



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS
(PERKULIAHAN)
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 perkuliahan dan non-perkuliahan 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 perkuliahan dan non-perkuliahan 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 perkuliahan. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan perkuliahan, 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.....	7
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perkuliahan)	7
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	9
A. Temuan.....	12
B. Rekomendasi	12
BAB IV PENUTUP	13
LAMPIRAN.....	16

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

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) perkuliahan 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 Perkuliahan yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perkuliahan) 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 (Perkuliahan).

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

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 6 item pertanyaan untuk bagian perkuliahan. 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 (Perkuliahan)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kuran g	2 Cuku p	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas Perkuliahan memberikan layanan informasi akademik (pengumuman, jadwal kuliah, jadwal UTS/UAS, lokasi kelas, dll.) kepada mahasiswa secara jelas.				
2	Petugas Perkuliahan memberikan respon yang profesional dalam menangani keluhan dan pertanyaan mahasiswa.				
3	Petugas Perkuliahan mendistribusikan ruang kelas perkuliahan sesuai kebutuhan.				
4	Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana				

	(ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik				
5	Petugas Perkuliahan menginformasikan narahubung yang bisa dihubungi pada jam kerja				
6	Petugas Perkuliahan memberikan layanan teknis dalam mendukung perkuliahan daring/luring (perangkat SIAKAD)				

2.3 Kriteria Penilaian

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

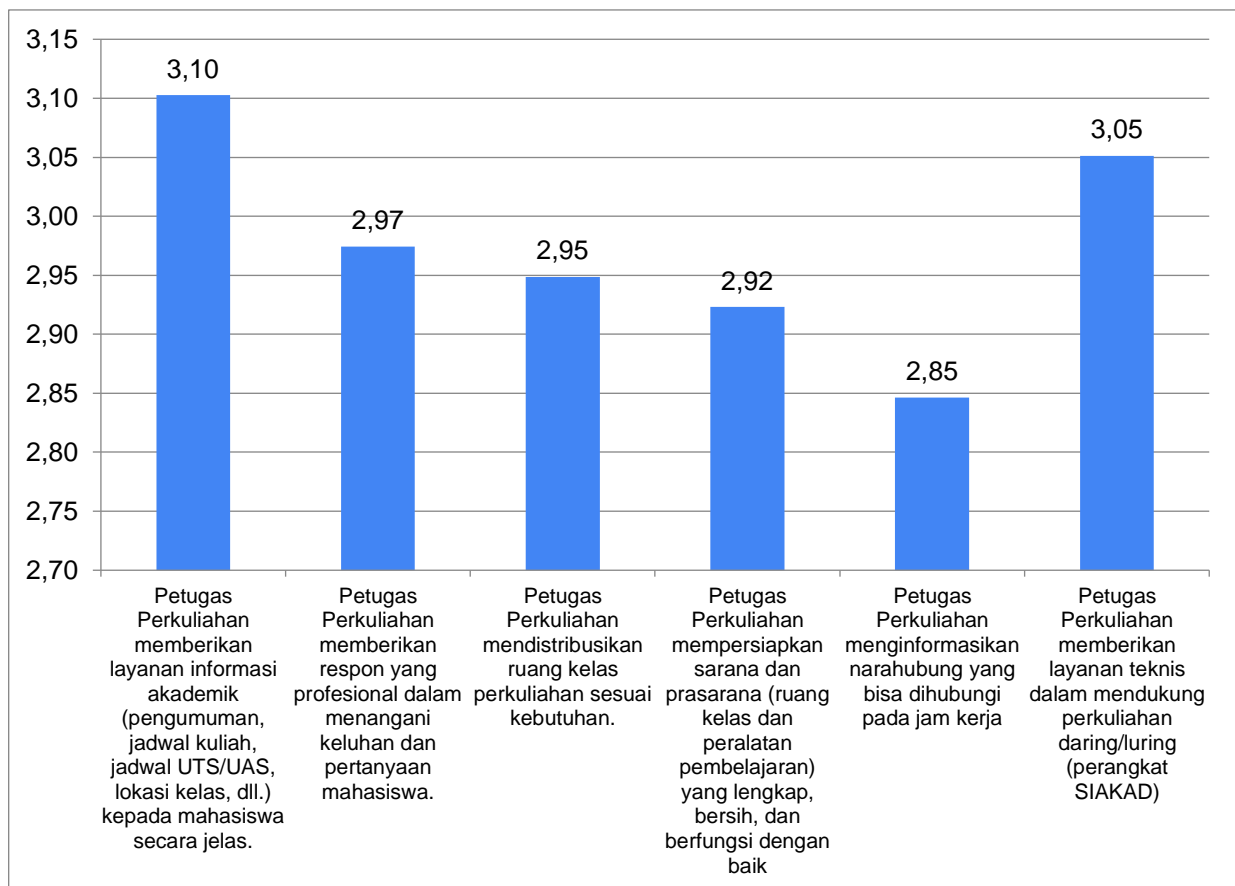
BAB III

HASIL PELAKSANAAN

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

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian perkuliahan adalah 2,97, yang berarti bagian perkuliahan memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.



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

Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 5 yaitu Petugas Perkuliahan menginformasikan narahubung yang bisa

dihubungi pada jam kerja. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,85, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian perkuliahan masih dinilai CUKUP.

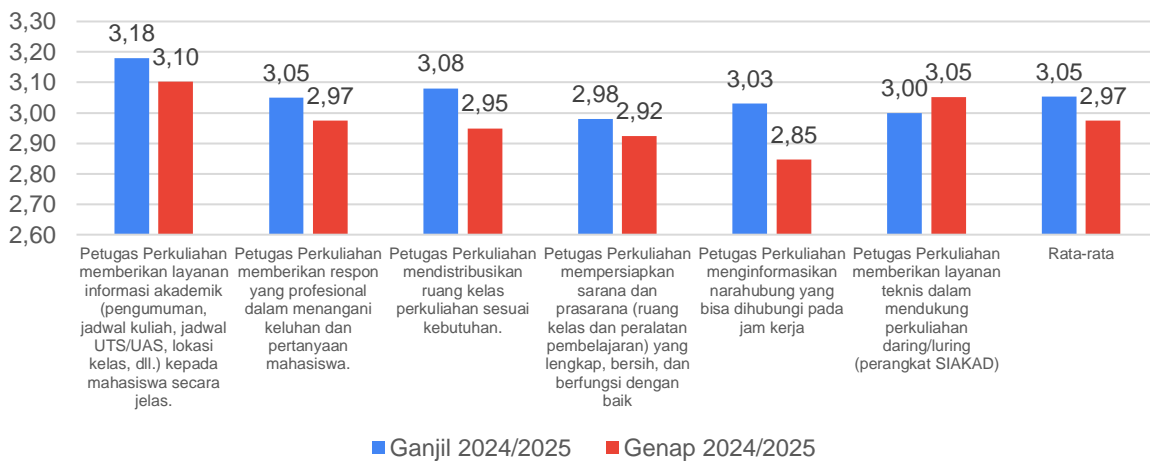
Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perkuliahan) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Mantap
2. ok
3. Moga sukses
4. Cukup
5. sudah baik, karena saya mahasiswa karyawan beberapa tempat atau seputar perkuliahan 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 perkuliahan untuk siacad sebaiknya tersistem dengan bagian keuangan 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 kuisisioner, 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 (Perkuliahan) Semester Ganjil 2024/2025 dengan Semester Genap 2024/2025

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



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

Berdasarkan hasil evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Perkuliahan, diperoleh gambaran perbandingan antara Semester Ganjil 2024/2025 dan Semester Genap 2024/2025. Hasil survei ini menjadi salah satu indikator penting untuk mengukur kualitas layanan akademik serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam siklus peningkatan mutu berkelanjutan (PPEPP).

Secara umum, terdapat penurunan rata-rata skor kepuasan mahasiswa dari 3,05 pada semester Ganjil menjadi 2,97 pada semester Genap. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih berada pada kategori cukup baik, beberapa aspek pelayanan perkuliahan memerlukan perhatian dan tindak lanjut dalam peningkatan kualitas layanan.

Pertama, pada indikator pemberian layanan informasi akademik (pengumuman, jadwal kuliah, jadwal UTS/UAS, lokasi kelas, dan sebagainya), skor menurun dari 3,18 pada semester Ganjil menjadi 3,10 pada semester Genap. Hal ini mengindikasikan

adanya penurunan kepuasan mahasiswa terkait kejelasan informasi akademik yang diberikan.

Kedua, indikator respon profesional dalam menangani keluhan dan pertanyaan mahasiswa menurun cukup signifikan, dari 3,05 pada semester Ganjil menjadi 2,97 pada semester Genap. Penurunan ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek responsivitas dan profesionalitas petugas perkuliahan.

Ketiga, indikator pendistribusian ruang kelas sesuai kebutuhan juga mengalami penurunan dari 3,08 menjadi 2,95. Hal ini menandakan masih adanya kendala dalam ketersediaan dan penyesuaian distribusi ruang kuliah.

Keempat, indikator penyediaan sarana dan prasarana perkuliahan (ruang kelas dan peralatan pembelajaran yang lengkap, bersih, dan berfungsi baik) menurun dari 2,98 pada semester Ganjil menjadi 2,92 pada semester Genap. Meskipun penurunannya relatif kecil, aspek ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengharapkan sarana pembelajaran yang lebih optimal.

Kelima, indikator penyampaian narahubung yang dapat dihubungi pada jam kerja menurun cukup tajam dari 3,03 pada semester Ganjil menjadi 2,85 pada semester Genap. Hal ini perlu menjadi perhatian serius, karena komunikasi yang efektif dengan petugas akademik merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan perkuliahan.

Keenam, indikator pemberian layanan teknis dalam mendukung perkuliahan daring/luring (perangkat SIAKAD) menunjukkan kondisi stabil, bahkan mengalami sedikit peningkatan dari 3,00 pada semester Ganjil menjadi 3,05 pada semester Genap. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam dukungan teknis yang diberikan.

Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Perkuliahan mengalami penurunan pada sebagian besar aspek di semester Genap 2024/2025 dibandingkan dengan semester Ganjil 2024/2025. Penurunan terbesar terlihat pada aspek respon terhadap keluhan mahasiswa dan penyampaian narahubung, sementara satu-satunya aspek yang mengalami peningkatan adalah layanan teknis pendukung perkuliahan. Oleh karena itu, diperlukan strategi perbaikan khusus, terutama dalam meningkatkan komunikasi, kejelasan

informasi, dan responsivitas petugas perkuliahan. Dengan tindak lanjut yang tepat, diharapkan kualitas layanan dapat kembali meningkat pada periode berikutnya dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

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 (Perkuliahan), berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. Melakukan perbaikan ruang kelas dan studio, khususnya di jurusan arsitektur, agar lebih nyaman dan mendukung pembelajaran.
2. Menyediakan ruang kelas yang dapat diakses mahasiswa di luar jam kuliah untuk diskusi/kerja kelompok dengan aturan jelas tanpa menghambat kegiatan belajar.

BAB IV PENUTUP

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

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ), tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada bagian Perkuliahan berada pada rata-rata skor 2,97, yang termasuk dalam kategori “CUKUP.” Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum layanan perkuliahan telah berjalan dengan baik namun masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek.

1. Gambaran Umum Hasil Survei

Mahasiswa menilai bahwa petugas perkuliahan telah memberikan layanan akademik yang cukup baik, meliputi penyampaian informasi, pengaturan jadwal, dan dukungan teknis sistem akademik (SIKAD). Namun, beberapa aspek pelayanan belum optimal, terutama dalam hal komunikasi dan keterbukaan informasi.

Nilai terendah tercatat pada indikator penyampaian narahubung yang dapat dihubungi pada jam kerja (2,85), yang menunjukkan masih adanya kendala dalam akses komunikasi antara mahasiswa dan petugas perkuliahan. Meskipun demikian, dukungan teknis dalam sistem daring/luring justru mengalami sedikit peningkatan dan dinilai positif oleh mahasiswa.

2. Perbandingan dengan Semester Ganjil 2024/2025

Dibandingkan dengan Semester Ganjil 2024/2025, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa mengalami penurunan dari 3,05 menjadi 2,97. Penurunan ini terjadi hampir pada seluruh indikator utama, antara lain:

- Kejelasan informasi akademik: turun dari 3,18 menjadi 3,10.
- Respon profesional terhadap keluhan mahasiswa: turun dari 3,05 menjadi 2,97.
- Distribusi ruang kelas: turun dari 3,08 menjadi 2,95.
- Kondisi sarana dan prasarana: turun dari 2,98 menjadi 2,92.
- Informasi narahubung: turun cukup tajam dari 3,03 menjadi 2,85.

Satu-satunya indikator yang meningkat adalah dukungan teknis perkuliahan (SIAKAD), yang naik dari 3,00 menjadi 3,05, menunjukkan adanya perbaikan pada aspek sistem dan layanan digital akademik.

3. Temuan dan Implikasi

Tidak ditemukan nilai rata-rata yang berada di bawah standar mutu ($\geq 2,75$), sehingga tidak ada temuan ketidaksesuaian (KTS). Namun, aspek-aspek dengan skor mendekati batas bawah tetap menjadi perhatian dalam pengendalian mutu. Penurunan kepuasan terutama disebabkan oleh:

- Kurangnya disiplin waktu dan responsivitas petugas terhadap keluhan mahasiswa.
- Keterbatasan sarana ruang kelas, terutama di jurusan arsitektur.
- Kurangnya fleksibilitas pemanfaatan ruang untuk kegiatan belajar di luar jam kuliah.

4. Rekomendasi Peningkatan

Berdasarkan temuan dan saran mahasiswa, langkah-langkah perbaikan yang disarankan antara lain:

- Meningkatkan kedisiplinan, respons cepat, dan profesionalitas petugas perkuliahan.
- Menyediakan sarana kelas dan studio yang lebih memadai serta dapat diakses mahasiswa untuk kegiatan belajar mandiri.
- Memperbaiki sistem komunikasi dengan mahasiswa melalui narahubung resmi dan aktif selama jam kerja.
- Memastikan koordinasi sistem informasi akademik (SIAKAD) terintegrasi dengan unit terkait seperti keuangan dan akademik.

5. Kesimpulan Akhir

Secara keseluruhan, pelayanan perkuliahan FT-UMJ Semester Genap 2024/2025 masih tergolong cukup baik namun belum stabil dibandingkan semester sebelumnya. Penurunan tingkat kepuasan menandakan perlunya perhatian lebih terhadap aspek komunikasi, fasilitas pembelajaran, dan pelayanan langsung mahasiswa.

Dengan penerapan Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan penguatan pada siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), diharapkan mutu layanan perkuliahan dapat meningkat kembali pada periode mendatang sehingga kepuasan mahasiswa dapat mencapai kategori “BAIK” atau “SANGAT BAIK.”

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

LAMPIRAN

Petugas Perkuliahan memberikan layanan informasi akademik (pengumuman, jadwal kuliah, jadwal UTS/UAS, lokasi kelas, dll.) kepada mahasiswa secara jelas.	Petugas Perkuliahan memberikan respon yang profesional dalam menangani keluhan dan pertanyaan mahasiswa.	Petugas Perkuliahan mendistribusikan ruang kelas perkuliahan sesuai kebutuhan.	Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik.	Petugas Perkuliahan menginformasikan narahubung yang bisa dihubungi pada jam kerja.	Petugas Perkuliahan memberikan layanan teknis dalam membuka perkuliahan daring/luring (perangkat SUKAD).
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2
3	1	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3
3	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	1
4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	2
4	3	3	2	3	3
4	3	3	4	4	4
3	2	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	2	2
4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
121	116	115	114	111	119
3,10	2,97	2,95	2,92	2,85	3,05