

# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LIMA ASPEK

**SPMI**



**TAHUN AKADEMIK 2023/2024 GANJIL**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

**2024**

## **KATA PENGANTAR**

Salah satu wujud komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan akademik dan non akademik. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan akademik dan non akademik dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap 5 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 dapat ditindaklanjuti melalui RTM dan RTL sebagai 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, 28 Februari 2024

## DAFTAR ISI

I.	PENDAHULUAN .....	1
1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Tujuan Pengukuran .....	2
1.3	Dasar Hukum .....	2
1.4	Lingkup Bahasan.....	2
1.5	Responden.....	3
1.6	Waktu.....	3
II.	METODE PELAKSANAAN.....	4
III.	HASIL PENGOLAHAN DATA.....	6
IV.	TEMUAN DAN REKOMENDASI .....	21
V.	KESIMPULAN .....	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 5 aspek (tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy).

Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas pendidikan di sebuah lembaga pendidikan. Untuk memahami secara lebih mendalam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FTUMJ, sebuah survei telah dilakukan yang melibatkan sejumlah responden mahasiswa aktif tahun ajaran 2023/2024 dari berbagai program studi 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 Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Fakultas Teknik, UMJ. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap capaian pembelajaran, kegiatan akademik, layanan akademik (dari dosen dan tenaga kependidikan), serta layanan lainnya untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

## 1.3 Dasar Hukum

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

1. Peraturatan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 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. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta
4. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

## 1.4 Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan pengukuran kepuasan mahasiswa, sebagai berikut:

1. Survey kepuasan mahasiswa mengukur 5 aspek yaitu aspek tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy.
2. Analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek semester ganjil tahun akademik 2023/2024
3. Rekomendasi

## 1.5 Responden

Peserta yang terlibat pada kegiatan Evaluasi di FTUMJ terdiri dari seluruh mahasiswa aktif semester ganjil tahun ajaran 2023/2024, sebanyak 1652 Mahasiswa.

## 1.6 Waktu

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Januari 2024 dengan mengevaluasi alat ukur kepuasan mahasiswa yang ada sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan Februari 2024. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Maret 2024.

## II. METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa ini adalah metode survey melalui penyebaran kuisisioner secara online melalui link siakad <https://siakad.umj.ac.id/> .

Tingkat kepuasan diukur berdasarkan 5 aspek sebagai berikut :

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.

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa (lihat Tabel 1). Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (kurang) sampai dengan 4 (sangat baik) dengan pendefinisian sebagai berikut

Tabel 1. skala penilaian

nilai	deskripsi
1	kurang
2	cukup
3	Baik
4	Sangat baik

Hasil kuisisioner diolah menggunakan software SPSS, dan output SPSS dianalisis untuk pengambilan keputusan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan. Rata – rata nilai akan dibandingkan dengan standar minimal nilai score yang telah ditetapkan yaitu  $> 3$ , dengan ketentuan bahwa bila score nilai setiap pertanyaan  $\leq 2,9$  maka perlu adanya perbaikan dengan segera, sehingga dikategorikan sebagai KTS, dan bila score nilai setiap pertanyaan = 2,9 maka perlu adanya perbaikan untuk peningkatan, sehingga dikategorikan sebagai Obs (Observasi).

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya. Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bias digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukuran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indekas kepuasan mahasiswa melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

### III. HASIL PENGOLAHAN DATA

#### A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistic kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Normalitas sebaran Kolmogorov-smirnov

N		36
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.2425
	Std. Deviation	0.05808
Most Extreme Differences	Absolute	0.137
	Positive	0.132
	Negative	-0.137
Test Statistic		0.137
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sebaran data secara keseluruhan mengikuti sebaran normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan

##### 1. Aspek *Tangible* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

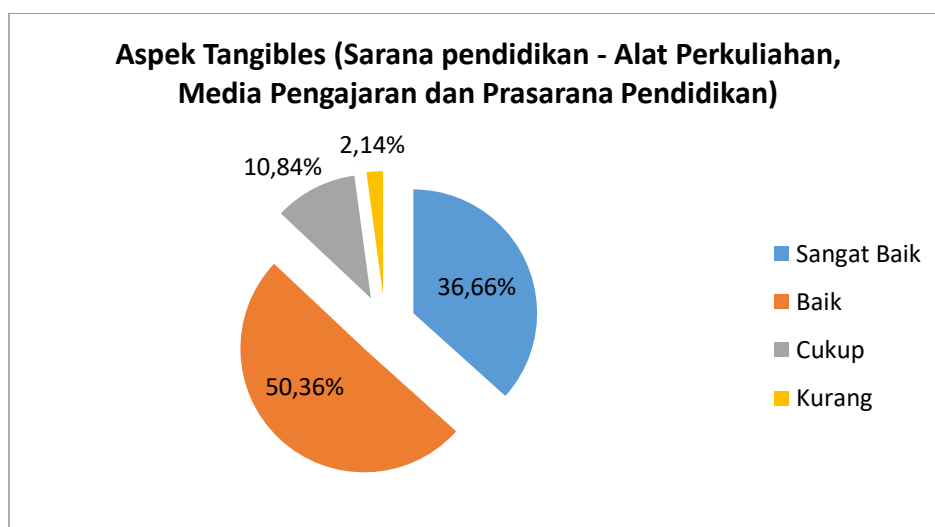
Aspek *Tangible* merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil kuisisioner aspek *tangible* sebagai berikut

Tabel 3. Hasil kuisisioner aspek *tangible*

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	649	806	172	25	3,26
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	589	818	210	35	3,19
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	609	867	156	20	3,25
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	536	773	254	89	3,06
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	607	868	153	24	3,25

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
6	Kelengkapan modul praktikum	590	867	173	22	3,23
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	579	846	191	36	3,19
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	577	825	200	50	3,17
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	746	793	100	13	3,38
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	574	856	182	40	3,19
	<b>total</b>	6056	8319	1791	354	3,22
	<b>Dalam %</b>	<b>36,66%</b>	<b>50,36%</b>	<b>10,84%</b>	<b>2,14%</b>	

Berdasarkan tabel 3 diatas, terdapat 10 pertanyaan dalam kuisioner dengan total rata – rata nilai 3.22, yang artinya penilaian mahasiswa terhadap layanan dalam 10 pertanyaan pada aspek *tangible* dinilai “BAIK”. Rata – rata nilai ini masih berada diatas standar penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan (5 aspek) yaitu  $\geq 3$ , begitu pula dengan nilai rata – rata setiap pertanyaan menunjukkan nilai  $> 3$  yang artinya persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana berada dalam kategori baik. Sedangkan untuk sebaran penilaian mahasiswa pada aspek tangible berdasarkan skala penilaiannya, sebagaimana terlihat pada gambar berikut

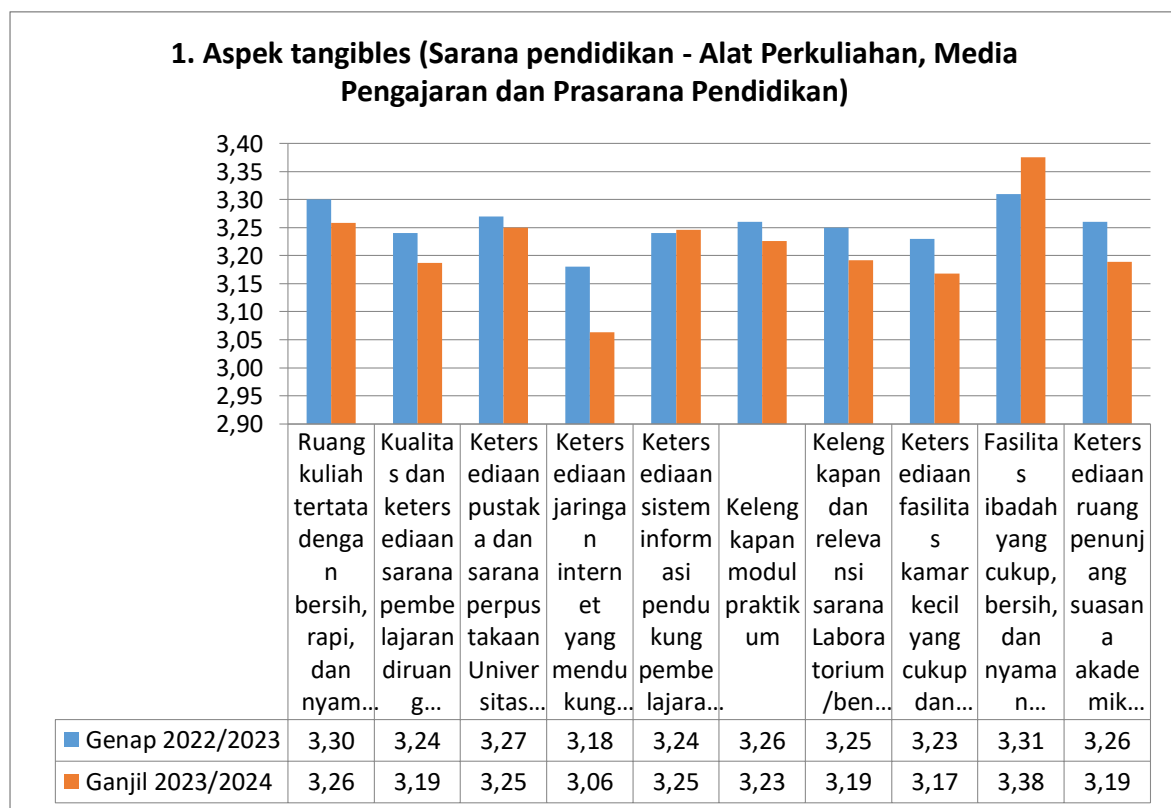


Gambar 1 Pie Chart aspek tangible ganjil 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 36,66% menilai sangat baik, 50,36% menilai baik, 10,84% menilai cukup, dan 2,14% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible

adalah 3,22. Rata – rata hasil penilaian aspek tangible semester ganjil 2023/2024 ini lebih rendah dibandingkan dengan rata – rata nilai aspek tangible semester genap 2022/2023 yaitu 3,25. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian sebesar 0,99%. yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja FTUMJ belum memberikan hasil yang optimal. Dari 10 pertanyaan dalam aspek tangible terdapat 8 pertanyaan yang hasil penilaiannya menurun, sebagaimana terlihat pada gambar 2.

Skor nilai seluruh pertanyaan dalam aspek tangible pada semester ganjil 2023/2024 masih berada diatas standar yang ditetapkan yaitu 3. Penyebab penurunan skor penilaian pada tiap pertanyaan tersebut adalah karena masih adanya responden yang menilai “ KURANG” pada setiap pertanyaannya, yang artinya mahasiswa menilai bahwa layanan yang diberikan oleh FTUMJ dirasa kurang memuaskan. Dengan demikian FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa.



Gambar 2. perbandingan aspek tangible semester genap 2022/2023 dan ganjil 2023/2024

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

- 1) Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran nilai 3.06 (jumlah 89 responden)
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih , nilai 3.17 (jumlah 50)

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

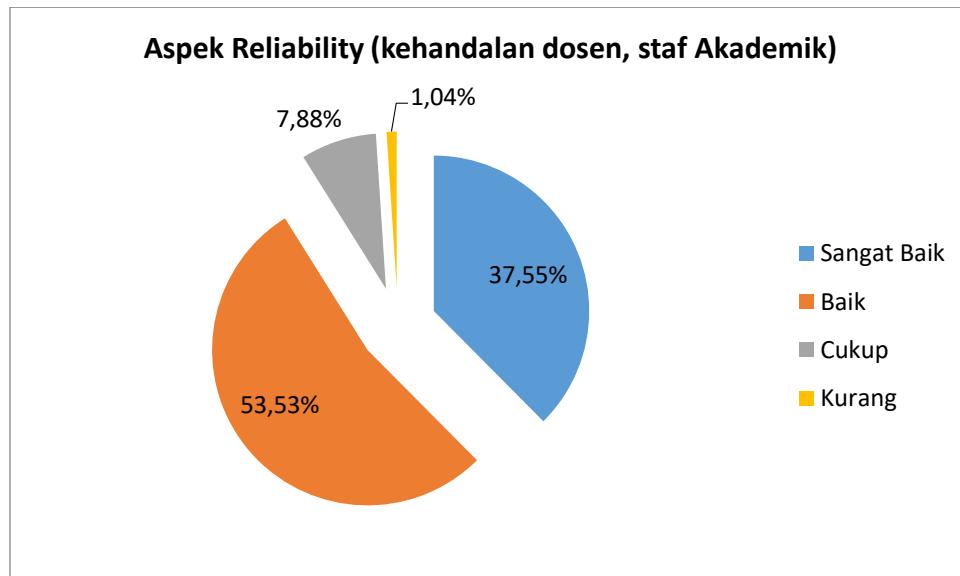
Aspek Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Hasil kuisisioner aspek *Reliability* sebagai berikut

Tabel 4. Hasil kuisisioner aspek *Reliability*

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen	665	872	100	13	3,33
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	586	887	161	16	3,24
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	675	850	112	13	3,33
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	593	901	143	13	3,26
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	648	879	109	14	3,31
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	629	883	121	17	3,29
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	605	924	108	13	3,29
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	606	888	140	16	3,26
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	586	875	166	23	3,23
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	603	874	140	33	3,24
	<b>total</b>	6196	8833	1300	171	3,28
	<b>Dalam %</b>	37,55%	53,53%	7,88%	1,04%	

Berdasarkan tabel 4 diatas, terdapat 10 pertanyaan dalam kuisisioner dengan total rata – rata nilai 3.28, yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek *reliability* dinilai “BAIK”. Rata – rata nilai ini masih berada diatas standar penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan (5 aspek) yaitu  $\geq 3$ , begitu pula dengan nilai rata – rata setiap pertanyaan menunjukkan nilai  $> 3$  yang artinya persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik terkait kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan

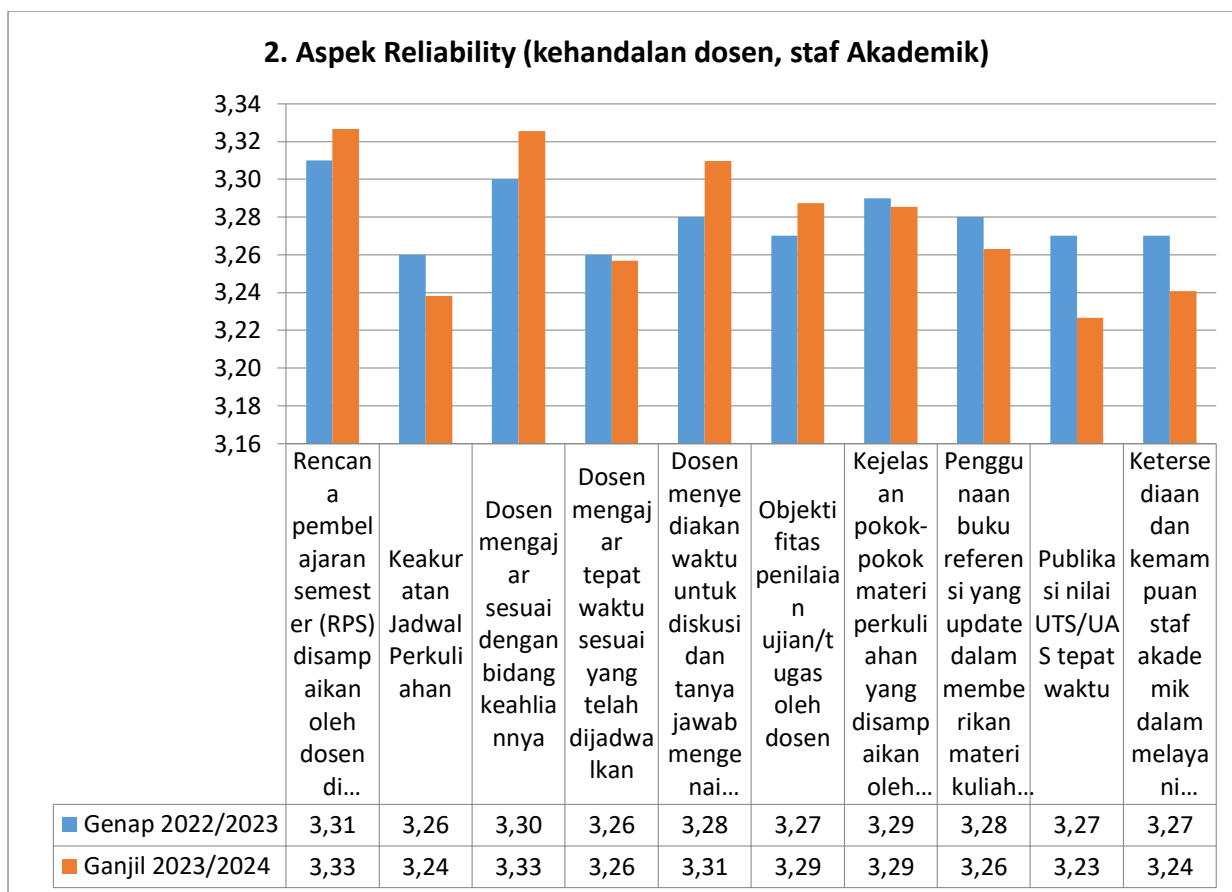
pelayanan berada dalam kategori baik. Sedangkan untuk sebaran penilaian mahasiswa pada aspek *reliability* berdasarkan skala penilaiannya, sebagaimana terlihat pada gambar berikut



Gambar 3 Pie Chart aspek Realibility ganjil 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 37,55% menilai sangat baik, 53,53% menilai baik, 7,88% menilai cukup, dan 1,04% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 3,28. Nilai rata – rata ini sama dengan nilai rata – rata semester genap 2022/2023 yaitu 3,28. Hal ini disebabkan karena ada beberapa pertanyaan yang nilai nya melebihi nilai semester sebelumnya dan ada pertanyaan yang berkurang dari sebelumnya. Data terlihat pada gambar 4.

Terdapat 5 pertanyaan dari 10 pertanyaan yang nilai skor tiap pertanyaan menurun dari semester genap 2022/2023 . Namun nilai rata – rata tiap pertanyaan melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Penyebab penurunan skor penilaian pada tiap pertanyaan tersebut adalah karena masih adanya responden yang menilai “ KURANG” pada setiap pertanyaannya, yang artinya sebagian mahasiswa menilai bahwa layanan yang diberikan oleh FTUMJ dirasa kurang memuaskan. Dengan demikian FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa



Gambar 4 Perbandingan Hasil Aspek *Reliability* genap 2022/2023 dan ganjil 2023/2024

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

- 1) Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu (jumlah 23)
- 2) Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan (jumlah 33)

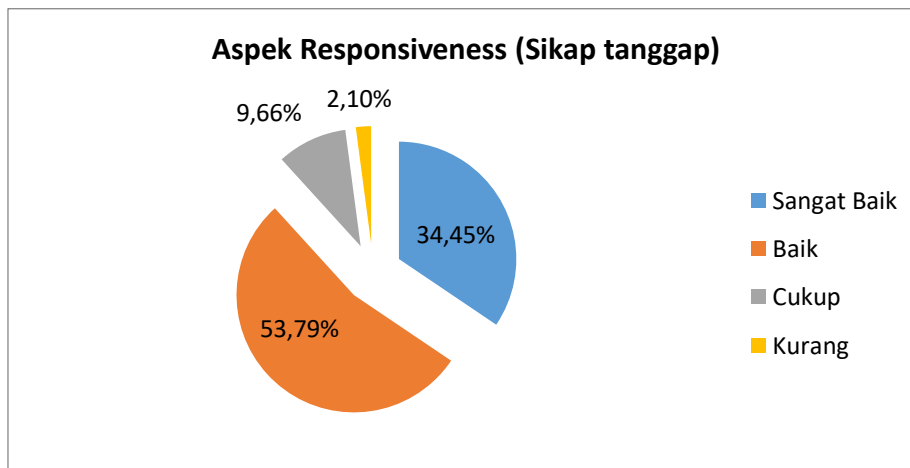
### 3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

Aspek *Responsiveness* merupakan aspek yang menilai layanan sikap tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*) menilai kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Berikut hasil penilaian mahasiswa terhadap aspek responsibility

Tabel 5. Hasil kuisisioner aspek *Responsiveness*

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	599	888	144	19	3,25
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	600	866	155	29	3,23
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	566	896	154	34	3,21
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	542	892	173	43	3,17
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	535	896	171	48	3,16
	<b>total</b>	2842	4438	797	173	3,21
	<b>Dalam %</b>	34,45%	53,79%	9,66%	2,10%	

Berdasarkan tabel 5 diatas, terdapat 5 pertanyaan dalam kuisisioner dengan total rata – rata nilai 3.21, yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek *responsiveness* dinilai “BAIK”. Rata – rata nilai ini masih berada diatas standar penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan (5 aspek) yaitu  $\geq 3$ , begitu pula dengan nilai rata – rata setiap pertanyaan menunjukkan nilai  $> 3$  yang artinya masih melebihi standar yang ditetapkan. Sedangkan untuk sebaran penilaian mahasiswa pada aspek *responsiveness* berdasarkan skala penilaiannya, sebagaimana terlihat pada gambar berikut

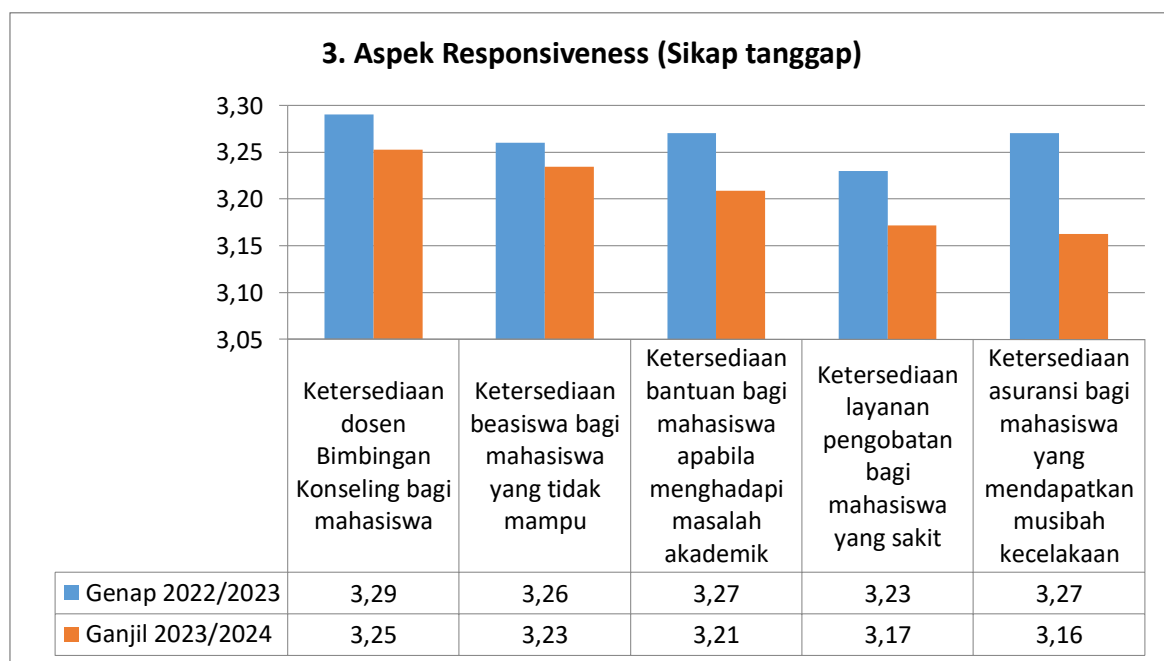


Gambar 5 Pie Chart aspek *responsiveness* ganjil 2023/2024

Berdasarkan sebaran skala penilaian mahasiswa pada aspek *responsiveness* diperoleh hasil 34,45% menilai sangat baik, 53,79% menilai baik, 9,66% menilai cukup, dan 2,10% menilai kurang, terlihat pada gambar 5. 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.

Namun, jika dibandingkan dengan rata – rata nilai aspek responsiveness semester genap tahun ajaran 2022/2023 dengan rata – rata nilai 3.26 , maka terjadi penurunan rata – rata nilai sebesar 1.56% (gambar 6). Penurunan ini terlihat pada seluruh pertanyaan, dengan penurunan terbesar terdapat pada pertanyaan terakhir yaitu ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapat musibah kecelakaan. Layanan ini dirasakan oleh sebagian mahasiswa masih kurang, dan ada kemungkinan kurangnya sosialisasi sehingga mahasiswa tidak mengetahui adanya layanan ini.

Penurunan ini juga menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 6. Perbandingan Hasil Aspek *Responsiveness* genap 2022/2023 dan ganjil 2023/2024

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

- 1) Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (jumlah 43)
- 2) Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan (jumlah 48)

#### 4. Aspek Assurance (Perlakuan kepada mahasiswa)

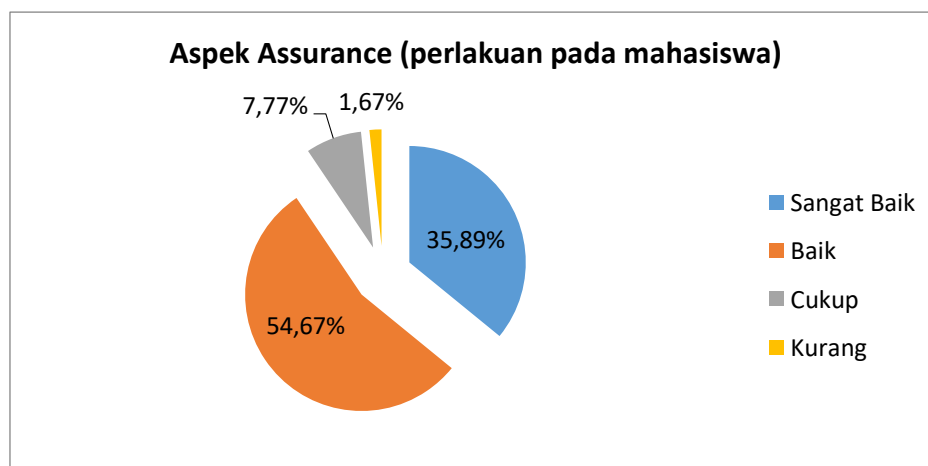
Aspek Kepastian (*assurance*) menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Berikut hasil kuisisioner aspek assurance

Tabel 6. Hasil kuisioner aspek Assurance

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	638	907	91	14	3,31
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	546	895	164	45	3,18
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	603	918	111	18	3,28
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	582	888	147	33	3,22
	<b>total</b>	2369	3608	513	110	3,25
	<b>Dalam %</b>	35,89%	54,67%	7,77%	1,67%	

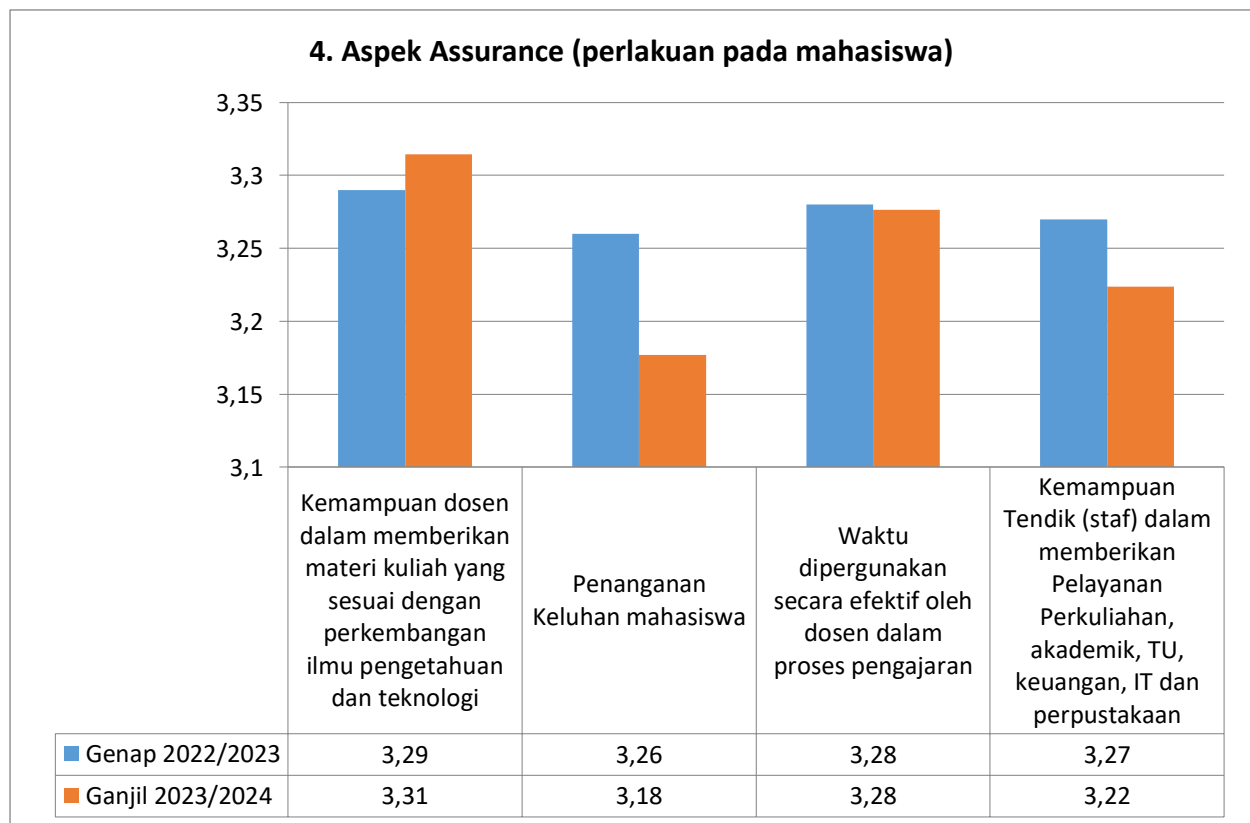
Berdasarkan tabel 6 diatas terdapat 4 pertanyaan dalam kuisioner dengan total rata – rata nilai 3.25, yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek responsiveness dinilai “BAIK”. Rata – rata nilai ini masih berada diatas standar penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan (5 aspek) yaitu  $\geq 3$ , begitu pula dengan nilai rata – rata setiap pertanyaan menunjukkan nilai  $> 3$  yang artinya persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek assurance ini berada dalam kategori “BAIK”.

Sedangkan berdasarkan sebaran skala penilaian mahasiswa pada aspek responsiveness diperoleh hasil 35,89% menilai sangat baik, 54,67% menilai baik, 7,77% menilai cukup, dan 1,67% menilai kurang, terlihat pada gambar 5. 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. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek assurance berdasarkan skala penilaiannya



Gambar 7. Pie Chart aspek assurance ganjil 2023/2024

Hasil penilaian aspek assurance semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata-rata adalah 3,25, jika dibandingkan dengan rata-rata nilai aspek assurance semester genap tahun ajaran 2022/2023 dengan rata-rata nilai 3,27, maka terjadi penurunan rata-rata nilai sebesar 0,99% (gambar 6). Penurunan rata-rata nilai terlihat pada 2 pertanyaan terkait layanan mahasiswa yaitu penanganan keluhan mahasiswa dan kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan perkuliahan, akademik, keuangan, IT, dan perpustakaan. Penurunan terbesar terdapat pada layanan keluhan mahasiswa. Penurunan ini juga menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



Gambar 8. Perbandingan Hasil Aspek Assurance genap 2022/2023 dan ganjil 2023/2024

Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek assurance dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 45).
- 2) Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan (jumlah 33)

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

Aspek Empati (*empathy*) menilai kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Hasil kuisioner aspek *Empathy*

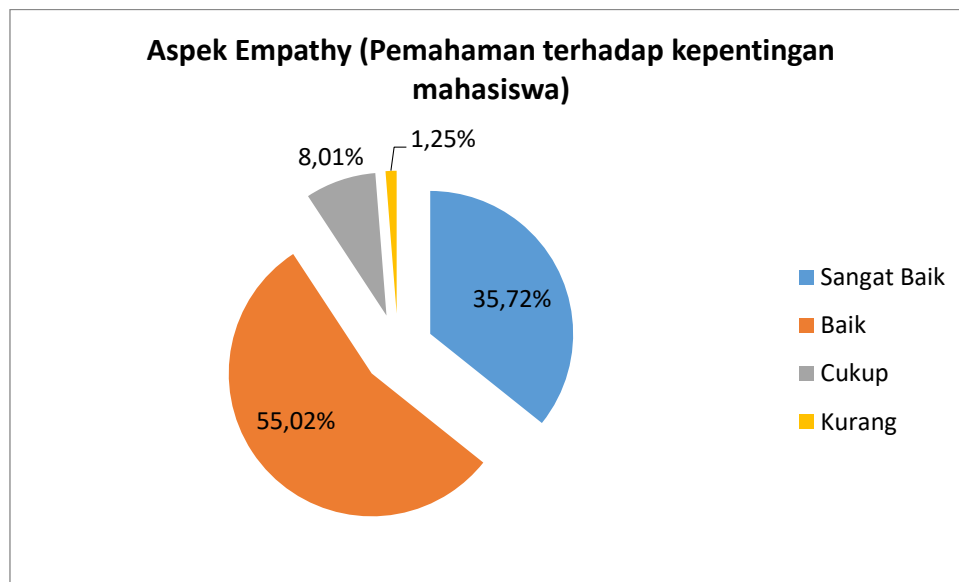
Tabel 7. Hasil kuisioner aspek *Empathy*

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	597	907	130	16	3,26
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	619	898	118	15	3,29
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	590	887	145	28	3,24
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	582	911	135	22	3,24
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	587	919	125	19	3,26
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	569	924	138	19	3,24
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	582	909	134	25	3,24
	<b>total</b>	4126	6355	925	144	3,25
	<b>Dalam %</b>	35,72%	55,02%	8,01%	1,25%	

Berdasarkan tabel 7 diatas terdapat 7 pertanyaan dalam kuisioner dengan total rata – rata nilai 3.25, yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek responsiveness dinilai “BAIK”. Rata – rata nilai ini masih berada diatas standar penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan (5 aspek) yaitu  $\geq 3$ , begitu pula dengan nilai rata – rata setiap pertanyaan menunjukkan nilai  $> 3$  yang artinya persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek assurance ini berada dalam kategori “BAIK”.

Sedangkan berdasarkan sebaran skala penilaian mahasiswa pada aspek responsiveness diperoleh hasil 35,72% menilai sangat baik, 55,02% menilai baik, 8,01% menilai cukup, dan 1,25% menilai kurang, terlihat pada gambar 9. 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

Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek *empathy* berdasarkan skala penilaiannya

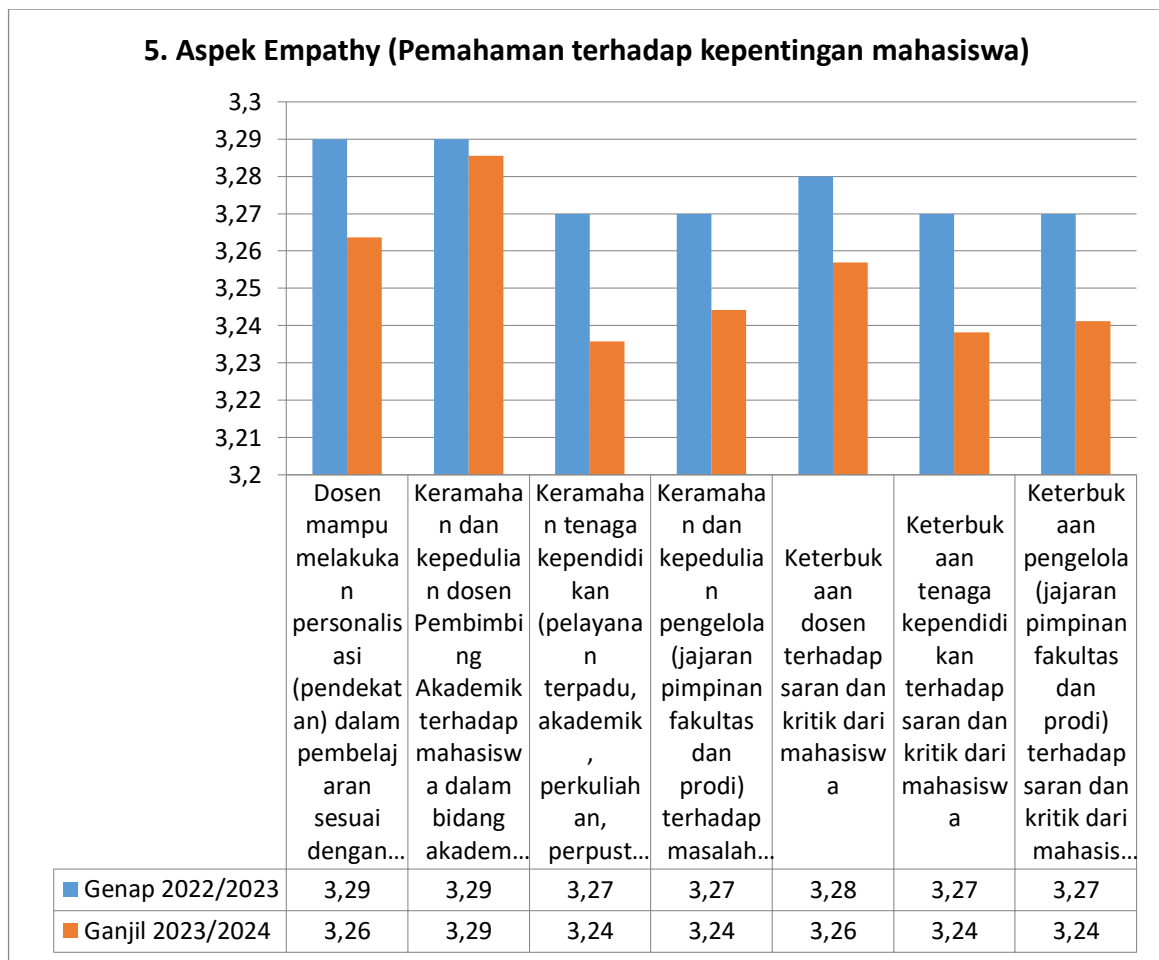


Gambar 9 Pie Chart aspek empathy ganjil 2023/2024

Hasil penilaian aspek empathy semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata-rata adalah 3,25, jika dibandingkan dengan rata-rata nilai aspek *empathy* semester genap tahun ajaran 2022/2023 dengan rata-rata nilai 3,28, maka terjadi penurunan rata-rata nilai sebesar 0,99% (gambar 10). Penurunan rata-rata nilai terlihat pada seluruh pertanyaan pada aspek empathy. Penurunan ini juga menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.

Penurunan layanan dapat dilihat berdasarkan pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek empathy dengan jumlah tertinggi, diantaranya

- 1) Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 28)
- 2) Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa (jumlah 22)
- 3) Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 25)



Gambar 3.11. Perbandingan Hasil Aspek *Empathy* ganjil 2022/2023 dan genap 2022/2023

### C. Analisis Statistik Hasil Pengolahan Data Kuisioner Kepuasan Mahasiswa

Tabel 8. Statistik kuisioner kepuasan Mahasiswa

Aspek Kepuasan	Pertanyaan	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Aspek Tangible	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	1652	1	4	3.26	0.701
	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	1652	1	4	3.19	0.731
	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	1652	1	4	3.25	0.670
	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	1652	1	4	3.06	0.831
	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	1652	1	4	3.25	0.677
	Kelengkapan modul praktikum	1652	1	4	3.23	0.681
	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau	1652	1	4	3.19	0.719

<b>Aspek Kepuasan</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
	penelitian/tugas akhir					
	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	1652	1	4	3.17	0.751
	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	1652	1	4	3.38	0.635
	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	1652	1	4	3.19	0.721
<i>Aspek Reliability</i>	Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen	1650	1	4	3.33	0.623
	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	1650	1	4	3.24	0.660
	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	1650	1	4	3.33	0.635
	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	1650	1	4	3.26	0.642
	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	1650	1	4	3.31	0.630
	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	1650	1	4	3.29	0.643
	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	1650	1	4	3.29	0.618
	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	1650	1	4	3.26	0.650
	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	1650	1	4	3.23	0.679
	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan	1650	1	4	3.24	0.688
<i>Aspek Responsiveness</i>	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	1650	1	4	3.25	0.658
	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	1650	1	4	3.23	0.688
	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	1650	1	4	3.21	0.690
	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	1650	1	4	3.17	0.713
	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	1650	1	4	3.16	0.720
<i>Aspek assurance</i>	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	1650	1	4	3.31	0.614
	Penanganan Keluhan mahasiswa	1650	1	4	3.18	0.713
	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	1650	1	4	3.28	0.633

<b>Aspek Kepuasan</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan	1650	1	4	3.22	0.687
<i>Aspek Empathy</i>	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	1650	1	4	3.26	0.640
	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	1650	1	4	3.29	0.634
	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	1650	1	4	3.24	0.677
	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	1650	1	4	3.24	0.655
	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	1650	1	4	3.26	0.642
	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	1650	1	4	3.24	0.647
	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	1650	1	4	3.24	0.661
	Valid N (listwise)	1650				

#### IV. TEMUAN DAN REKOMENDASI

Meskipun secara umum seluruh kategori sudah mendapatkan persepsi positif dari mahasiswa namun ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa, tidak ada temuan yang bersifat KTS ataupun OBS karena nilai rata-rata seluruh layanan sudah lebih dari 3. Namun terdapat beberapa layanan yang memiliki nilai < 3.2, dapat ditingkatkan sehingga kami merekomendasikan sebagai berikut:

Tabel 9 Rekomendasi

No	Aspek	Indeks	Akar Penyebab	Rekomendasi
1	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah	3,19	Terdapat infokus di ruang kuliah yang rusak	Memperbaiki infokus yang rusak dan membuat jadwal perawatan sarana pembelajaran
2	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	3.19	Sarana laboratorium belum mutakhir	Pengembangan laboratorium sehingga lengkap, relevan dan mutakhir
3	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3.17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gedung D tidak ada toilet umum karena tidak ada lahan</li> <li>Toilet wanita tidak bisa digunakan untuk buang air besar, dan disalah satu pintunya tidak bisa dikunci</li> </ul>	Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala
4	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	3.19	Sarana diskusi mahasiswa kurang	Ada fasilitas tempat diskusi lengkap dengan aliran listriknya
5	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3.17	Tidak ada ruangan dan sdm untuk pengobatan	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit
6	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3.16		
7	Penanganan Keluhan mahasiswa	3.18	Pelayanan terpadu kurang responsive.(contoh: banyak keluhan mahasiswa ketika telp tidak diangkat, hari sabtu tutup dll)	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa

## Rekap Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>Reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	37,55%	53,53%	7,88%	1,04%	
2	Sikap tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) : kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	34,45%	53,79%	9,66%	2,10%	
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	35,89%	54,67%	7,77%	1,67%	
4	Empati ( <i>Empathy</i> ): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	35,72%	55,02%	8,01%	1,25%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	36,66%	50,36%	10,84%	2,14%	
<b>Jumlah</b>		<b>180,28%</b>	<b>267,37%</b>	<b>44,16%</b>	<b>8,19%</b>	

## V. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, berdasarkan rumus yang telah ditetapkan maka rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa dari lima indikator tersebut adalah . Angka ini telah melebihi standar mutu indeks kepuasan mahasiswa yaitu  $> 3.0$  yang artinya bahwa artinya lebih dari 89.53% mahasiswa memiliki persepsi terhadap layanan 5 aspek ini berada dalam kategori “BAIK”. Oleh karena itu pelayanan kepada mahasiswa perlu dipertahankan sehingga pada periode survey selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi.