



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS
(ADMINISTRASI)
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2026**

KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan administrasi dan non-administrasi untuk semester ganjil Tahun akademik 2025/2026. Survei ini diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik sebagai langkah konkret dalam desentralisasi penjaminan mutu, dengan harapan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan universitas.

Kegiatan ini juga merupakan bagian dari implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Untuk memastikan standar administrasi dan non-administrasi diterapkan secara optimal, survei ini dilakukan secara berkala setiap semester. Pelaksanaan rutin ini bertujuan untuk membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Selain itu, survei ini melibatkan peran aktif seluruh Unit Kendali Mutu (UKM) dan Gugus Kendali Mutu (GKM) di tingkat fakultas serta program studi. Keberhasilan pelaksanaan survei ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama seluruh civitas administrasia. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan administrasi, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, April 2026

Ketua Unit Kendali Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum.....	2
1.4 Lingkup Bahasan.....	2
1.5 Waktu dan Tempat	2
BAB II METODE PELAKSANAAN	4
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data	4
2.3 Kriteria Penilaian.....	5
2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi	5
BAB III HASIL PELAKSANAAN.....	6
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi).....	6
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	8
A. Temuan.....	8
B. Rekomendasi	8
BAB IV PENUTUP	8
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 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 administrasi maupun non administrasi. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi administrasi dan non administrasi.

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. Oleh sebab itu, UKM/GKM (Program Studi/Fakultas) menyelenggarakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) administrasi pada Semester Ganjil Tahun akademik 2025/2026.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang timbul dari temuan indikator yang belum tercapai dan serta memberikan saran pemecahan masalah guna meningkatkan dan memperbaiki kinerja dalam pelaksanaan layanan dengan:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja layanan bagian Administrasi yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi) secara berkala.
2. Memberikan laporan atas temuan pada indikator kinerja yang belum tercapai
3. Memberikan masukan atas temuan ketidaksesuaian sebagai dasar dalam pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)
4. Meningkatkan kualitas layanan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi).

1.3 Dasar Hukum

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

1. Peraturan 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

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi) ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi).

1.5 Waktu dan Tempat

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di

akhir Semester Ganjil Tahun 2025/2026.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan Survey ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang penilaian mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form pada link berikut ini: <https://forms.gle/R3zWZD6sXQgGykwT9>.

Survey ini dilaksanakan setiap akhir semester. Setiap mahasiswa secara tidak langsung diwajibkan untuk melakukan penilaian terhadap Pelayanan Akademik. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap Pelayanan Akademik.

2.2 Instrumen dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (mahasiswa FT-UMJ). Kuesioner tersebut terdiri dari 4 item pertanyaan untuk bagian administrasi. Mahasiswa diminta untuk menilai layanan yang telah dilaksanakan secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab kepada setiap bagian tersebut dengan cara mengklik salah satu dari empat pilihan yang disediakan, yang menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan pada setiap pertanyaan yang dinilai. Setelah data terisi, kemudian data direkap dan diolah oleh UKM dan hasilnya diserahkan kepada Dekan di lingkungan FTUMJ untuk dianalisis lebih lanjut. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Instrumen pertanyaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kurang	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas administrasi bersikap ramah, peduli, dan sopan dalam memberikan pelayanan.				
2	Surat yang diajukan diproses dengan cepat dan sesuai jadwal.				
3	Petugas administrasi bersedia membantu apabila terjadi kendala dalam proses surat.				
4	Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas dalam pelacakan status surat (tracking)				

2.3 Kriteria Penilaian

survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja Administrasi dalam memberikan pelayanan. Penilaian menggunakan skala likert dengan skor sangat baik (4), baik (3), cukup (2) dan kurang (1). Deskripsi capaian indikator ditentukan berdasarkan nilai rata-rata survey setiap bagian yang tertera pada tabel 2:

Tabel 2. Capaian Indikator

NILAI RATA – RATA SURVEY	KATEGORI CAPAIAN
3,6 – 4,0	Sangat baik
3,0 – 3,5	Baik
2,75 – 2,9	Cukup
< 2,75	Kurang

2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi

Proses monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di FTUMJ. Proses monev mulai dari persiapan instrumen monev yaitu memastikan bahwa instrumen monev pada google form adalah benar dan dapat diakses oleh mahasiswa. Pengisian kuisisioner online oleh mahasiswa melalui google form. Penarikan hasil kuisisioner. Pengolahan data kuisisioner dan pembuatan laporan.

Hasil Monitoring yang menunjukkan ketidak tercapaian atas target ataupun kinerja, dikelompokkan pada dua kriteria, berupa temuan Ketidak Sesuaian (KTS) dan Temuan Observasi (OBS).

Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan dengan dalam proses.

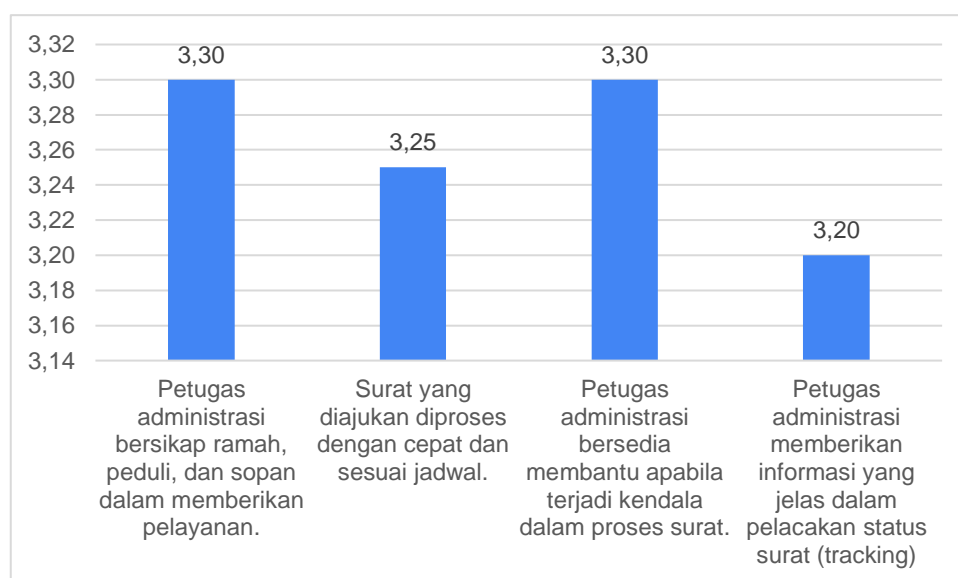
BAB III

HASIL PELAKSANAAN

3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi)

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi) sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian administrasi adalah 3,26, yang berarti bagian administrasi memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.



Gambar 1. Prosentase Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Administrasi.

Berdasarkan diagram hasil survei kepuasan terhadap pelayanan administrasi persuratan, diperoleh bahwa nilai rata-rata pada setiap indikator berada pada rentang 3,20 hingga 3,30. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi persuratan berada pada kategori baik.

Nilai tertinggi sebesar 3,30 terdapat pada dua indikator, yaitu petugas administrasi bersikap ramah, peduli, dan sopan dalam memberikan pelayanan serta kesediaan petugas dalam membantu apabila terjadi kendala dalam proses surat. Hal ini

menunjukkan bahwa aspek sikap pelayanan dan kepedulian petugas telah berjalan dengan sangat baik.

Selanjutnya, indikator surat yang diajukan diproses dengan cepat dan sesuai jadwal memperoleh nilai sebesar 3,25, yang menunjukkan bahwa aspek kecepatan dan ketepatan proses layanan telah berjalan dengan baik.

Adapun indikator dengan nilai terendah sebesar 3,20 terdapat pada aspek kejelasan informasi dalam pelacakan status surat (tracking). Meskipun masih berada dalam kategori baik, nilai ini menunjukkan bahwa aspek transparansi informasi masih dapat ditingkatkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi persuratan secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, dengan keunggulan pada aspek sikap pelayanan dan responsivitas petugas. Namun demikian, peningkatan masih diperlukan pada aspek kejelasan informasi pelacakan status surat guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Administrasi) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Sarannya Semoga kedepan nya informasi mengenai magang/info yang berkaitan dengan mahasiswa dapat lebih jelas dan banyak informasinya
2. lebih di tingkatkan lagi
3. Pelayanan akademik dan akademis sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kualitas proses pembelajaran
4. mohon untuk perbaikan wc di gedung sipil
5. baik
6. Baik
7. Mungkin untuk pelayanan dan konsultasi via wa lebih di perhatikan lagi apa yang di mau mahasiswa
8. cukup baik dan lebih ditingkatkan lagi
9. Oke
10. Baik
11. Sudah sangat baik
12. Memberikan kualitas ruang belajar yang memadai seperti meja maupun kursi,

proyektor, dan perlengkapan lain yang lebih memadai

13. Baik
14. tidak ada
15. Untuk bagian lab dipertambah lg komputer
16. Saran saya di siacad dicantumkan nomor wa yang dapat dihubungi jika mahasiswa membutuhkan suatu informasi, terima kasih

3.2. Temuan dan Rekomendasi

A. Temuan

Temuan merupakan perolehan hasil survey yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan penetapan standar mutu pendidikan, nilai rata-rata setiap pertanyaan yang ditetapkan $\geq 2,75$. Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap pelayanan administrasi persuratan pada Semester Ganjil 2025/2026, tidak terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah 2,75. Seluruh indikator berada pada rentang nilai 3,20 hingga 3,30, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik.

Dengan demikian, tidak ditemukan aspek yang berada pada kategori rendah atau memerlukan perbaikan mendesak berdasarkan batas nilai tersebut. Namun demikian, indikator dengan nilai terendah yaitu kejelasan informasi dalam pelacakan status surat (tracking) (3,20) tetap dapat menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas layanan agar lebih optimal.

B. Rekomendasi

Meskipun seluruh indikator pada Semester Ganjil 2025/2026 berada pada kategori baik dan tidak terdapat nilai di bawah 2,75, peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kejelasan dan transparansi informasi pelacakan status surat melalui sistem yang lebih mudah diakses dan informatif. Selain itu, kualitas pelayanan yang telah baik, seperti sikap ramah dan responsivitas petugas, perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan guna menjaga kepuasan pengguna layanan secara konsisten.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap pelayanan administrasi persuratan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum berada pada kategori baik dan menunjukkan kinerja yang konsisten. Seluruh indikator telah mencapai nilai yang memuaskan, yang mencerminkan pelayanan yang responsif dan profesional.

Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan transparansi informasi dan kemudahan akses layanan bagi pengguna.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan administrasi persuratan di masa yang akan datang.

