



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS  
(AKADEMIK, PERKULIAHAN, KEMAHASISWAAN,  
PERPUSTAKAAN, KEUANGAN, PELAYANAN TERPADU, DAN  
LABORAN)  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
2023**

# KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan akademik dan non-akademik untuk semester ganjil Tahun Akademik 2022/2023. 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 akademik dan non-akademik 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 akademika. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan akademik, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, Maret 2023

# 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.....	3
BAB II METODE PELAKSANAAN.....	4
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data.....	4
2.3 Kriteria Penilaian.....	6
2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi.....	7
BAB III HASIL PELAKSANAAN.....	8
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran).....	8
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	17
A. Temuan.....	17
B. Rekomendasi.....	18
BAB IV PENUTUP.....	19
LAMPIRAN.....	20

# 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 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. Oleh sebab itu, UKM/GKM (Program Studi/Fakultas) menyelenggarakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) akademik pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023.

## **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 Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran) 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 (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran).

## **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 (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran) ini adalah seluruh

mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran).

### **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 2022/2023.

# **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, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form.

Survey ini dilaksanakan setiap akhir semester. Setiap mahasiswa secara tidak langsung diwajibkan untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap pelayanan Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran.

### **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 akademik, 6 item pertanyaan untuk bagian perkuliahan, 5 item pertanyaan untuk bagian kemahasiswaan, 8 item pertanyaan untuk bagian perpustakaan, 3 item pertanyaan untuk bagian keuangan, 4 item pertanyaan untuk bagian pelayanan terpadu, dan 4 item pertanyaan untuk bagian laboran. 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 (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kurang	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas Akademik memberikan kemudahan dan prosedur yang jelas dalam proses administrasi akademik.				
2	Petugas Akademik memproses layanan administrasi akademik dengan tepat waktu. (Pendaftaran UTS/UAS Susulan, surat keterangan, nilai, ijazah dan transkrip nilai, dll.)				
3	Petugas Akademik merespon dan menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa dengan profesional.				
4	Petugas Akademik menginformasikan secara jelas terkait peraturan akademik				
5	Petugas Perkuliahan memberikan layanan informasi akademik (pengumuman, jadwal kuliah, jadwal UTS/UAS, lokasi kelas, dll.) kepada mahasiswa secara jelas.				
6	Petugas Perkuliahan memberikan respon yang profesional dalam menangani keluhan dan pertanyaan mahasiswa.				
7	Petugas Perkuliahan mendistribusikan ruang kelas perkuliahan sesuai kebutuhan.				
8	Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik				
9	Petugas Perkuliahan menginformasikan narahubung yang bisa dihubungi pada jam kerja				
10	Petugas Perkuliahan memberikan layanan teknis dalam mendukung perkuliahan daring/luring (perangkat SIAKAD)				
11	Bagian Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu				
12	Bagian Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)				
13	Bagian Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian				
14	Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja.				
15	Bagian Kemahasiswaan melayani secara profesional mengenai pengaduan dan keluhan mahasiswa terkait permasalahan yang relevan.				
16	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami sesuai SOP.				
17	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu operasional pelayanan, denda keterlambatan / menghilangkan buku, surat bebas perpustakaan).				
18	Perpustakaan dapat memenuhi ketersediaan buku yang digunakan dalam proses belajar mengajar baik secara cetak maupun elektronik.				
19	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa				
20	Ruang perpustakaan, fasilitas, dan rak koleksi buku memadai, tertata rapi dan bersih				
21	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang adil dan baik sesuai kebutuhan mahasiswa secara profesional				

22	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan				
23	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan				
24	Prosedur pelayanan di bagian keuangan jelas dan tepat waktu.				
25	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa				
26	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti				
27	Pelayanan terpadu fakultas teknik dapat dengan mudah diakses oleh Mahasiswa				
28	Pelayanan terpadu memiliki informasi dan prosedur yang jelas				
29	Petugas Pelayanan Terpadu secara responsif menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa.				
30	Petugas pelayanan terpadu secara efektif mengarahkan mahasiswa kepada unit yang relevan dalam menyelesaikan masalah akademik mahasiswa.				
31	Petugas laboran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan praktikum dan penelitian mahasiswa.				
32	Petugas laboran menginformasikan jadwal, prosedur, sertifikat terkait praktikum.				
33	Petugas laboran menginformasikan prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP.				
34	Petugas laboran memberikan pelayanan terkait peminjaman alat dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP.				

### 2.3 Kriteria Penilaian

survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran 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
2,0 – 2,9	Cukup
< 2,0	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 kuisioner online oleh mahasiswa melalui google form. Penarikan hasil kuisioner. Pengolahan data kuisioner 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.

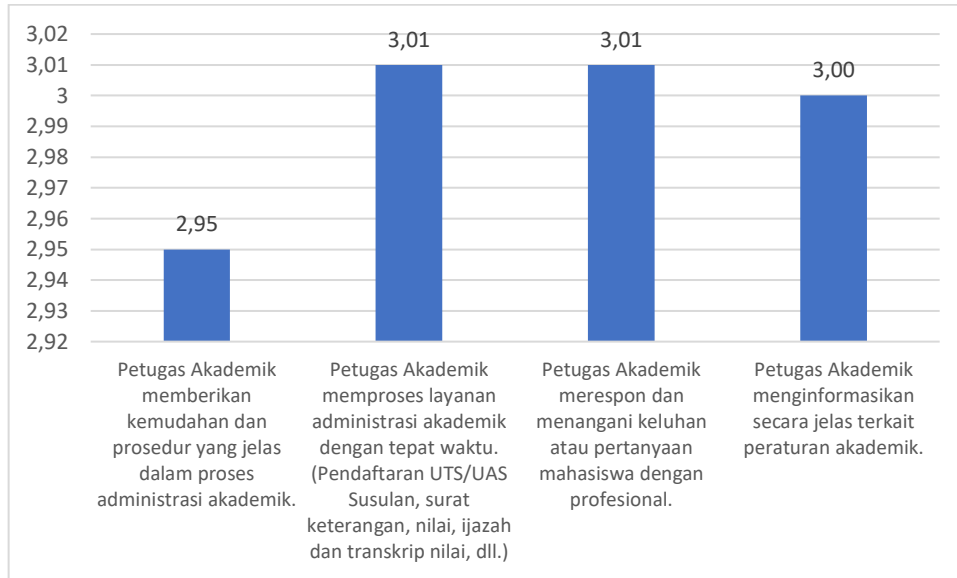
## **BAB III**

# **HASIL PELAKSANAAN**

### **3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran)**

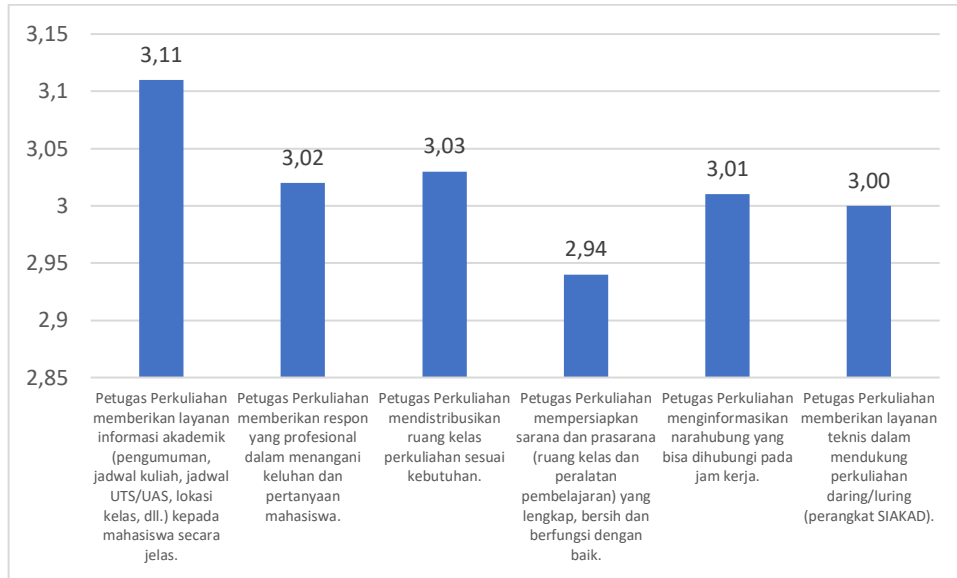
Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran) sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian akademik adalah 2,99, yang berarti bagian akademik memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.
2. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian perkuliahan adalah 3,02, yang berarti bagian perkuliahan memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.
3. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian kemahasiswaan adalah 2,92, yang berarti bagian kemahasiswaan memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.
4. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian perpustakaan adalah 2,91, yang berarti bagian perpustakaan memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.
5. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian keuangan adalah 3,00, yang berarti bagian keuangan memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.
6. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian pelayanan terpadu adalah 2,90, yang berarti bagian perkuliahan memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.
7. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian laboran) adalah 2,96, yang berarti bagian laboran memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.



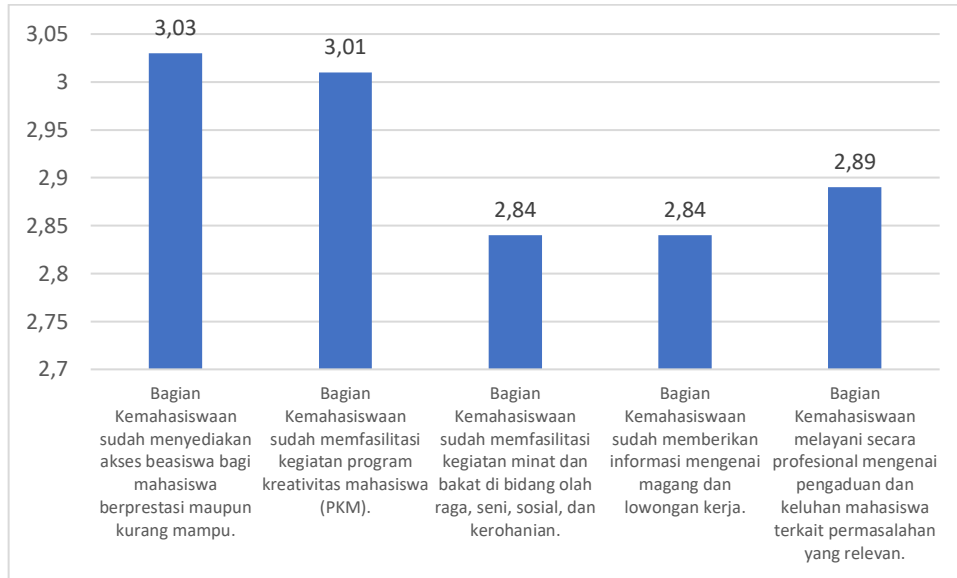
Gambar 1. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian akademik.

Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 1 yaitu Petugas Akademik memberikan kemudahan dan prosedur yang jelas dalam proses administrasi akademik. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,95, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian akademik masih dinilai CUKUP.



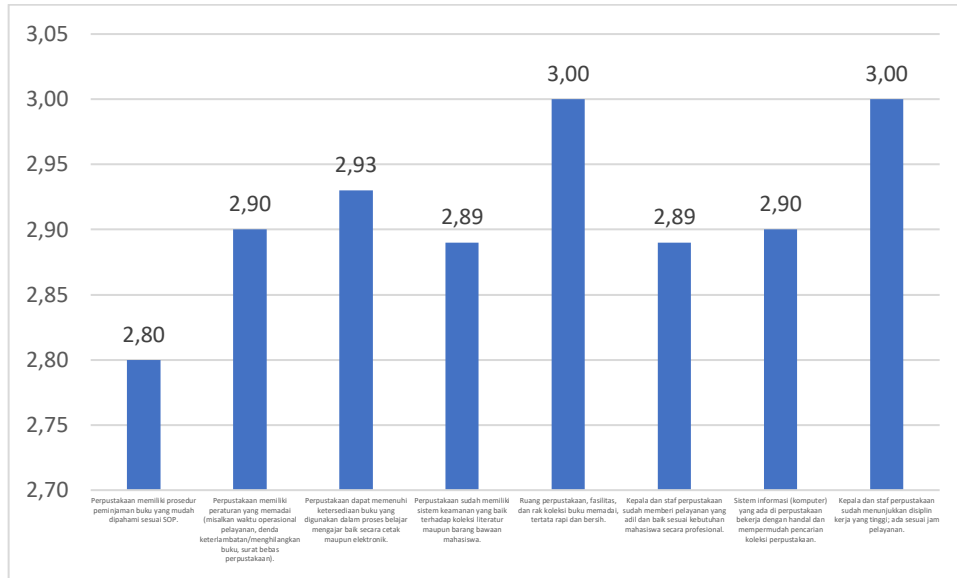
Gambar 2. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian perkuliahan

Berdasarkan gambar 2 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 4 yaitu Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,94, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian perkuliahan masih dinilai CUKUP.



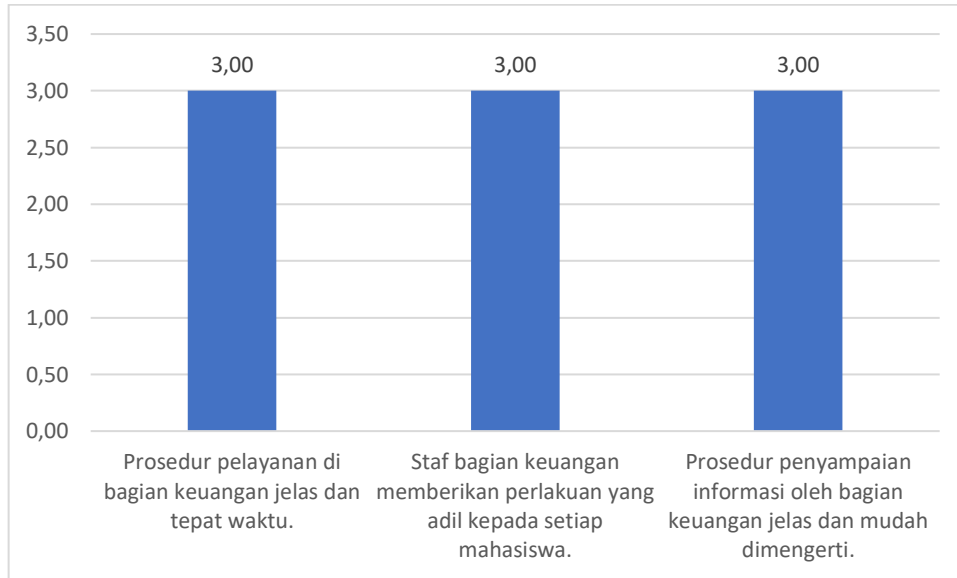
Gambar 3. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian kemahasiswaan

Berdasarkan gambar 3 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 3 dan 4 yaitu Bagian Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian, dan Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,84, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian kemahasiswaan masih dinilai CUKUP.



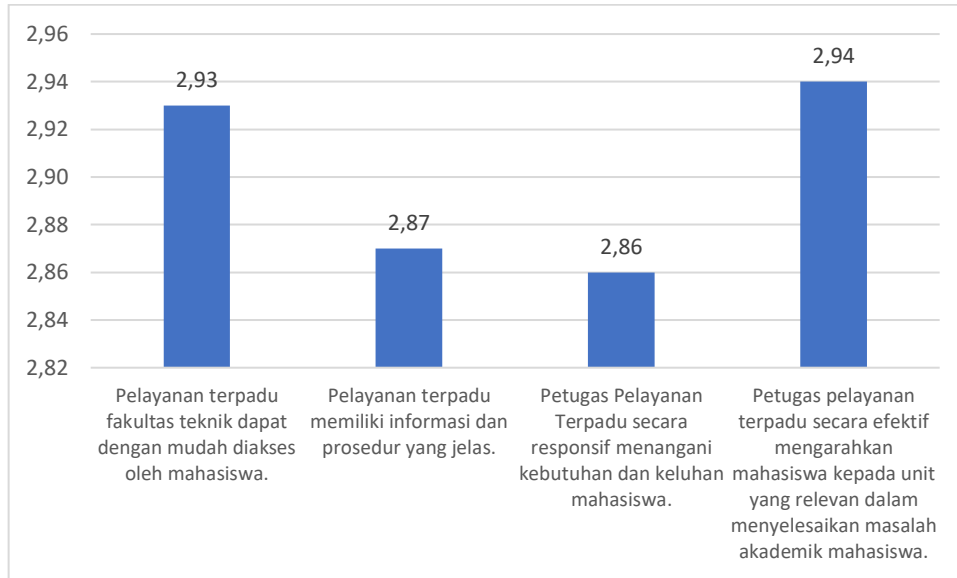
Gambar 4. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian .perpustakaan

Berdasarkan gambar 4 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 1 yaitu Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami sesuai SOP. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,80, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian perpustakaan masih dinilai CUKUP.



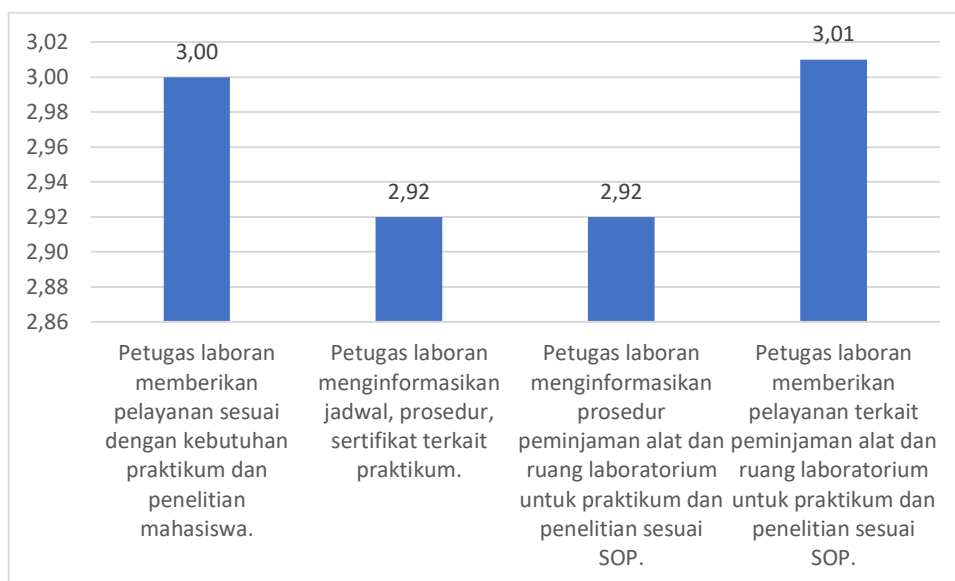
Gambar 5. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian keuangan

Berdasarkan gambar 5 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 3 yaitu Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 3,00, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian keuangan masih dinilai BAIK.



Gambar 6. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian pelayanan terpadu

Berdasarkan gambar 6 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 3 yaitu Petugas Pelayanan Terpadu secara responsif menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,86, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian pelayanan terpadu masih dinilai CUKUP.



Gambar 7. kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian laboran

Berdasarkan gambar 7 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 2 dan 3 yaitu Petugas laboran menginformasikan jadwal, prosedur, sertifikat terkait praktikum, dan Petugas laboran menginformasikan prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,94, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian laboran masih dinilai CUKUP.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Petugas akademik diharapkan tetap mempertahankan sikap ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

### 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 lebih dari 2,00. Berdasarkan hasil survey diatas, nilai rata-rata setiap pertanyaan > dari 2,00. Sehingga tidak ada temuan yang memiliki nilai < dari 2,00.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran), berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. Lebih ditingkatkan lagi dalam hal sikap ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa

## **BAB IV PENUTUP**

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Perpustakaan, Keuangan, Pelayanan Terpadu, dan Laboran) ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ dan memberikan pengalaman belajar yang lebih nyaman dan efektif bagi mahasiswa.

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas akademik FTUMJ menjadi lebih baik dan berkembang.

