



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS
(AKADEMIK)
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 akademik dan non-akademik 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 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, 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.....	7
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik).....	7
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	9
A. Temuan.....	10
B. Rekomendasi	11
BAB IV PENUTUP	12
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 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 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 Akademik yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) 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).

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) ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik).

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 akademik. 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)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kuran g	2 Cuku p	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				

2.3 Kriteria Penilaian

survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja Akademik 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 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.

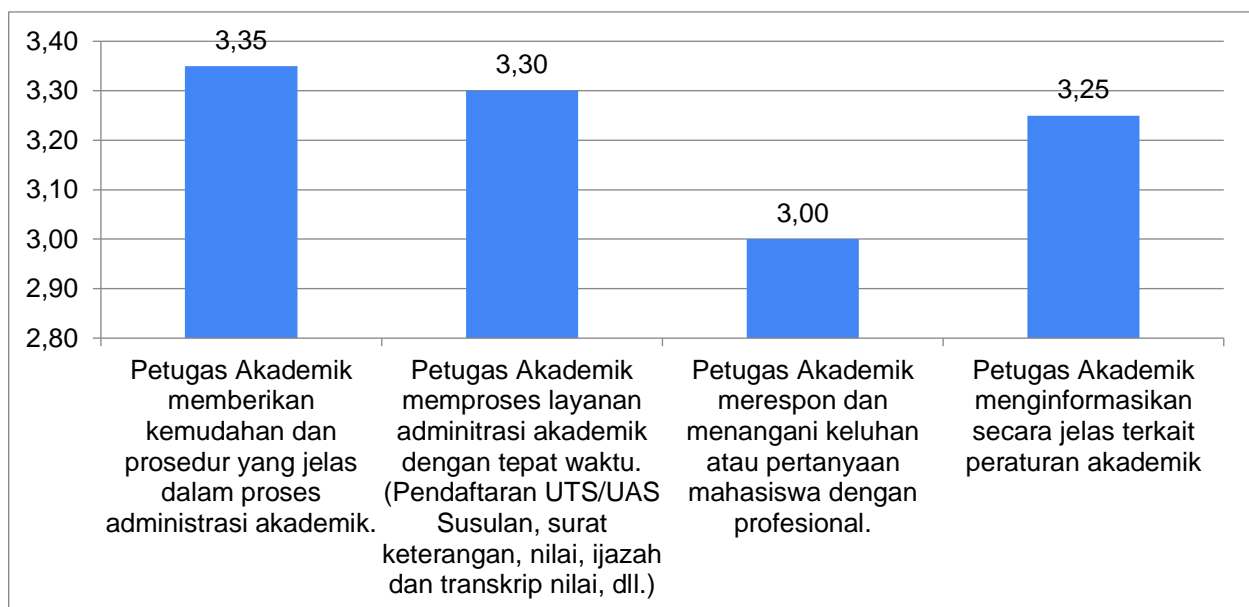
BAB III

HASIL PELAKSANAAN

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

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian akademik adalah 3,23, yang berarti bagian akademik memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.



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

Berdasarkan diagram hasil survei kepuasan terhadap pelayanan akademik, diperoleh bahwa nilai rata-rata pada setiap indikator berada pada rentang 3,00 hingga 3,35. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berada pada kategori baik.

Nilai tertinggi sebesar 3,35 terdapat pada indikator Petugas Akademik memberikan kemudahan dan prosedur yang jelas dalam proses administrasi akademik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kejelasan prosedur dan kemudahan layanan telah

berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Selanjutnya, indikator Petugas Akademik memproses layanan administrasi akademik dengan tepat waktu memperoleh nilai sebesar 3,30, yang mengindikasikan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan juga telah dilaksanakan dengan baik.

Indikator Petugas Akademik menginformasikan secara jelas terkait peraturan akademik memperoleh nilai sebesar 3,25, yang menunjukkan bahwa aspek penyampaian informasi terkait kebijakan akademik telah berjalan dengan cukup baik.

Adapun indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00 terdapat pada aspek Petugas Akademik merespon dan menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa dengan profesional. Meskipun masih berada dalam kategori baik, nilai ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas terhadap keluhan masih perlu ditingkatkan.

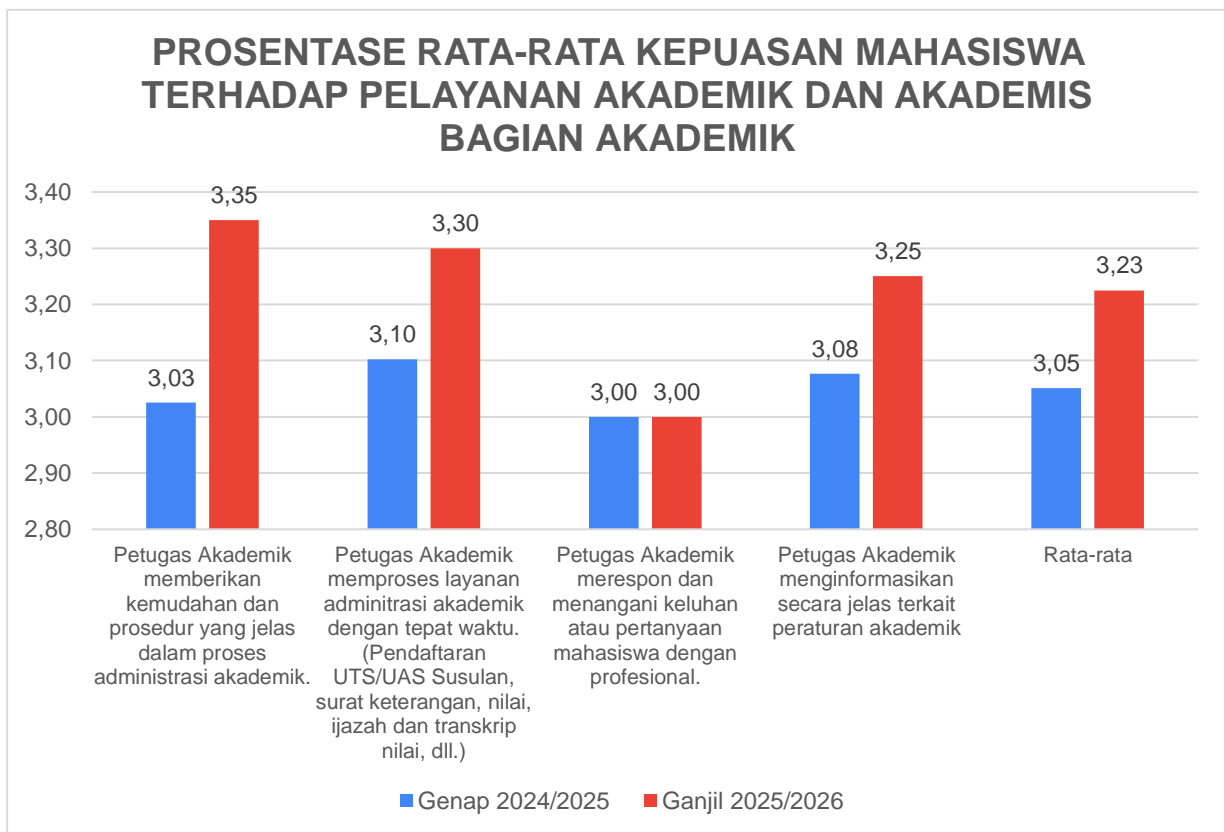
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal kejelasan prosedur dan ketepatan waktu layanan. Namun, peningkatan masih diperlukan pada aspek penanganan keluhan agar kualitas pelayanan akademik dapat lebih optimal.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) 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 sipi
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. Perbandingan Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) Semester Genap 2024/2025 dengan Semester Ganjil 2025/2026



Gambar 2. Prosentase Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Akademik Semester Genap 2024/2025 Dan Ganjil 2025/2026

Berdasarkan gambar 2 diatas, Diagram menunjukkan perbandingan persentase rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Akademik antara Semester Genap 2024/2025 dan Semester Ganjil 2025/2026. Secara umum, terlihat bahwa seluruh indikator pada Semester Ganjil 2025/2026

mengalami peningkatan dibandingkan Semester Genap 2024/2025.

Pada Semester Genap 2024/2025, nilai indikator berada pada rentang 3,00 hingga 3,10, dengan nilai rata-rata sebesar 3,05. Nilai tertinggi sebesar 3,10 terdapat pada aspek ketepatan waktu dalam proses layanan administrasi akademik, sedangkan indikator lainnya seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta respons terhadap keluhan berada pada kisaran 3,00 hingga 3,08.

Sementara itu, pada Semester Ganjil 2025/2026, seluruh indikator menunjukkan peningkatan dengan rentang nilai antara 3,00 hingga 3,35 dan nilai rata-rata sebesar 3,23. Nilai tertinggi sebesar 3,35 terdapat pada aspek kemudahan dan kejelasan prosedur administrasi akademik. Aspek ketepatan waktu layanan memperoleh nilai 3,30, dan kejelasan informasi terkait peraturan akademik sebesar 3,25. Adapun aspek respons terhadap keluhan memperoleh nilai 3,00, yang meskipun mengalami peningkatan, masih menjadi indikator dengan nilai terendah.

Peningkatan nilai pada seluruh indikator menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa pada Semester Ganjil 2025/2026. Meskipun demikian, aspek respons terhadap keluhan masih perlu mendapatkan perhatian lebih agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik mengalami peningkatan yang positif, terutama dalam aspek kejelasan prosedur dan ketepatan waktu layanan, namun tetap diperlukan upaya peningkatan pada aspek responsivitas terhadap keluhan mahasiswa.

3.3. 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 diagram hasil survei Semester Ganjil 2025/2026, tidak terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah 2,75. Seluruh indikator berada pada rentang nilai 3,00 hingga 3,35, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik berada pada kategori baik.

Dengan demikian, tidak ditemukan aspek yang masuk dalam kategori rendah atau perlu perbaikan mendesak berdasarkan batas nilai tersebut. Namun demikian, indikator dengan nilai terendah yaitu respons petugas akademik dalam menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa (3,00) 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, tetap diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Peningkatan dapat difokuskan pada aspek respons terhadap keluhan mahasiswa melalui penguatan sistem layanan pengaduan dan peningkatan kecepatan serta ketepatan respon. Selain itu, kualitas layanan pada aspek yang sudah baik, seperti kejelasan prosedur dan ketepatan waktu, perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa dapat semakin optimal.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum berada pada kategori baik dan menunjukkan adanya peningkatan pada Semester Ganjil 2025/2026. Seluruh indikator telah mencapai nilai yang memuaskan, yang mencerminkan kinerja pelayanan akademik yang semakin optimal.

Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek respons terhadap keluhan mahasiswa, agar pelayanan yang diberikan dapat semakin cepat, tepat, dan responsif.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan akademik di masa yang akan datang.

