

# LAPORAN HASIL

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
KEMAHASISWAAN

**2023**

**PRODI PENDIDIKAN FISIKA  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kemahasiswaan, Gugus Penjamin Mutu Prodi Pendidikan Fisika Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar menyelenggarakan survei terhadap kepuasan mahasiswa aktif atas kemahasiswaan.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadikan acuan untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang dan sebagai bahan evaluasi prodi.

Survei kepuasan ini dilaksanakan secara berkala setiap semester yang diikuti oleh mahasiswa aktif Prodi Pendidikan Fisika. Pengisi survei sampai saat survei ditutup pada pertengahan bulan Juni 2023, yaitu 10 Juni 2023, dari jumlah populasi sebesar 299 mahasiswa, dan jumlah responden yang berhasil dilacak sebesar 206 (89%) responden. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2021 sejumlah 60 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2017 dan 2016 sejumlah 1 responden.

Objek utama pengukuran kepuasan layanan mahasiswa menggunakan deskripsi dengan tabulasi grafik secara langsung dari google form untuk memberikan data analisis yang akurat.

Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Prodi Pendidikan Fisika, dari 4 unsur, terdapat 3 unsur dalam kategori Sangat setuju dengan pelayanan kemahasiswaan sangat baik/setuju dengan skor berada pada skala 44%.

Ketua Gugus Penjamin Mutu

Prodi Pendidikan Fisika



Dr. H. Muhammad Qaddafi, S.Si., M.Si.

## PRAKATA

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh Gugus Penjamin Mutu Prodi Prodi Pendidikan Fisika untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh Prodi Prodi Pendidikan Fisika kepada mahasiswa.

Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh prodi.

Bagi Prodi Prodi Pendidikan Fisika, umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki prodi. Survei ini juga menunjukkan mutu prodi.

Meskipun responden masih tergolong sedikit namun hal ini menjadi langkah penting dalam peningkatan kualitas prodi di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Survei Kepuasan Layanan Prodi Prodi Pendidikan Fisika Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar pada Semester Genap Tahun Akademik 2022-2023 dapat berjalan dengan baik.

Ketua Gugus Penjamin Mutu (GPM)

Prodi Pendidikan Fisika



Dr. H. Muhammad Qaddafi, S.Si., M.Si.

## **DAFTAR ISI**

RINGKASAN EKSEKUTIF

PRAKATA

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN

METODE PENGUKURAN

HASIL ANALISIS DATA

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Prodi Pendidikan Fisika sebagai lembaga di perguruan tinggi wajib menjamin pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerja sama dalam bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang berasal dari kepuasan para pemangku kepentingan merupakan salah satu faktor utama dalam upaya keberlangsungan sistem pendidikan di UIN Alauddin Makassar

Kualitas pelayanan prodi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh prodi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan) dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi.

Instrumen survey dikembangkan berdasarkan Lampiran-3-PerBAN-PT-5-2019-tentang-IAPS-Panduan-Penyusunan-LED dan Lampiran-6-PerBAN-PT-5-2019-tentang IAPS-Matriks-Penilaian:

1. Menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan.
2. Dilaksanakan komprehensif, secara berkala, serta datanya terekam secara berkala.
3. Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan.



5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Hasil dari kegiatan survei ditujukan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan esensial yang akan menopang langkah prodi ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan prodi telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka prodi dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolak ukur baru.

Selain itu, kegiatan survei kepuasan pemangku kepentingan juga merupakan salah satu hal pokok yang harus dilaporkan pada LKPS dan LED dalam pengisian borang akreditasi sebagai salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menentukan peringkat akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi. Manfaat lain dari hasil survey ini yaitu dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan terhadap bagian-bagian pelayanan yang masih perlu melakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan fakta-fakta di atas, maka Jurusan Pendidikan Fisika melalui mengupayakan sebuah kegiatan yang dimaksudkan untuk menyelaraskan dan menyusun dokumen Survei Mutu dengan mengemasnya dalam bentuk “Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika”. Survei mutu ini terdiri dari survei kinerja mengajar dosen, kepuasan terhadap layanan administrasi akademik, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran. Kegiatan ini khususnya akan diikuti oleh mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Diharapkan melalui survei ini akan dapat menjadi bahan evaluasi Prodi Pendidikan Fisika dan dapat dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan.

## **B. TUJUAN**

Pelaksanaan kegiatan Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika bertujuan :

Tujuan Umum

1. Wujud tercapainya visi, misi dan tujuan pelaksanaan perguruan tinggi, fakultas dan program studi;
2. Untuk mewujudkan organisasi lingkup UIN Alauddin Makassar menjadi organisasi yang dapat meningkatkan mutu dalam berbagai aspek sehingga menjadi lebih baik

Tujuan Khusus

1. Merealisasikan terwujudnya dokumen Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika;
2. Mengetahui persentase kepuasan tenaga kependidikan di Program Studi pada kinerja mengajar dosen, kepuasan terhadap layanan administrasi akademik, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran.
3. Mengetahui indeks kepuasan terhadap setiap jenis layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan oleh Prodi Pendidikan Fisika;
4. Untuk meningkatkan mutu Prodi Pendidikan Fisika dari berbagai aspek Mutu mulai dari Sumber daya, alumni, Kepuasan Pelayanan Prodi, Pembelajaran, Kurikulum, Dosen, Staf dan Pimpinan Prodi.

## **C. Sasaran**

Sasaran kegiatan Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika adalah mahasiswa atau pengguna layanan di lingkup UIN Alauddin Makassar.

#### **D. Penerima Manfaat**

Sejumlah pihak yang secara nyata akan mendapatkan manfaat dari kegiatan Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika, yaitu:

Pihak Internal yang terdiri dari:

1. Universitas
2. Fakultas
3. Program Studi
4. Dosen
5. Mahasiswa

Pihak Eksternal yang terdiri dari:

1. Pimpinan Perusahaan (stakeholders)
2. Pemerintah
3. Masyarakat

#### **E. Dasar Hukum**

Landasan hukum yang secara nyata dari kegiatan Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika, yaitu:

1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Keputusan Presiden RI Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan APBN;
5. Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Alauddin Makassar menjadi UIN Alauddin Makassar;



6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
7. Peraturan Menteri RI Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Departemen Agama;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
9. Keputusan Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Status Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 226.D Tahun 2019 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.

#### **F. Hasil Yang Diharapkan**

Adapun hasil yang diharapkan dalam kegiatan Survei Mutu Prodi Pendidikan Fisika adalah:

1. Dokumen hasil analisis survey kepuasan untuk masing-masing layanan;
2. Rekomendasi perbaikan layanan di Prodi Pendidikan Fisika;
3. Kebijakan pimpinan terkait peningkatan dan perbaikan sistem layanan untuk tenaga kependidikan Prodi Pendidikan Fisika yang mengacu pada 9 kriteria akreditasi PT/Prodi.

## **BAB II METODOLOGI**

### **A. Waktu Pelaksanaan**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 10 Mei sampai dengan 10 Juni 2023. Kuesioner tersebut diisi melalui platform google form pada link [https://bit.ly/layanan\\_mhs\\_PFS](https://bit.ly/layanan_mhs_PFS) dan website program studi pada link <http://pfs.ftk.uin-alauddin.ac.id/homepage>

### **B. Subjek/Profil Responden**

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik program studi Tahun Akademik Genap 2022/2023 dengan jumlah populasi sebesar 299 mahasiswa, dan jumlah responden yang berhasil dilacak sebesar 206 (89%) responden. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2021 sejumlah 60 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2017 dan 2016 sejumlah 1 responden.

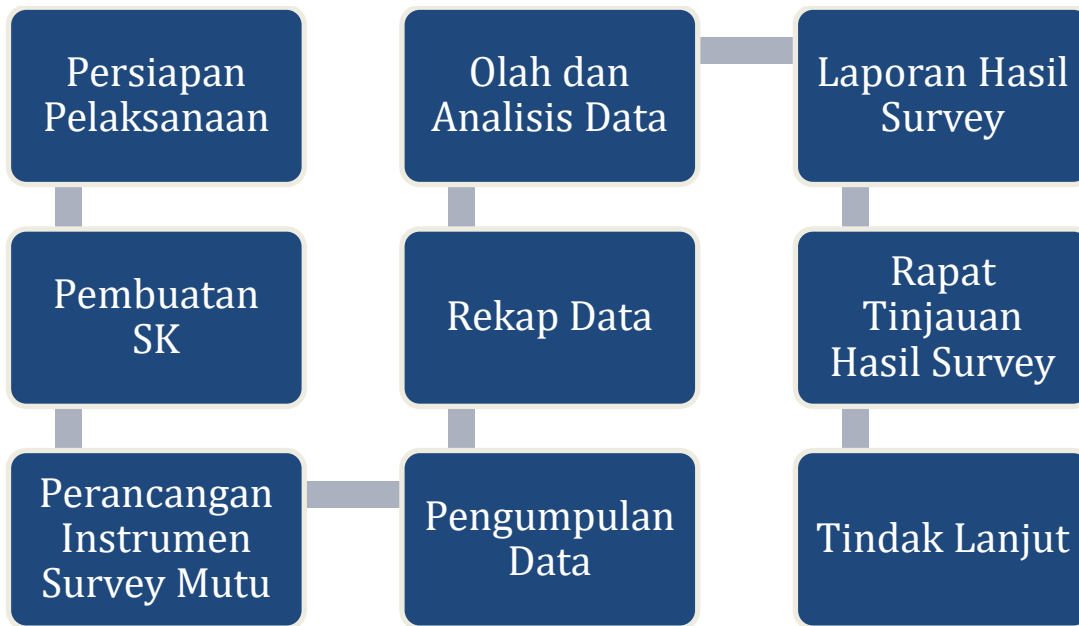
### **C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *purposive sampling* yaitu Mahasiswa Aktif Tahun Akademik Genap 2022/2023 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui Google Form pada link [https://bit.ly/layanan\\_mhs\\_PFS](https://bit.ly/layanan_mhs_PFS) dan website program studi pada link <http://pfs.ftk.uin-alauddin.ac.id/homepage>

Kegiatan Survei Mutu PFIS memiliki responden, yaitu mahasiswa Prodi Pendidikan Fisika. Jumlah seluruh mahasiswa Prodi Pendidikan Fisika per periode Maret 2023 sebanyak 299 mahasiswa aktif. Dengan demikian jumlah populasi dalam kegiatan survei ini mencakup 299 orang. Adapun jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah 20-25% dari populasi (Arikunto, 2006).

Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 10 item dari 3 indikator kepuasan mahasiswa. Pernyataan tersebut berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen. Dari 10 item pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Setuju, 2) Tidak Setuju, 3) Setuju, 4) Sangat Setuju)

Tahapan pelaksanaan survey sebagaimana pada bagan dibawah ini.



#### D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui Google Form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji pakar Gregory dan selanjutnya di bagikan survey ke mahasiswa dan diolah dengan menggunakan excel dengan deskripsi.

## BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA

### A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 10 Mei sampai dengan 10 Juni 2023. Kuesioner tersebut diisi Google Form pada link [https://bit.ly/layanan\\_mhs\\_PFS](https://bit.ly/layanan_mhs_PFS) dan website program studi pada link <http://pfs.ftk.uin-alauddin.ac.id/homepage> dimana hasil kuesioner tersebut terekam pada database GKM Program Studi PFIS. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survei ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 206 responden atau tingkat pengembalian sebesar 89% respon dari jumlah keseluruhan Mahasiswa Aktif Tahun Akademik Genap 2022/2023.

### B. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 206 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 17 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak setuju, 2) tidak setuju, 3) setuju, 4) sangat tidak setuju. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Survey

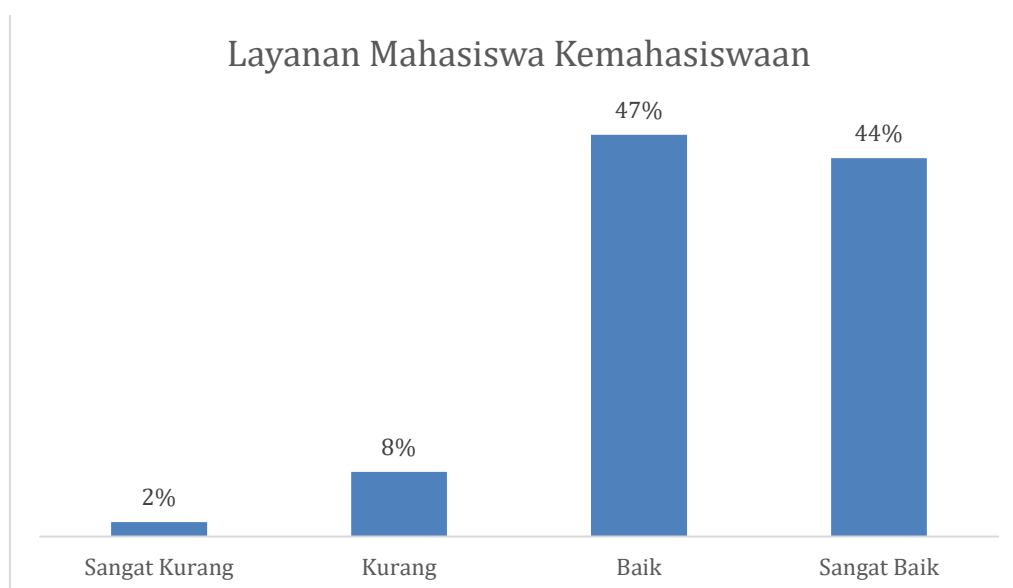
(Sumber: Olah Data (2023))

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	6	25	99	76
	3%	12%	48%	37%
2	6	28	94	78
	3%	14%	46%	38%
3	2	16	101	87
	1%	8%	49%	42%
4	9	30	93	74
	4%	15%	45%	36%
5	2	10	111	83
	1%	5%	54%	40%
6	2	9	103	92
	1%	4%	50%	45%
7	2	14	102	88
	1%	7%	50%	43%
8	5	20	101	80
	2%	10%	49%	39%

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
9	1	9	91	105
	0%	4%	44%	51%
10	1	5	83	117
	0%	2%	40%	57%
11	1	8	94	103
	0%	4%	46%	50%
12	4	12	84	106
	2%	6%	41%	51%
<b>Jumlah %</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>

Hasil evaluasi 12 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 4 yaitu “setuju”. Berikut hasil analisis excell dapat dilihat pada Tabel di bawah ini

Sumber: Olah Data (2023)



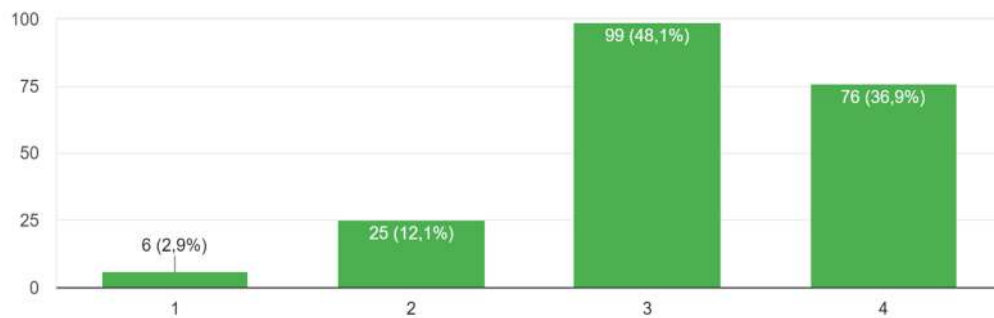
#### D. Kesimpulan

Survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa Kepuasan mahasiswa akademik, sebesar 47%. Skala likert menunjukkan menunjukkan rata-rata yakni pada angka yang tidak setuju dengan presentasi sebesar 8%, setuju sebesar 47%, dan sangat setuju sebesar 44%. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan aplikasi excell menunjukkan bahawa tingkat kepuasan pada 3 aspek layanan berada kriteria setuju atau memuaskan.

## Pernyataan 1

### 1. Informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses

206 jawaban

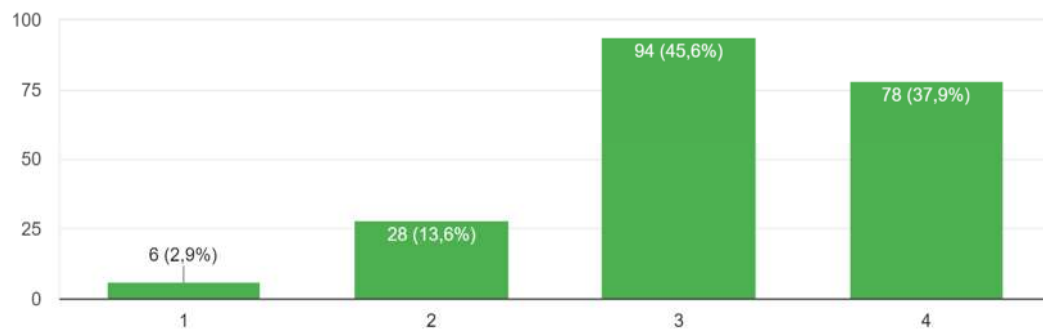


Pada aspek Informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (2,9%), tidak setuju sebanyak 25 orang (12,1%), setuju sebanyak 99 orang (48,1%) dan sangat setuju sebanyak 76 orang (36,9%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

## Pernyataan 2

### 2. Terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa

206 jawaban



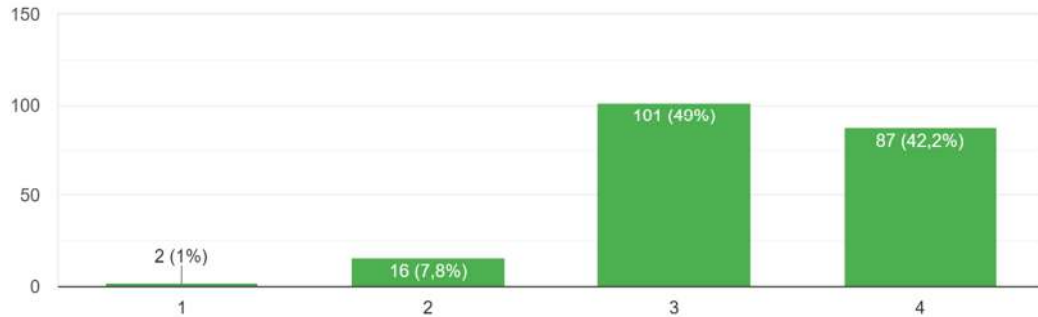
Pada aspek terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (2,9%), tidak setuju sebanyak 28 orang (13,6%), setuju sebanyak 94 orang (45,6%) dan sangat setuju sebanyak 78 orang (37,9%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.



### Pernyataan 3

3. Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh

206 jawaban

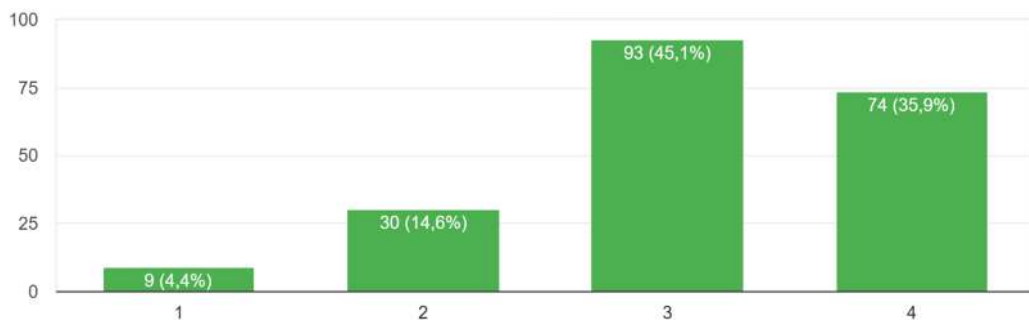


Pada aspek fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetensi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1%), tidak setuju sebanyak 16 orang (7,8%), setuju sebanyak 101 orang (49%) dan sangat setuju sebanyak 87 orang (42,2%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

### Pernyataan 4

4. Fasilitas asuransi dan fasilitas kesehatan tersedia dengan baik untuk mahasiswa

206 jawaban

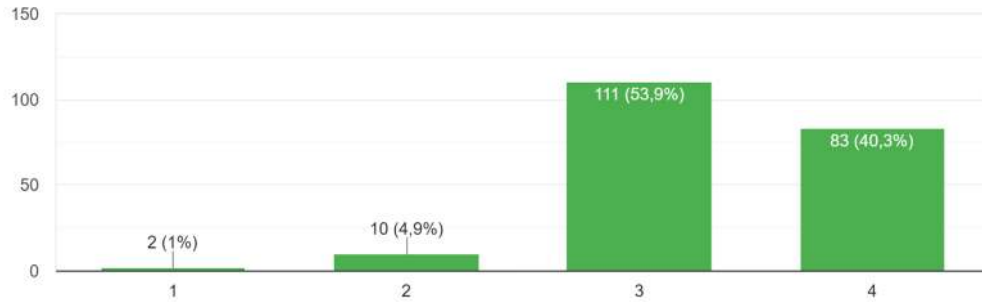


Pada aspek fasilitas asuransi dan fasilitas kesehatan tersedia dengan baik untuk mahasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (4,4%), tidak setuju sebanyak 30 orang (14,6%), setuju sebanyak 93 orang (45,1%) dan sangat setuju sebanyak 74 orang (35,9%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

## Pernyataan 5

5. Fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan ekstra kurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh

206 jawaban

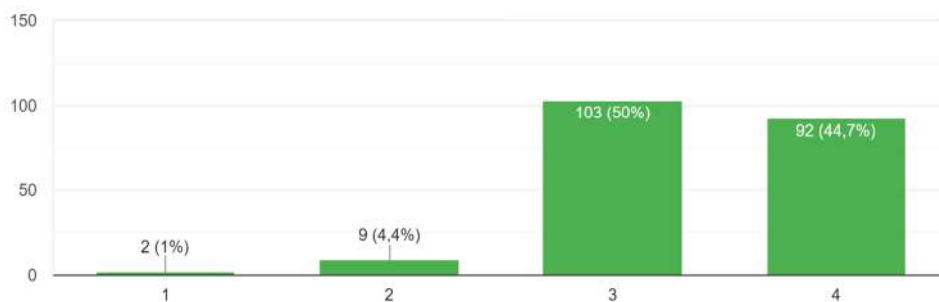


Pada aspek fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan ekstrakurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1%), tidak setuju sebanyak 10 orang (4,9%), setuju sebanyak 111 orang (53,9%) dan sangat setuju sebanyak 83 orang (40,3%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

## Pernyataan 6

6. Fasilitas peningkatan soft skill melalui kegiatan kuliah umum, latihan dasar kepemimpinan, kelas kecantikan, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh

206 jawaban

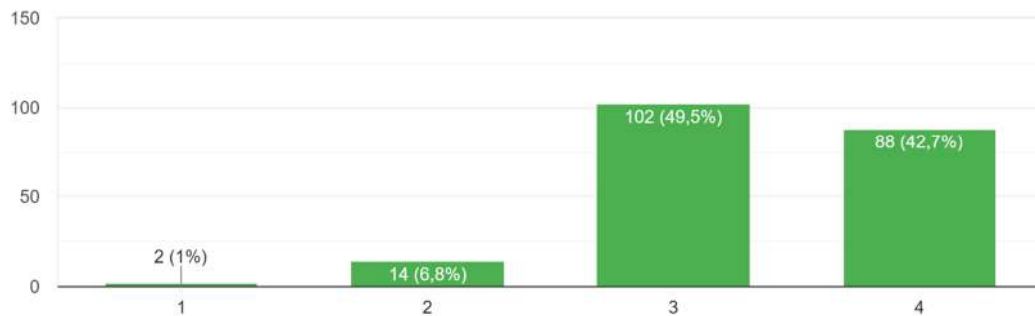


Pada aspek fasilitas peningkatan soft skill melalui kegiatan kuliah umum, latihan dasar kepemimpinan, kelas kecantikan, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1%), tidak setuju sebanyak 9 orang (4,4%), setuju sebanyak 103 orang (50%) dan sangat setuju sebanyak 92 orang (44,7%).

setuju sebanyak 92 orang (44,7%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

### Pernyataan 7

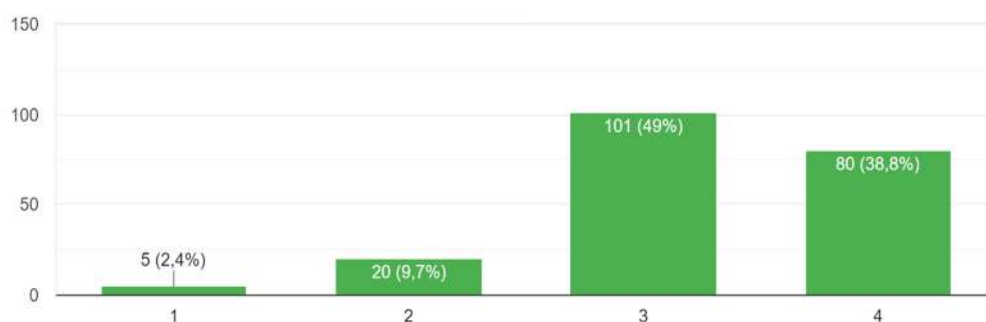
7. Fasilitas bimbingan konseling selain oleh pembimbing akademik tersedia dan mudah diperoleh  
206 jawaban



Pada aspek fasilitas bimbingan konseling selain oleh pembimbing akademik tersedia dan mudah diperoleh menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1%), tidak setuju sebanyak 14 orang (6,8%), setuju sebanyak 102 orang (49,5%) dan sangat setuju sebanyak 88 orang (42,7%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

### Pernyataan 8

8. Informasi mengenai praktik kerja lapangan dan lowongan kerja mudah diperoleh  
206 jawaban

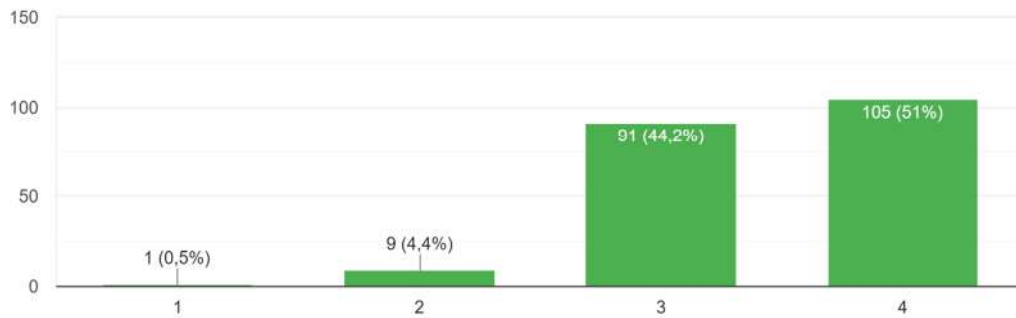


Pada aspek informasi mengenai praktik kerja lapangan dan lowongan kerja mudah diperoleh menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (2,4%), tidak setuju sebanyak 20 orang (9,7%), setuju sebanyak 101 orang (49%) dan sangat setuju sebanyak 80 orang (38,8%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju.

## Pernyataan 9

9. Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan

206 jawaban

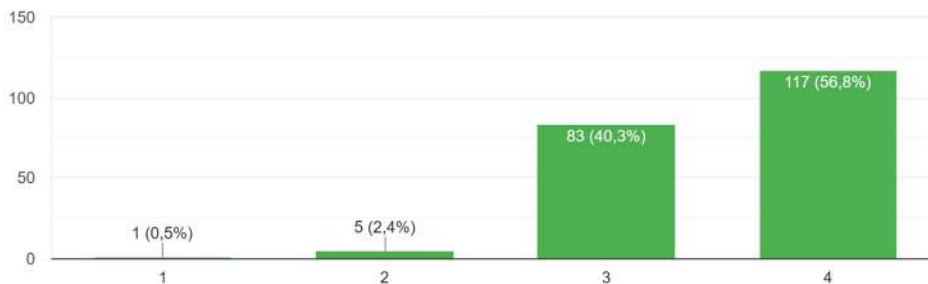


Pada aspek mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (0,5), tidak setuju sebanyak 9 orang (4,4%), setuju sebanyak 91 orang (44,2%) dan sangat setuju sebanyak 105 orang (51%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat setuju.

## Pernyataan 10

10. Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu

206 jawaban

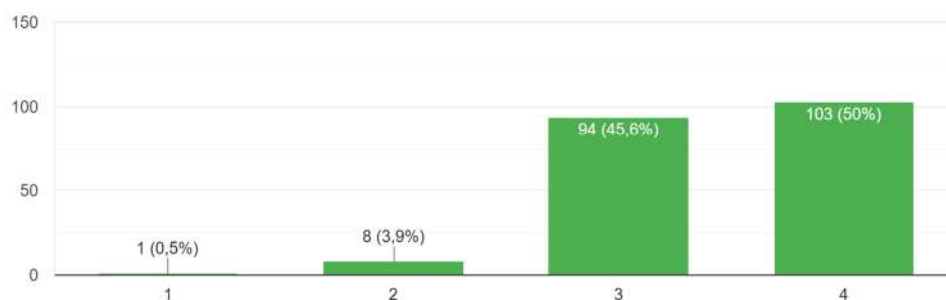


Pada aspek petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa bersikap sopan, ramah, dan membantu menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (0,5%), tidak setuju sebanyak 5 orang (2,4%), setuju sebanyak 83 orang (40,3%) dan sangat setuju sebanyak 117 orang (56,8%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju dan sangat setuju.

## Pernyataan 11

11. Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa

206 jawaban

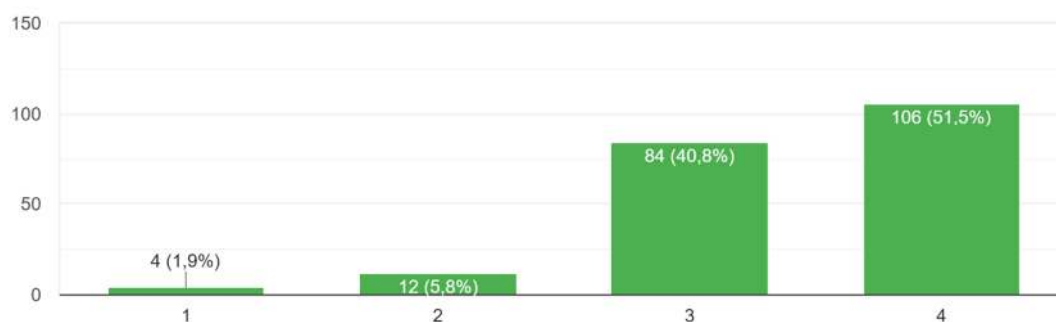


Pada aspek petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (0,5%), tidak setuju sebanyak 8 orang (3,9%), setuju sebanyak 94 orang (45,6%) dan sangat setuju sebanyak 103 orang (50%). Berdasarkan data pada persentase di atas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju dan sangat setuju.

## Pernyataan 12

12. Ruangan tempat pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan mahasiswa

206 jawaban



Pada aspek ruangan tempat pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan mahasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (1,9%), tidak setuju sebanyak 12 orang (5,8%), setuju sebanyak 84 orang (40,8%) dan sangat setuju sebanyak 106

orang (51,5%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai persentase tertinggi yaitu pada kriteria setuju dan sangat setuju.



## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan berada pada kategori memuaskan atau setuju dengan persentasi sebesar 47%. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kelengkapan fasilitas layanan terutama layanan terkait pelayanan kemahasiswaan.

Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada survey ini telah sesuai standar. Dengan demikian, merekomendasikan kepada Program Studi untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada aspek layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut.