



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS
(LABORAN)
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2025**

KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan laboran dan non-laboran untuk semester genap Tahun akademik 2024/2025. 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 laboran dan non-laboran 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 laborana. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan laboran, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, 7 Oktober 2025

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 (Laboran).....	6
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	8
A. Temuan.....	10
B. Rekomendasi	10
BAB IV PENUTUP	11
LAMPIRAN.....	14

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 laboran maupun non laboran. Sesuaidengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi laboran dan non laboran.

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 hasilpelaksanaan 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) laboran pada Semester Genap Tahun akademik 2024/2025.

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 Laboran yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (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 (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 (Laboran) ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (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 Genap Tahun 2024/2025.

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/Niz6HsZfyPMSGcRv5>.

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 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 (Laboran)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kuran g	2 Cuku p	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas laboran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan praktikum dan penelitian mahasiswa.				
2	Petugas laboran menginformasikan jadwal, prosedur, sertifikat terkait praktikum.				
3	Petugas laboran menginformasikan prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP.				
4	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 (Laboran) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja 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
2,75 – 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).

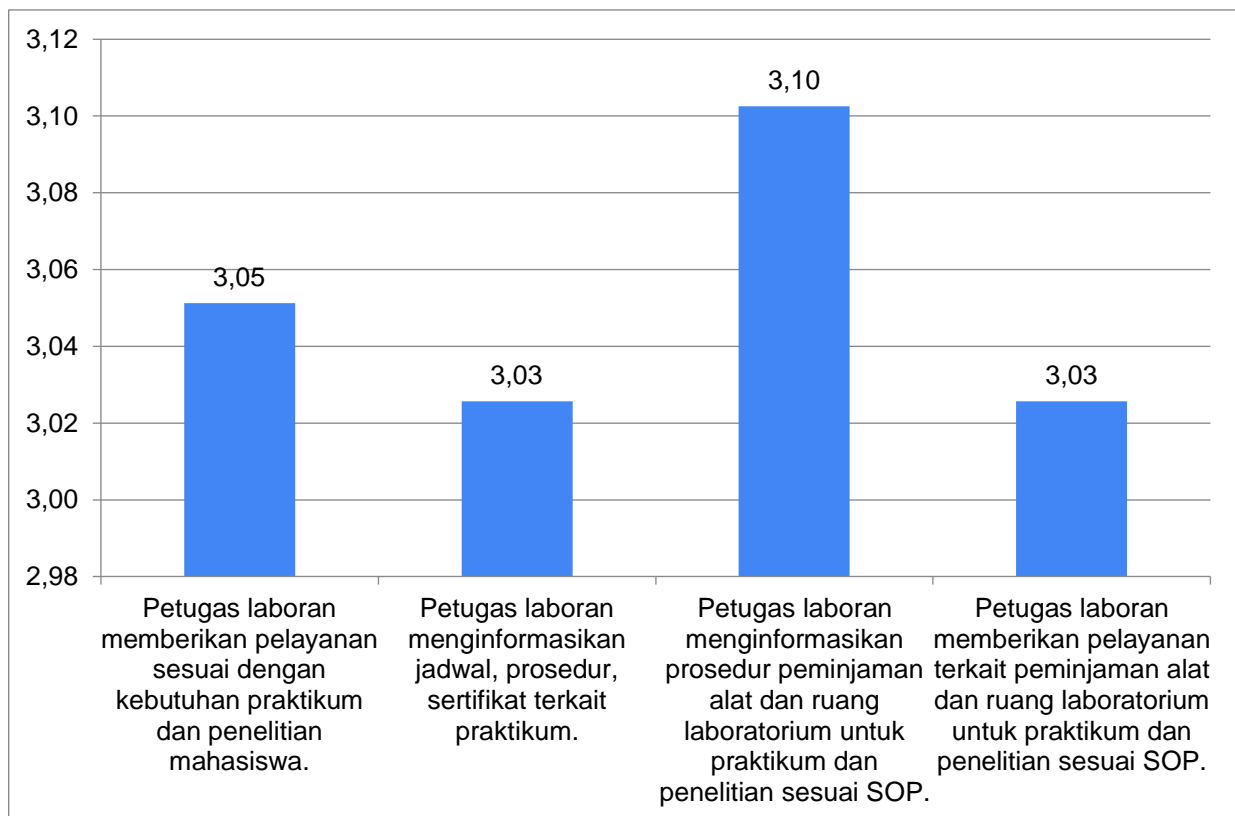
Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana 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 (Laboran)

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian laboran adalah 3,05, yang berarti bagian laboran memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.



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

Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 2 dan 4 yaitu Petugas laboran menginformasikan jadwal, prosedur, sertifikat terkait praktikum, dan Petugas laboran memberikan pelayanan terkait peminjaman alat

dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 3,03, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian laboran masih dinilai CUKUP.

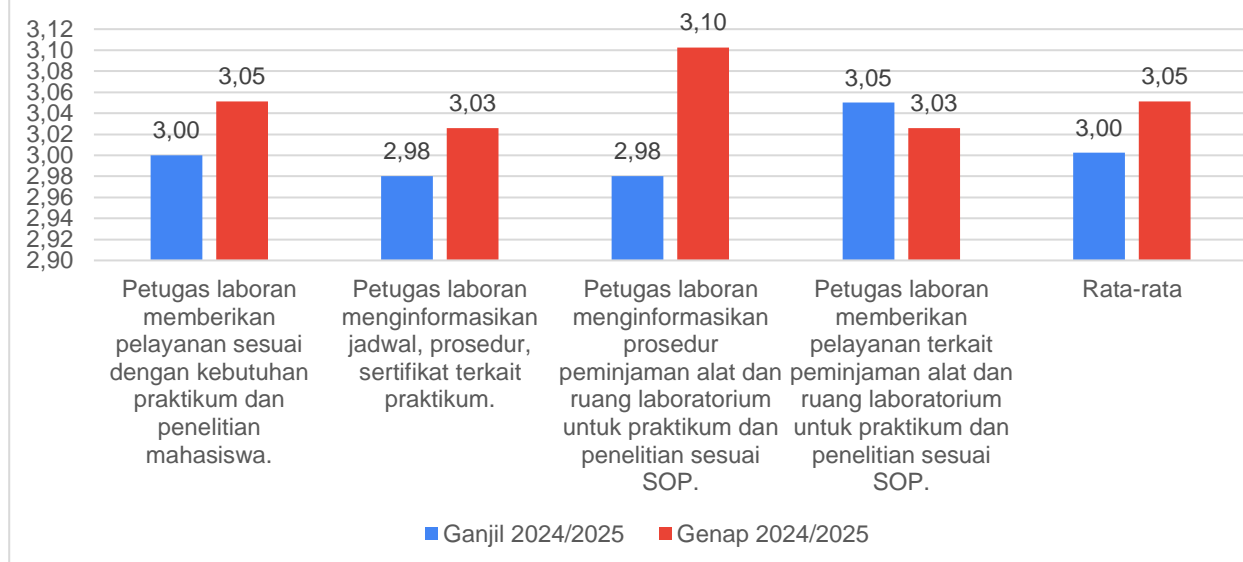
Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Laboran) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Mantap
2. ok
3. Moga sukses
4. Cukup
5. sudah baik, karena saya mahasiswa karyawan beberapa tempat atau seputar laboran belum dirasakan semuanya.
6. pertahankan
7. ok
8. alhamdulillah
9. ditingkatkan lagi
10. Cukup
11. BKA nya terlalu banyak istirahat nya, untuk jam operasional kurang disiplin,
12. baik
13. Sangat memuaskan
14. Terima kasih
15. pelayanan terpadu lebih ramah lagi
16. Oke aja
17. Mantap
18. Mohon agar mahasiswa dapat dilayani secara menyeluruh, baik dari segi informasi maupun kebutuhan peralatan.
19. Pastikan segala hal yang diperlukan mahasiswa tersedia dan dapat diakses dengan mudah, agar kegiatan mereka berjalan lancar dan optimal.
20. Jika ada mahasiswa yang menghubungi melalui jalur online seperti WhatsApp atau telepon, mohon untuk merespons dengan cepat dan jelas agar tidak terjadi kebingungan atau keterlambatan informasi."
21. Perbaiki sarana kelas ruabg belajar terutama setudio arsitektur

22. Layanan UTS dan UAS susulan semoga disederhanakan lagi
23. Pada bagian laboran untuk siacad sebaiknya tersistem dengan bagian laboran karena beberapa masalah sering terjadi tidak terupdate di siacad padahal sudah membayar sehingga dapat menghambat kelanjutan sistem seperti nilai tidak bisa di lihat atau tidak bisa mengisi kuisioner, krs dan sebagainya karena terdapat tagihan pada siacad padahal sudah dibayar.
24. Mahasiswa sering mengalami kesulitan saat ingin menggunakan ruang kelas untuk mengerjakan tugas atau diskusi kelompok di luar jam mata kuliah. Meskipun ruang dalam keadaan kosong dan masih dalam jam operasional kampus (sebelum pukul 16.00), tidak jarang mahasiswa tetap diminta keluar karena ruangan akan segera dikunci. Kondisi ini cukup menghambat proses belajar mandiri maupun kelompok yang seharusnya dapat difasilitasi oleh kampus.
25. agar lebih baik lagi dalam melayani mahasiswa
26. Baik
27. Bagus

3.2. Perbandingan Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Laboran) Semester Ganjil 2024/2025 dengan Semester Genap 2024/2025

PROSENTASE RATA-RATA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS BAGIAN LABORAN SEMESTER GANJIL 2024/2025 DAN GENAP 2024/2025



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

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Laboran menunjukkan adanya perbedaan skor antara Semester Ganjil 2024/2025 dengan Semester Genap 2024/2025. Perbandingan ini memberikan gambaran mengenai kualitas layanan laboratorium dalam mendukung kegiatan praktikum dan penelitian mahasiswa.

Secara keseluruhan, terjadi peningkatan rata-rata skor kepuasan mahasiswa, yaitu dari 3,00 pada Semester Ganjil menjadi 3,05 pada Semester Genap. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam mutu layanan laboran, baik dari sisi pelayanan maupun penyediaan informasi dan fasilitas.

Pertama, indikator pelayanan sesuai kebutuhan praktikum dan penelitian mahasiswa meningkat dari 3,00 pada Semester Ganjil menjadi 3,05 pada Semester Genap. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa merasakan pelayanan laboran semakin sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kedua, indikator informasi terkait jadwal, prosedur, dan sertifikat praktikum juga meningkat dari 2,98 menjadi 3,03. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas laboran.

Ketiga, indikator informasi prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium sesuai SOP mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari 2,98 menjadi 3,10. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan nyata dalam komunikasi serta kejelasan prosedur peminjaman fasilitas laboratorium.

Keempat, indikator pelayanan terkait peminjaman alat dan ruang laboratorium sesuai SOP sedikit menurun dari 3,05 pada Semester Ganjil menjadi 3,03 pada Semester Genap. Penurunan kecil ini tetap menjadi catatan, meskipun tidak signifikan, agar kualitas pelayanan tetap konsisten.

Secara umum, pelayanan Bagian Laboran pada Semester Genap 2024/2025 mengalami peningkatan dibandingkan dengan Semester Ganjil 2024/2025. Peningkatan terlihat pada hampir semua indikator, khususnya pada aspek kejelasan prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium. Namun demikian, aspek pelayanan peminjaman alat dan ruang praktikum mengalami sedikit penurunan, sehingga perlu adanya penguatan konsistensi pelayanan di bidang tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Bagian Laboran telah menunjukkan perbaikan mutu layanan, namun tetap perlu menjaga kesinambungan kualitas agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat pada periode berikutnya.

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 hasil survey diatas, nilai rata-rata setiap pertanyaan $>$ dari 2,75. Sehingga tidak ada temuan yang memiliki nilai $<$ dari 2,75.

B. Rekomendasi

Berdasarkan saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Laboran), berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat

dilakukan:

1. Memastikan fasilitas (internet, perangkat pembelajaran, administrasi, peralatan) tersedia dengan baik dan mudah diakses.

BAB IV PENUTUP

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Laboran) ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada bagian Laboran Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan dengan rata-rata skor 3,05, yang termasuk dalam kategori “BAIK.” Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan laboratorium telah berjalan cukup optimal dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan praktikum maupun penelitian.

Secara umum, mahasiswa menilai bahwa:

- Petugas laboran telah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan praktikum dan penelitian.
- Informasi mengenai jadwal, prosedur, serta sertifikat praktikum telah disampaikan dengan baik meskipun masih perlu peningkatan kejelasan dan konsistensi.
- Prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium telah dijalankan sesuai SOP, dengan adanya peningkatan pada aspek transparansi dan kemudahan akses informasi.

Jika dibandingkan dengan Semester Ganjil 2024/2025, terjadi peningkatan skor rata-rata dari 3,00 menjadi 3,05, yang menandakan adanya kemajuan mutu layanan laboratorium. Peningkatan signifikan terjadi pada aspek penyampaian informasi dan kejelasan prosedur peminjaman alat laboratorium, walaupun masih terdapat sedikit penurunan pada aspek pelayanan peminjaman alat dan ruang praktikum.

Selain itu, saran dan masukan dari mahasiswa menunjukkan apresiasi terhadap pelayanan yang sudah baik, disertai beberapa catatan perbaikan seperti:

- Peningkatan disiplin waktu pelayanan dan responsivitas komunikasi online (WhatsApp/telepon).
- Penyediaan fasilitas dan sarana yang lebih memadai serta akses ruang belajar di

luar jam kuliah.

- Integrasi sistem informasi laboran dengan SIAKAD agar lebih sinkron dan tidak menghambat proses akademik mahasiswa.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

Bagian Laboran FT-UMJ telah menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan yang nyata dan konsisten. Meski sudah berada pada kategori “BAIK,” tetap diperlukan upaya berkelanjutan dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan, khususnya dalam hal konsistensi pelayanan, keterbukaan informasi, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan akademik mahasiswa.

Dengan hasil ini, survei menjadi dasar penting bagi Fakultas Teknik untuk melaksanakan Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan memastikan proses PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) mutu laboran berjalan secara berkelanjutan.

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas laboran FTUMJ menjadi lebih baik dan berkemajuan.

LAMPIRAN

Petugas laboran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan praktikum dan penelitian mahasiswa.	Petugas laboran menginformasikan jadwal, prosedur, sertifikat terkait praktikum.	Petugas laboran menginformasikan prosedur peminjaman alat dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP.	Petugas laboran memberikan pelayanan terkait peminjaman alat dan ruang laboratorium untuk praktikum dan penelitian sesuai SOP.
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
2	2	2	2
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
2	2	2	2
2	1	2	1
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	2
3	3	3	3
3	3	4	4
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
1	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
3	4	3	3
3	2	3	2
3	2	3	3
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
119	118	121	118
3,05	3,03	3,10	3,03

