak terdokumentasi. • Mahasiswa merasa kurang dilibatkan dalam perbaikan layanan akademik. • Potensi menurunnya kepercayaan mahasiswa terhadap responsivitas pimpinan fakultas/prodi.
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none"> • Membentuk kanal resmi penyampaian saran dan kritik mahasiswa (misalnya kotak saran digital, form online, atau forum dialog berkala). • Menetapkan SOP tindak lanjut saran dan kritik dengan batas waktu respon yang jelas. • Mengadakan forum komunikasi rutin (misalnya student town hall atau dialog bulanan) antara pimpinan fakultas/prodi dengan mahasiswa. • Melibatkan organisasi mahasiswa sebagai mitra strategis dalam menjembatani aspirasi mahasiswa ke pengelola.

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.	41%	50%	8%	1%	
2	Sikap tanggap (<i>Responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	38%	50%	10%	2%	
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	40%	50%	9%	1%	
4	Empati (<i>Empathy</i>): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	39%	51%	9%	1%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	41%	47%	11%	2%	
Jumlah		198,3%	247,4%	46,9%	7,4%	