

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

**SPMI**



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

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

**2024**

## **KATA PENGANTAR**

Salah satu wujud komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan akademik dan non akademik. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan akademik dan non akademik dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) ini dilaksanakan oleh UKM yang kemudian hasilnya diolah menjadi laporan.

Laporan survei kepuasan mahasiswa ini mencerminkan hasil dari usaha bersama untuk mengukur sejauh mana harapan mahasiswa terpenuhi dan menilai sejauh mana lembaga pendidikan kami berhasil dalam menyediakan pengalaman pendidikan yang memuaskan. Data dan temuan dalam laporan ini diharapkan akan memberikan wawasan yang berharga bagi pihak-pihak terkait dalam upaya terus-menerus meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan kepuasan mahasiswa menjadi prioritas utama.

Melalui laporan ini, kami berharap dapat menyampaikan temuan yang komprehensif dan mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap pengajaran, fasilitas, dukungan akademik, lingkungan kampus, dan layanan administratif. Temuan ini akan menjadi dasar bagi lembaga pendidikan kami untuk mengambil langkah-langkah konkret dalam meningkatkan pengalaman pendidikan dan memastikan bahwa mahasiswa merasa puas selama masa studi mereka. Kami berterima kasih kepada semua mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendorong upaya peningkatan kualitas pendidikan di lembaga kami. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi panduan yang berharga dalam perjalanan meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa yang akan datang.

Jakarta, 3 Juni 2024

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Lingkup Bahasan .....	2
1.4. Peserta Kegiatan .....	2
II. PELAKSANAAN .....	3
III. EVALUASI .....	9
A. Hasil evaluasi surey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 .....	9
B. Perbandingan hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode tengah semester genap tahun akademik 2023/2024 dengan periode akhir semester genap tahun akademik 2022/2023 .....	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 tahun ajaran 2023/2024 dari berbagai program studi di lingkungan FTUMJ. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi dan pandangan mahasiswa terhadap lima aspek utama dalam lingkup pendidikan, yaitu pengajaran, fasilitas, dukungan akademik, lingkungan kampus, dan layanan administratif.

## 1.2 Dasar Hukum

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

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
4. Surat Keputusan Rektor Nomor 907 Tahun 2021 tentang Standar Mutu Fakultas di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta

## 1.3 Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek), sebagai berikut:

1. Hasil Evaluasi pada periode tengah semester genap tahun akademik 2023/2024 meliputi analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) tahun akademik 2023/2024
2. Rekomendasi

## 1.4 Peserta Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan oleh FTUMJ.

Peserta yang terlibat pada kegiatan Evaluasi di FTUMJ terdiri dari seluruh mahasiswa aktif periode tengah semester genap tahun akademik 2023/2024

## II. PELAKSANAAN

Survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan setiap akhir semester, dengan cara menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa. Pelaksanaan penyebaran kuisioner survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) ini melalui siakad <https://siakad.umj.ac.id/> dilaksanakan secara online sebelum mahasiswa mengisi KRS. Adapun isi kuisioner survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) yaitu:

1. Aspek Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Aspek Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Aspek Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Aspek *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Pertanyaan dalam kuisioner ini dinilai menggunakan skala likert mulai 1 sampai 4 dengan ketentuan sebagai berikut :

nilai	deskripsi
1	kurang
2	cukup
3	Baik
4	Sangat baik

Hasil kuisioner diuraikan berikut :

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

**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK**



**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

<b>1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	30	24	6	2	3,32
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	24	27	8	3	3,16
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	24	31	7	0	3,27
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	22	27	8	5	3,06
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	25	27	8	2	3,21
6	Kelengkapan modul praktikum	25	27	8	2	3,21
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	26	24	9	3	3,18
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	25	26	9	2	3,19
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	31	25	6	0	3,40
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	24	27	9	2	3,18
	<b>total</b>	256	265	78	21	3,22
	<b>Dalam %</b>	<b>41,29%</b>	<b>42,74%</b>	<b>12,58%</b>	<b>3,39%</b>	
<b>Keterangan:</b>						
<b>KTS = &lt; 2,9</b>						
<b>Observasi = 2,9</b>						

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

**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK**



**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

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

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen	28	26	8	0	3,32
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	25	27	9	1	3,23
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	27	27	8	0	3,31
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	26	27	7	2	3,24
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	28	27	7	0	3,34
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	26	26	10	0	3,26
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	24	29	9	0	3,24
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	24	30	6	2	3,23
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	22	27	11	2	3,11
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	25	27	8	2	3,21
	<b>total</b>	255	273	83	9	3,25
	<b>Dalam %</b>	<b>41,13%</b>	<b>44,03%</b>	<b>13,39%</b>	<b>1,45%</b>	

**Keterangan:**

**standar yang ditetapkan ( $\geq 3$ )**

**Observasi = 2,9**

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

**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK**



**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

<b>3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	28	26	5	3	<b>3,27</b>
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	24	27	9	2	<b>3,18</b>
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	23	27	8	4	<b>3,11</b>
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	24	27	8	3	<b>3,16</b>
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	25	26	9	2	<b>3,19</b>
	<b>total</b>	124	133	39	14	<b>3,18</b>
	<b>Dalam %</b>	<b>40,00%</b>	<b>42,90%</b>	<b>12,58%</b>	<b>4,52%</b>	
<p><b><u>Keterangan:</u></b>  <b>Standar yang ditetapkan (<math>\geq 3</math>)</b>  <b>KTS = <math>&lt; 2,9</math></b>  <b>Observasi = <math>2,9</math></b></p>						

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

**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK**



**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

<b>4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	26	29	7	0	<b>3,31</b>
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	24	26	8	4	<b>3,13</b>
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	25	31	6	0	<b>3,31</b>
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	23	25	11	3	<b>3,10</b>
	<b>total</b>	98	111	32	7	<b>3,21</b>
	<b>Dalam %</b>	<b>39,52%</b>	<b>44,76%</b>	<b>12,90%</b>	<b>2,82%</b>	
<p>Keterangan:  <b>standar yang ditetapkan (<math>\geq 3</math>)</b>  <b>KTS = <math>&lt; 2,9</math></b>  <b>Observasi = <math>2,9</math></b></p>						

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

**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK**



**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

<b>5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>	<b>rata-rata</b>
1	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	26	26	9	1	<b>3,24</b>
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	25	26	10	1	<b>3,21</b>
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	24	28	8	2	<b>3,19</b>
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	25	26	9	2	<b>3,19</b>
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	25	29	6	2	<b>3,24</b>
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	24	27	9	2	<b>3,18</b>
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	25	27	8	2	<b>3,21</b>
	<b>total</b>	174	189	59	12	<b>3,21</b>
	<b>Dalam %</b>	<b>40,09%</b>	<b>43,55%</b>	<b>13,59%</b>	<b>2,76%</b>	
<p><b>Keterangan: standar yang ditetapkan (<math>\geq 3</math>)</b>  <b>KTS = <math>&lt; 2,9</math></b>  <b>Observasi = <math>2,9</math></b></p>						

### III. EVALUASI

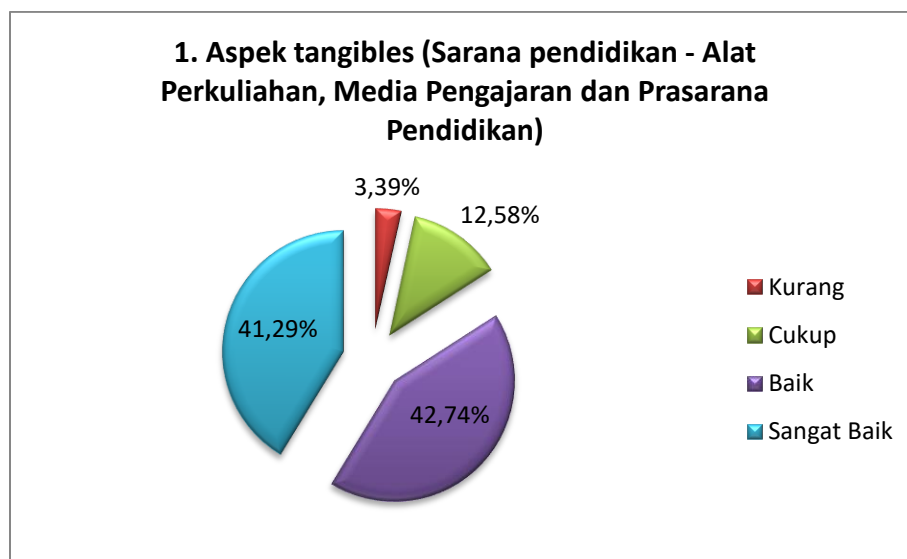
Evaluasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) dilaksanakan dengan cara menganalisis hasil survey pada tiap aspek kemudian membandingkan dengan hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) pada tahun ajaran sebelumnya.

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

Adapun hasil Evaluasi Terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebagai berikut:

#### 1. Aspek Tangible

Aspek *Tangible* merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Terdapat 10 pertanyaan dalam kuisisioner dengan standar penilaian  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek tangible dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek tangible.



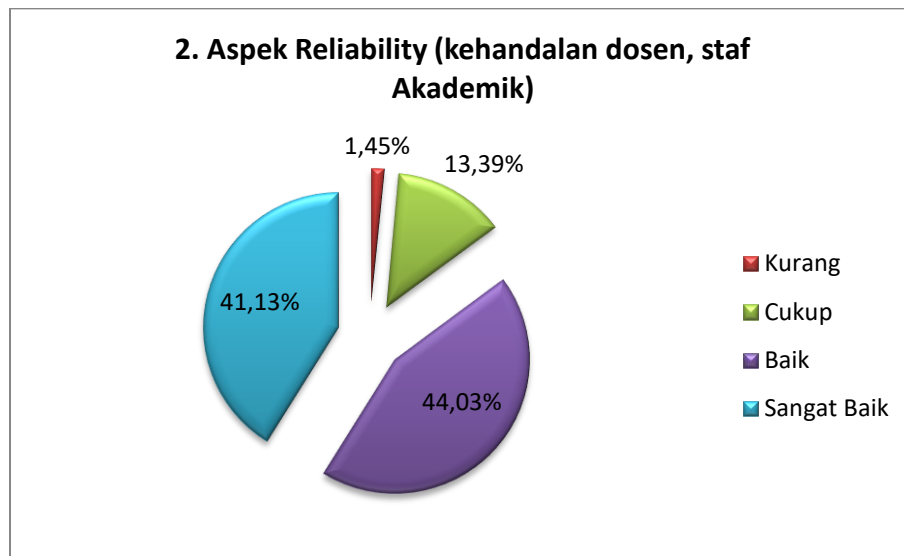
Gambar 3.1 Pie Chart aspek tangible genap 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 41,29% menilai sangat baik, 42,74% menilai baik, 12,58% menilai cukup, dan 3,39% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek tangible adalah 3,22. 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 5)

## 2. Aspek Reliability

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



Gambar 3.2 Pie Chart aspek Realibility genap 2023/2024

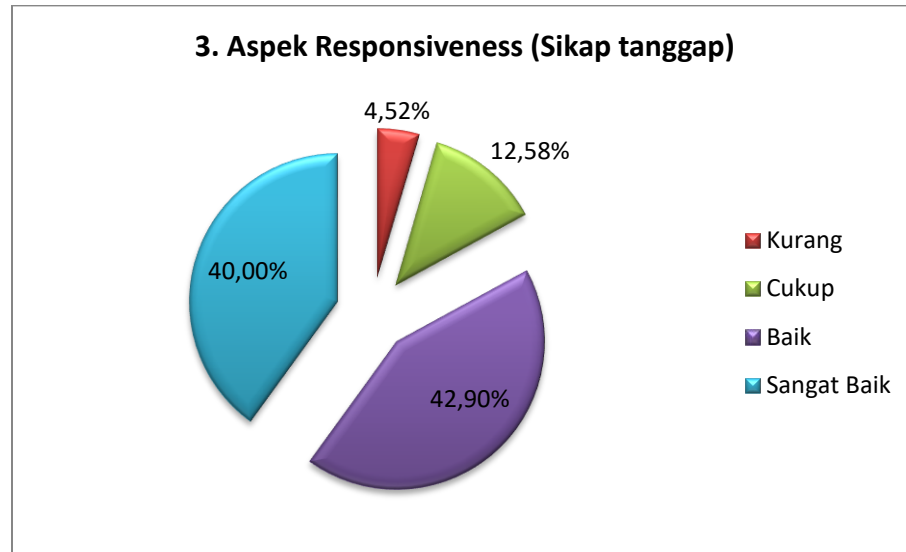
Berdasarkan gambar diatas 41,13% menilai sangat baik, 44,03% menilai baik, 13,39% menilai cukup, dan 1,45% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek realibility adalah 3,25. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek reliability dengan jumlah tertinggi sebagai berikut

1) Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu (jumlah 2)

## 3. Aspek Responsiveness

Aspek Daya tanggap (*responsiveness*) menilai kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Terdapat 5 pertanyaan dalam kuisisioner dengan standar penilaian  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa

terhadap seluruh pertanyaan aspek responsiveness dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek responsiveness.



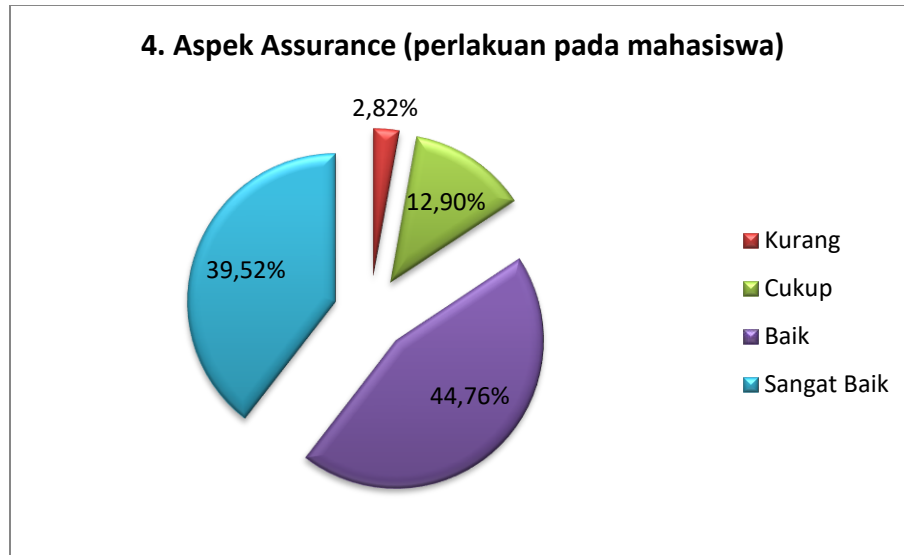
Gambar 3.3 Pie Chart aspek responsiveness genap 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 40,00% menilai sangat baik, 42,90% menilai baik, 12,58% menilai cukup, dan 4,52% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek responsiveness adalah 3,18. 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 4)

#### 4. Aspek Assurance

Aspek Kepastian (*assurance*) menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Terdapat 4 pertanyaan dalam kuisioner dengan standar penilaian  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek assurance dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek assurance.



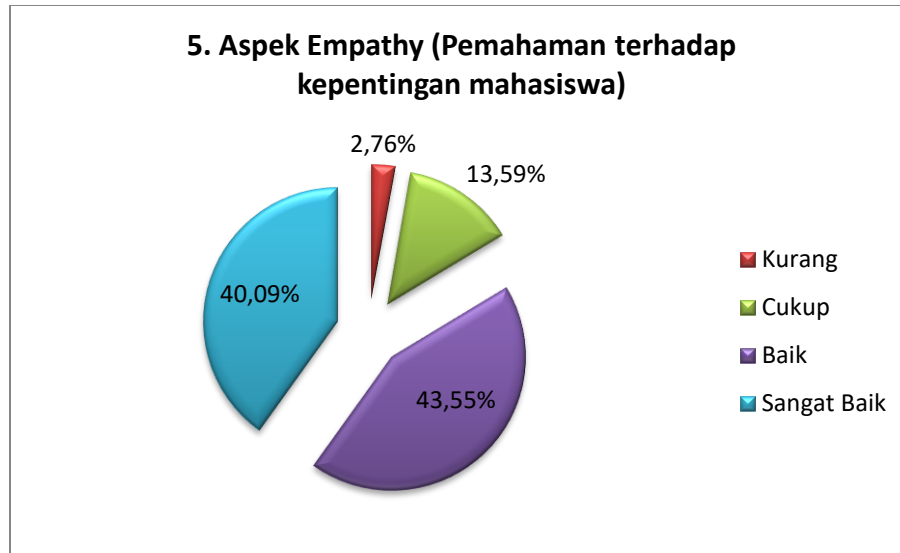
Gambar 3.4. Pie Chart aspek assurance genap 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 39,52% menilai sangat baik, 44,76% menilai baik, 12,90% menilai cukup, dan 2,82% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek assurance adalah 3,21. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek assurance dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Penanganan Keluhan mahasiswa (jumlah 4).

#### 5. Aspek Emphaty

Aspek Empati (*empathy*) menilai kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Terdapat 7 pertanyaan dalam kuisisioner dengan standar penilaian  $\geq 3$ , yang artinya penilaian mahasiswa terhadap seluruh pertanyaan aspek assurance dinilai “BAIK”. Berikut sebaran penilaian mahasiswa pada aspek emphaty.



Gambar 3.5 Pie Chart aspek empathy genap 2023/2024

Berdasarkan gambar diatas 40,09% menilai sangat baik, 43,55% menilai baik, 13,59% menilai cukup, dan 2,76% menilai kurang. Secara rata – rata seluruh penilaian aspek empathy adalah 3,25. Nilai rata – rata ini telah melebihi standar yang ditetapkan yaitu 3. Walaupun berdasarkan hasil penilaian rata – rata sudah melebihi 3, namun masih ada penilaian “KURANG” disetiap pertanyaannya. FTUMJ perlu memperbaiki layanan yang masih dinilai kurang oleh mahasiswa. Pertanyaan yang dinilai kurang oleh mahasiswa pada aspek empathy dengan jumlah tertinggi adalah

- 1) Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 2)

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

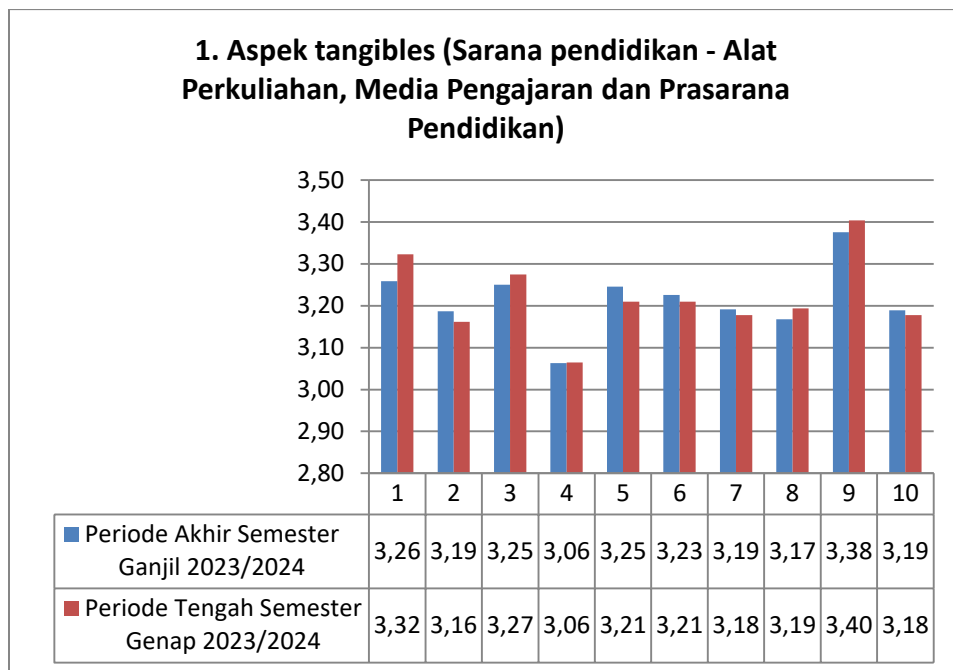
Pembandingan hasil evaluasi periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 dengan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024, sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan hasil survey. Peningkatan hasil survey menunjukkan bahwa program perbaikan berdasarkan rencana tindak lanjut telah berhasil dilakukan oleh FTUMJ sehingga menunjukkan hasil peningkatan, sebaliknya penurunan hasil

survey menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut tidak di buatkan program perbaikan sehingga tidak dilakukan oleh FTUMJ .

Berdasarkan hasil analisa terdapat peningkatan atas hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) yang dibuktikan atas hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada semester berikutnya yaitu pada periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:

1) Aspek tangible

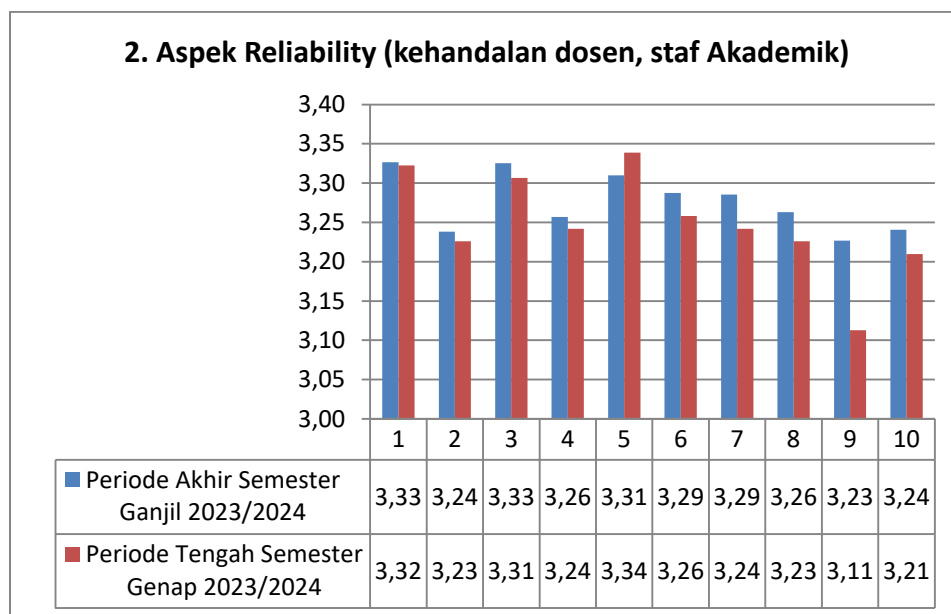
Hasil penilaian aspek tangible periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata – rata adalah 3,22. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek tangible periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,22. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.6 berikut. Dengan demikian tidak terdapat peningkatan atau penurunan hasil penilaian, yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja telah dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



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

## 2) Aspek Reliability

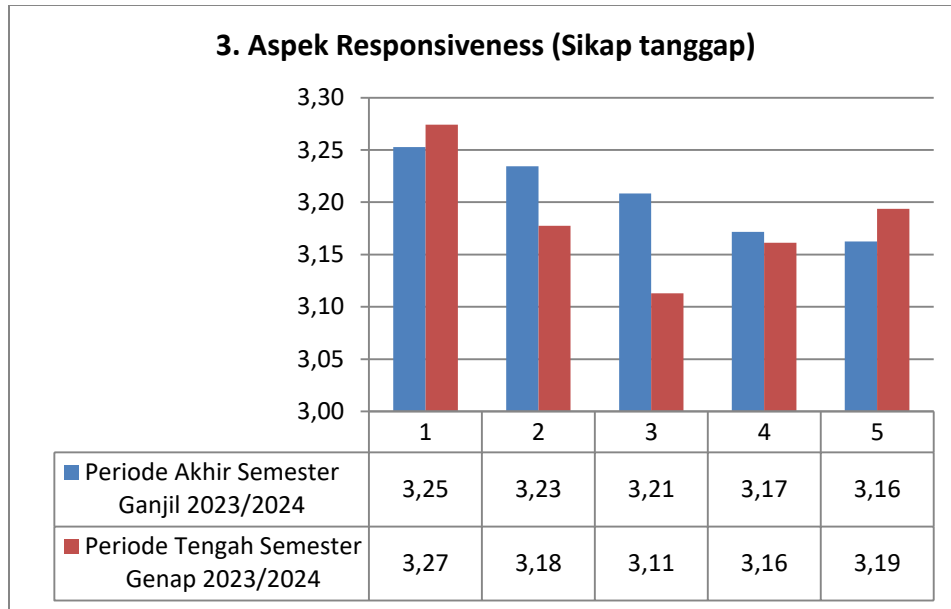
Hasil penilaian aspek reliability periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata – rata adalah 3,28. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek reliability periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.7 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian, 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 tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024

## 3) Aspek Responsiveness

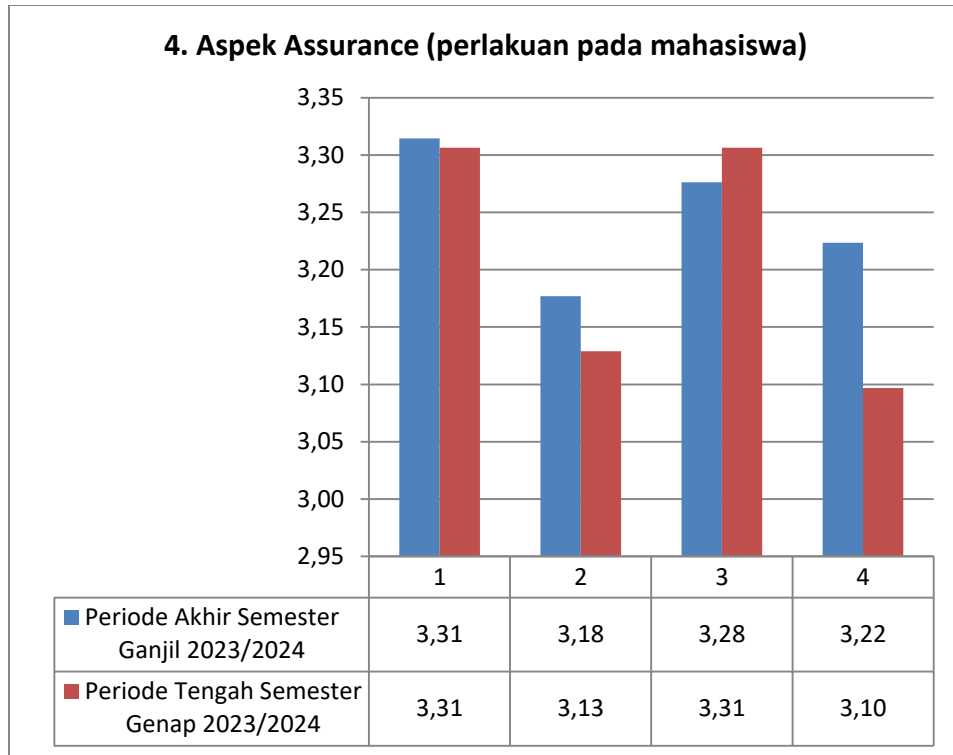
Hasil penilaian aspek responsiveness periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata – rata adalah 3,21. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek responsiveness periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,18. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.8 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian, 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 tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024

#### 4) Aspek Assurance

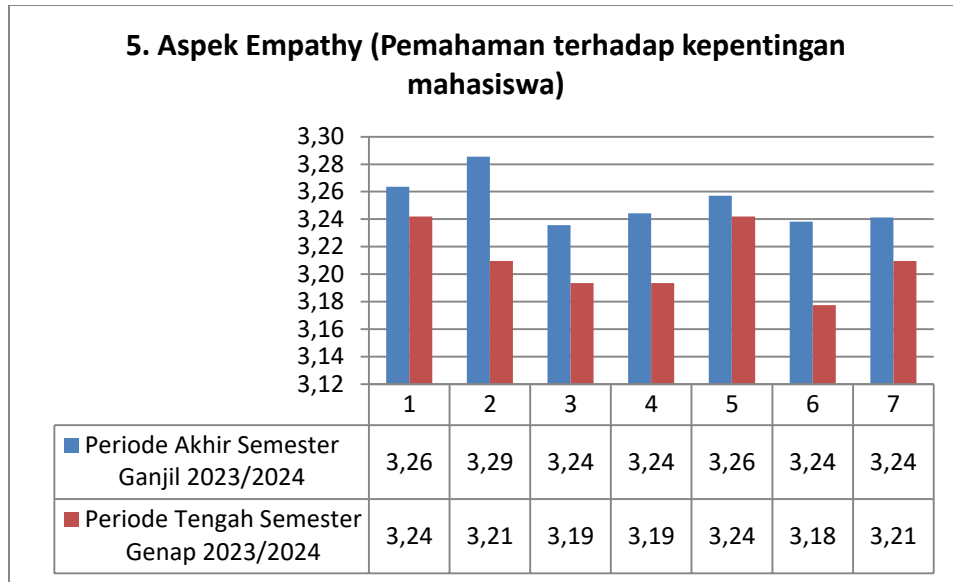
Hasil penilaian aspek assurance periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata – rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek assurance periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,21. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.9 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian, 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 tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 dan periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024

#### 5) Aspek Empathy

Hasil penilaian aspek empathy periode akhir semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 secara rata – rata adalah 3,25. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Sedangkan hasil penilaian aspek empathy periode tengah semester genap tahun ajaran 2023/2024 secara rata- rata adalah 3,21. Dimana seluruh pertanyaan dalam aspek tersebut bernilai lebih dari 3 (standar). Hasil sesuai gambar 3.9 berikut. Dengan demikian terdapat penurunan hasil penilaian, yang menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan ke dalam program kerja belum dilaksanakan dengan baik oleh FTUMJ.



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

#### IV. PENGENDALIAN

Hasil survey atas kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) menghasilkan rekomendasi perbaikan dari pertanyaan standar yang mempunyai nilai kurang. Hasil rekomendasi perbaikan sebagai berikut :

##### 1. Aspek tangible

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran kurang (jumlah 5). Sering terjadi kekurangan stabilan Internet di FTUMJ
Akar Penyebab :	Perangkat yang telah terpasang seperti POE (mengalirkan listrik ) umurnya lama, sudah dilakukan peremajaan namun masih bertahap. Untuk industri belum diperbarui Speed untuk mhs 3-5 megabyte/secon. Untuk sekarang kecepatan tersebut kurang. Idealnya 10 MB/S
Akibat :	Kegiatan proses pembelajaran kurang nyaman
Rekomendasi :	Peningkatan speed internet Penambahan titik hotspot Peremajaan perangkat

##### 2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang (jumlah 2)
Akar Penyebab :	Untuk Publikasi UAS tepat waktu, sedangkan untuk UTS masih banyak dosen yang tidak mempublikasikan nilai UTS karena tidak ada pengumuman batas akhir input nilai UTS
Akibat :	Publikasi UTS banyak yang terlambat
Rekomendasi :	Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS

##### 3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (jumlah 4)
Akar Penyebab :	Kurangnya kesadaran akan pentingnya bantuan akademik
Akibat :	Mengakibatkan penurunan prestasi akademik seperti penurunan nilai dan keterlambatan kelulusan
Rekomendasi :	Mengadakan sesi bimbingan akademik rutin untuk membantu mahasiswa yang kesulitan dalam mata kuliah tertentu

#### 4. Aspek Assurance

Diskripsi Kondisi 1 :	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang (jumlah 4).
Akar Penyebab :	Pelayanan terpadu kurang responsive.(contoh: banyak keluhan mahasiswa ketika telp tidak diangkat, hari sabtu tutup dll)
Akibat :	Banyak keluhan mahasiswa
Rekomendasi :	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa

#### 5. Aspek Empathy

Diskripsi Kondisi 1 :	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 2)
Akar Penyebab :	Kurang memahami jobdes, dan tidak menjadikan mahasiswa sebagai konsumen utama yang harus dilayani
Akibat :	Tenaga kependidikan menjadi kurang ramah
Rekomendasi :	Melakukan training secara berkala

## 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.	41,13%	44,03%	13,39%	1,45%	
2	Sikap tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	40,00%	42,90%	12,58%	4,52%	
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	39,52%	44,76%	12,90%	2,82%	
4	Empati ( <i>Empathy</i> ): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	40,09%	43,55%	13,59%	2,76%	
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	41,29%	42,74%	12,58%	3,39%	
<b>Jumlah</b>		202,03%	217,98%	65,05%	14,94%	