

**SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN SEKOLAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
SEMESTER GANJIL TAHUN 2024/2025**

*RINGKASAN LAPORAN*



**SATUAN KENDALI MUTU  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2025**

**Disusun Oleh:**

**Tim Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

**Mengetahui,**

Ketua Satuan Kendali Mutu  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Pendidikan Indonesia,

Direktur Sekolah Pascasarjana  
Universitas Pendidikan Indonesia,

Prof. Dr. Cica Yulia, M.Si  
NIP. 198007012005012001

Prof. Dr. Juntika, M.Pd.  
NIP. 196606011991031005

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugerah serta rahmat bagi seluruh alam semesta.

Laporan ini mengetengahkan tentang hasil Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia periode bulan Juli sampai dengan Desember 2024, mencakup: Bab I, Pendahuluan berisi latar belakang serta tahapan dan teknik dalam penyusunan laporan; Bab, II Hasil pengolahan data survey serta interpretasi dalam setiap instrument; dan Bab III, Penutup.

Dalam kesempatan ini tak lupa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan dukungan moral dan material untuk penyelenggaraan survey ini, juga kepada para mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah berkenan untuk memberikan dukungan terhadap survey ini yang dengan sukarela mengisi instrumen.

Tentunya sebagai bagian dari keseluruhan pembelajaran, maka dalam penulisan laporan ini masih memiliki banyak kekurangan baik ditinjau dari sisi pembahasan ataupun analisis, oleh karenanya segala kritik dan saran benar-benar menjadi suatu harapan yang dinantikan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Bandung, Januari 2025

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	1
BAB I .....	2
PENDAHULUAN.....	2
A. Pengantar.....	2
B. Tujuan .....	2
C. Responden.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey.....	3
F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor .....	4
G. Metode Analisis Data.....	8
BAB II.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MAHASISWA .....	9
A. Tingkat Kepuasan Mahasiswa SPs UPI.....	9
B. Kepuasan Mahasiswa pada Setiap Aspek Pelayanan.....	11
1. Aspek Keandalan (Reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.....	11
2. Daya tanggap (Responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. ....	17
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	22
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.....	26
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana .....	30
C. Keluhan Mahasiswa dan Tindakan .....	35
BAB III.....	37
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT .....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Tindak Lanjut.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pengantar**

Survey ini adalah sebuah studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan SPs dan layanan Prodi selama mahasiswa menempuh perkuliahan di semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Proses pemerolehan data ini penting dilakukan untuk mendapatkan balikan terhadap mutu layanan yang diberikan SPs maupun Prodi di lingkungan SPs UPI. Perolehan respon kepuasan mahasiswa sesuai dengan butir-butir pertanyaan yang disampaikan kepada para mahasiswa dapat menjadi pegangan SPs dan Prodi untuk melakukan penyempurnaan dalam berbagai aspek layanan sehingga terbangun layanan yang lebih baik lagi di kemudian hari, sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan budaya mutu dalam memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa.

### **B. Tujuan**

Kegiatan survey ini bertujuan untuk menjaring data dan informasi dari mahasiswa seluruh program studi pada lingkup SPs UPI. Kegiatan ini diharapkan memperoleh informasi tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan SPs maupun layanan Program Studi dalam lingkup SPs UPI dalam kurun waktu semester ganjil tahun ajaran 2024/2025.

### **C. Responden**

Responden dalam kegiatan survey ini adalah 64 orang mahasiswa yang berasal dari 10 program studi magister dan program doktor, pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Mereka telah memberikan respon terhadap kuesioner dengan mengisi google form.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden berkenaan dengan:

- a) Aspek Keandalan (Reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
  1. Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional
  2. Melaksanakan penilaian secara objektif
  3. Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah
  4. Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan

5. Ketepatan tendik memberikan pelayanan
- b) Daya tanggap (Responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
  1. Kelancaran pelayanan akademik dari petugas
  2. Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan
  3. Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik
  4. Kecepatan mendapatkan informasi
- c) Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
  1. Ketersediaan jadwal bimbingan
  2. Ketersediaan peraturan
  3. Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan
  4. Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas
- d) Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
  1. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
  2. Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa
  3. Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen
  4. Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik
- e) Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.
  1. Ruang tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman
  2. Tersedia sarana prasarana pembelajaran
  3. Kondisi sarana prasarana yang tersedia
  4. Kemudahan mengakses sarana prasarana

## **E. Pelaksanaan dan Teknik Survey**

### **Pelaksanaan**

Survey dilakukan dalam durasi waktu tiga bulan terhadap para mahasiswa SPs UPI. Survey langsung dilakukan oleh petugas administrasi SPs UPI dengan menyebarkan kuesioner melalui google form.

### **Tahap Persiapan**

- 1) Membentuk tim survey
- 2) Menyusun instrumen/kuesioner
- 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner.

### **Tahap Pelaksanaan**

- 4) Melakukan koordinasi dengan tim survey
- 5) Menetapkan responden sampel survey secara acak

- 6) Menyebarkan kuesioner kepada responden.
- 7) Melakukan pengumpulan kuesioner.
- 8) Mengolah dan menganalisis data.

### **Tahap Pelaporan**

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi dan terkumpul di SPs UPI. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan SPs UPI.

### **Teknik Survey**

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang.

### **F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor**

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dengan diawali pengisian data responden, nama prodi, jenjang prodi, jenis kelamin, alamat email, dan no HP. Kuesioner yang diisi oleh responden berupa dua puluh pernyataan yang diminta untuk direspon dengan cara diklik pada kolom sikap: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Skor untuk masing-masing sikap ditetapkan dengan skor: Sangat baik bernilai 4, Baik bernilai 3, Cukup bernilai 2, dan Kurang bernilai 1.

# ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

Tahun .....

## Identitas Responden:

1. Prodi/Jenjang : .....
2. Jeniskelamin : Laki-laki/wanita\*)
3. Alamat e-mail dan No.HP : .....

## PETUNJUK UMUM:

- a. Instrumen ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di lingkungan Sekolah Pascasarjana (SPs) UPI
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi SPs-UPI guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negative dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:  
(1) Keandalan (*Reliability*); (2) Daya tanggap (*Responsiveness*);  
(3) Kepastian (*Assurance*); (4). Empati (*Empathy*); (5) *Tangible*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:  
1 = Kurang  
2 = Cukup  
3 = Baik  
4 = Sangat Baik

1. Aspek Keandalan (Reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional				
2	Melaksanakan penilaian secara objektif				
3	Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah				
4	Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan				
5	Ketepatan tendik memberikan pelayanan				

2. Daya tanggap (Responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kelancaran pelayanan akademik dari petugas				
2	Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan				
3	Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik				
4	Kecepatan mendapatkan informasi				

3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Ketersediaan jadwal bimbingan				
2	Ketersediaan peraturan				
3	Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan				
4	Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas				

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan				
2	Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa				
3	Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen				
4	Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik				

5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ruangan tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman				
2	Tersedia sarana prasana pembelajaran				
3	Kondisi sarana prasarana yang tersedia				
4	Kemudahan mengakses sarana prasarana				

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas.

1. ....  
.....
2. ....  
.....

**G. Metode Analisis Data**

Metode analisis data hasil survey menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk prosentase, hasil analisis data kuesioner selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarkan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan. Skor untuk masing-masing sikap terhadap setiap pernyataan ditetapkan dengan rentang antara 1-4. Skor sikap terhadap pernyataan yang diberikan responden adalah: Sangat baik bernilai 4, Baik bernilai 3, Cukup bernilai 2, dan Kurang bernilai 1. Dengan demikian skor terendah adalah 25 dan skor maksimal adalah 100. Kriteria interpretasi skor menggunakan tabel berikut.

Tabel 1.2: Kriteria interpretasi skor menggunakan tabel berikut.

<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>Kriteria Interpretasi Skor</b>
$\leq 1.0$	Kurang
1.1 – 2.0	Cukup
2.1 - 3.0	Baik
3.1 -4. 0	Sangat Baik

**BAB II**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**

**A. Tingkat Kepuasan Mahasiswa SPs UPI**

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan administrasi SPs dan program studi yang disebarakan kepada 64 orang mahasiswa. Mahasiswa yang menjadi responden dalam kegiatan survey ini adalah berasal dari program magister (57,8%) dan program doktor (42,2%), pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Berdasarkan data yang terkumpul dapat digambarkan perolehan respon sebagaimana tersaji pada tabel berikut ini.

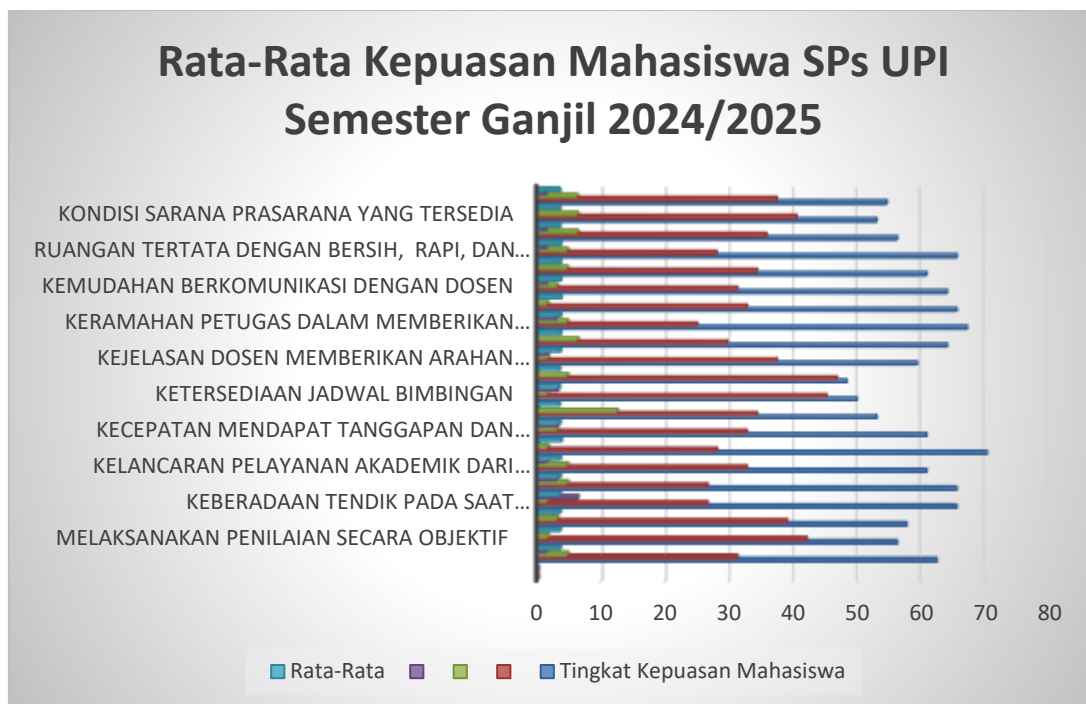
**Tabel 2.1.**  
**Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa SPs UPI Semester Ganjil 2024/2025**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Rata-Rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional	62,5	31,3	4,7	1,6	3,549
2	Melaksanakan penilaian secara objektif	56,3	42,2	1,6	0	3,55
3	Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah	57,8	39,1	3,1	0	3,547
4	Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan	65,6	26,6	1,6	6,3	3,517
5	Ketepatan tendik memberikan pelayanan	65,6	26,6	4,7	3,1	3,547
6	Kelancaran pelayanan akademik dari petugas	60,9	32,8	4,7	1,6	3,53
7	Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan	70,3	28,1	1,6	0	3,687
8	Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik	60,9	32,8	3,1	3,1	3,513
9	Kecepatan mendapatkan informasi	53,1	34,4	12,5	0	3,406
10	Ketersediaan jadwal bimbingan	50	45,3	1,6	3,1	3,422

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Rata-Rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
11	Ketersediaan peraturan	48,4	46,9	4,7	0	3,437
12	Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan	59,4	37,5	1,6	1,6	3,549
13	Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas	64,1	29,7	6,3	0	3,581
14	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	67,2	25	4,7	3,1	3,563
15	Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa	65,6	32,8	1,6	0	3,64
16	Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen	64,1	31,3	3,1	1,6	3,581
17	Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik	60,9	34,4	4,7	0	3,562
18	Ruangan tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	65,6	28,1	4,7	1,6	3,577
19	Tersedia sarana prasarana pembelajaran	56,3	35,9	6,3	1,6	3,471
20	Kondisi sarana prasarana yang tersedia	53,1	40,6	6,3	0	3,468
21	Kemudahan mengakses sarana prasarana	54,7	37,5	6,3	1,6	3,455

*Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner, Semester ganjil tahun 2024/2025.*

Berdasarkan hasil rekapitulasi data kepuasan mahasiswa SPs pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025 sebagaimana tersaji dalam tabel di atas, menunjukkan perolehan respons pada umumnya berada pada rentang skor relative sama, yaitu ada pada rentang 3,5 sampai 3,8.. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap layanan SPs maupun layanan Program studi di lingkungan SPs Sangat Baik.



gambar 2.1: Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa SPs UPI Semester Ganjil 2024/2025

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap masing-masing aspek penilaian ada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Rata-rata terendah adalah pada pelayanan Kecepatan mendapatkan informasi memperoleh nilai rata-rata paling rendah yakni 3,4, di antara nilai rata-rata pada aspek-aspek lainnya. Sedangkan pelayanan pada aspek Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan menunjukkan angka rata-rata paling besar yakni yakni 3,68. Namun demikian, rata-rata keseluruhan pada 21 aspek pelayanan adalah 3,53, jika dibulatkan menjadi 3,5, maka tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori SANGAT BAIK (3,1 – 4,0).

## B. Kepuasan Mahasiswa pada Setiap Aspek Pelayanan

Berikut ini disajikan data dalam bentuk table dan gambar untuk menggambarkan tentang respons mahasiswa terhadap setiap aspek layanan akademik dan layanan administrasi yang diberikan SPs dan program studi, pada semester ganjil tahun 2024/2025.

### 1. Aspek Keandalan (Reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

#### a. Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional, responden memberikan tanggapan sangat baik. Secara rinci, sebanyak 40 responden (62,5%) memberikan tanggapan sangat baik, 20 responden (31,3%)

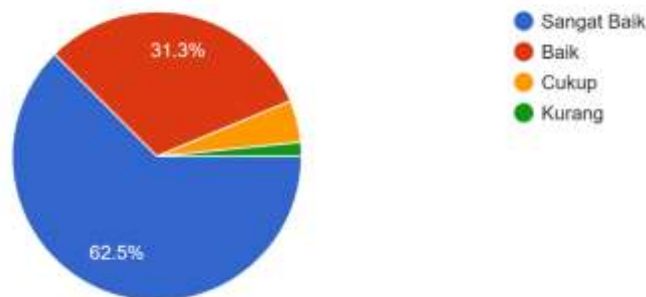
memperspeksi baik, 3 (4,7%) responden memperspeksi cukup, dan 1 responden (1,6%) memperspeksi kurang terhadap layanan pada aspek Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional, disajikan pada tabel berikut.

tabel 2.2: Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	40	62.5
Baik	20	31.3
Cukup	3	4.7
Kurang	1	1.6
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional tersaji pada gambar 2.2 berikut.

1. Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional  
64 responses



gambar 2.2: Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aspek Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional, sebagian besar memberikan respon sangat baik (62,5%), dengan rata-rata 3,54, berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey

disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Penyajian materi teoretis dengan praktik secara proporsional berada dalam Katagori Sangat Baik.

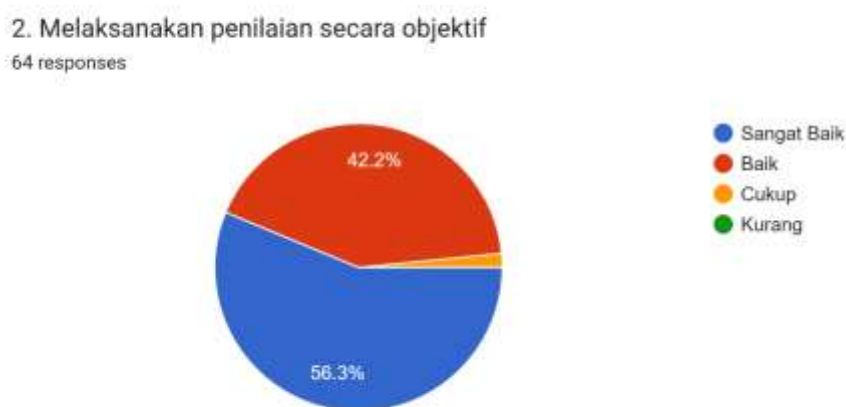
**b. Melaksanakan penilaian secara objektif**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Melaksanakan penilaian secara objektif dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 36 responden (56,3%) mempersepsi sangat baik, 27 responden (42.2%) mempersepsi baik dan 1 responden (1,6%) mempersepsi cukup terhadap layanan pada aspek Melaksanakan penilaian secara objektif, disajikan pada tabel berikut.

tabel 2. 3: Melaksanakan penilaian secara objektif

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	36	56.3
Baik	27	42.2
Cukup	1	1.6
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap Melaksanakan penilaian secara objektif tersaji pada gambar 2. 3 berikut.



gambar 2. 3: Melaksanakan penilaian secara objektif

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Melaksanakan penilaian secara objektif, sebagian besar memberikan respon sangat baik (56,3%), dengan rata-rata 3.55 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey

disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan aspek Melaksanakan penilaian secara objektif berada dalam Katagori Sangat Baik.

**c. Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah**

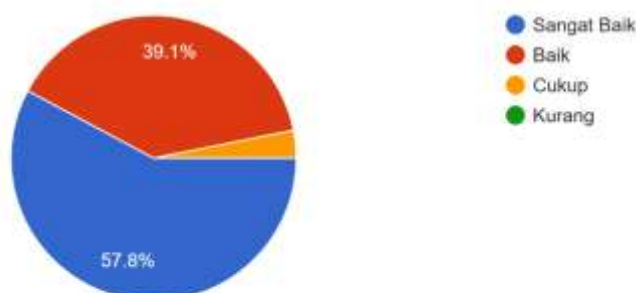
Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah menunjukkan persepsi sangat baik. Secara rinci, sebanyak 37 responden (57,8%) mempersepsi sangat baik, 25 responden (39,1%) mempersepsi baik, dan 2 responden (3,1%) mempersepsi cukup terhadap layanan pada aspek Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah disajikan pada tabel berikut.

tabel 2. 4: Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	37	57.8
Baik	25	39.1
Cukup	2	3.1
Kurang	0	0
Σ	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah tersaji pada gambar 2. 4 berikut.

3. Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah  
64 responses



gambar 2. 4: Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah, sebagian besar memberikan respon sangat baik (57,8%), dengan rata-rata 3,55 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Penggunaan strategi/metode pembelajaran dalam penyajian materi kuliah berada dalam Katagori Sangat Baik.

**d. Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 42 responden (65,6%) mempersepsi sangat baik, 17 responden (26,6%) mempersepsi baik, 1 responden (1,6%) mempersepsi cukup, dan 4 responden (6,3%) mempersepsi kurang terhadap layanan pada aspek Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan, seperti tersaji pada tabel berikut.

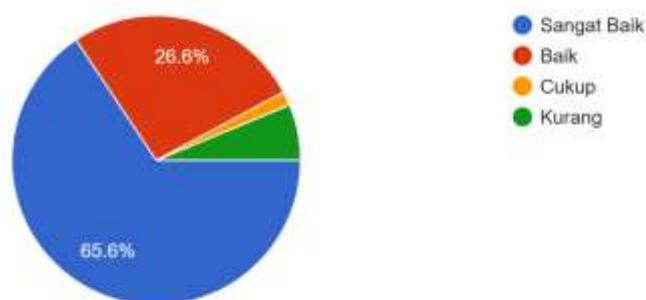
tabel 2. 5: Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	42	65.6
Baik	17	26.6
Cukup	1	1.6
Kurang	4	6.3
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan tersaji pada gambar 2. 5 berikut.

4. Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan

64 responses



gambar 2. 5: Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (65,6%), dengan rata-rata 3,52 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Keberadaan tendik pada saat membutuhkan pelayanan berada dalam Katagori Sangat Baik.

**e. Ketepatan tendik memberikan pelayanan**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Ketepatan tendik memberikan pelayanan dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 42 responden (65,6%) mempersepsi sangat baik, 17 responden (26,6%) mempersepsi baik, 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup, dan 2 responden (3,1%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan tendik memberikan pelayanan, seperti tersaji pada tabel berikut.

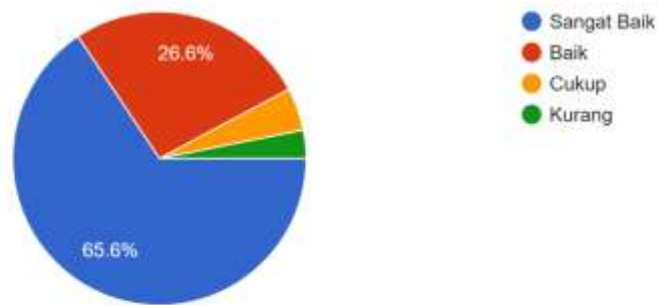
tabel 2. 6: Ketepatan tendik memberikan pelayanan

<b>Persepsi</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
Sangat Baik	42	65.6
Baik	17	26.6
Cukup	3	4.7
Kurang	2	3.1
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan tendik memberikan pelayanan tersaji pada gambar 2. 6 berikut.

## 5. Ketepatan tendik memberikan pelayanan

64 responses



gambar 2. 6: Ketepatan tendik memberikan pelayanan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan tendik memberikan pelayanan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (65,6%), dengan rata-rata 3,55 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan tendik memberikan pelayanan berada dalam Katagori Sangat Baik.

## 2. Daya tanggap (Responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

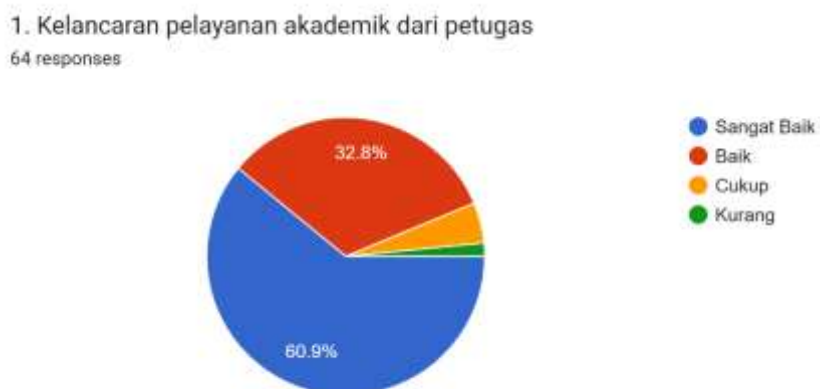
### a. Kelancaran pelayanan akademik dari petugas

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kelancaran pelayanan akademik dari petugas dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 39 responden (60,9%) mempersepsi sangat baik, 21 responden (32,8%) mempersepsi baik, 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Kelancaran pelayanan akademik dari petugas, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2.7: Kelancaran pelayanan akademik dari petugas

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	39	60.9
Baik	21	32.8
Cukup	3	4.7
Kurang	1	1.6
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kelancaran pelayanan akademik dari petugas tersaji pada gambar 2. 7 berikut.



gambar 2. 7: Kelancaran pelayanan akademik dari petugas

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kelancaran pelayanan akademik dari petugas, sebagian besar memberikan respon sangat baik (60,9%), dengan rata-rata 3,53 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kelancaran pelayanan akademik dari petugas berada dalam Katagori Baik dan Sangat Baik.

#### **b. Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 45 responden (70,3%) mempersepsi sangat baik, 18 responden (28,1%) mempersepsi baik, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi cukup terhadap Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 8: Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	45	70.3
Baik	18	28.1
Cukup	1	1.6
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan tersaji pada gambar 2. 8 berikut.



gambar 2. 8: Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (70,3%), dengan rata-rata 3,69 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kesempatan berpendapat dan berdiskusi dalam perkuliahan berada dalam Katagori Sangat Baik.

### c. Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik dipersepsi sangat baik oleh responden.

Secara rinci, sebanyak 39 responden (60,9%) mempersepsi sangat baik, 21 responden (32,8%) mempersepsi baik, 2 responden (3,1%) mempersepsi cukup, dan 2 responden (3,1%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik, seperti tersaji pada table berikut.

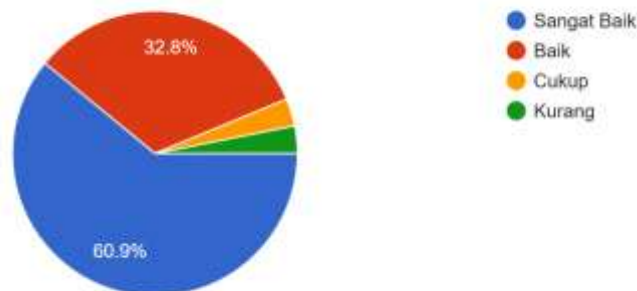
tabel 2. 9: Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	39	60.9
Baik	21	32.8
Cukup	2	3.1
Kurang	2	3.1
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik tersaji pada gambar 2. 9 berikut.

3. Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik

64 responses



gambar 2. 9: Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik, sebagian besar memberikan respon sangat baik (60,9%), dengan rata-rata 3,51 berada pada rentang 3.1 –4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapat tanggapan dan solusi dalam permasalahan akademik berada dalam Katagori Baik.

#### d. Kecepatan mendapatkan informasi

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kecepatan mendapatkan informasi dipersepsi baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 34 responden (53,1%) mempersepsi sangat baik, 22 responden (34,4%) mempersepsi baik, dan 8 responden (12,5%) mempersepsi cukup terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapatkan informasi, seperti tersaji pada table berikut.

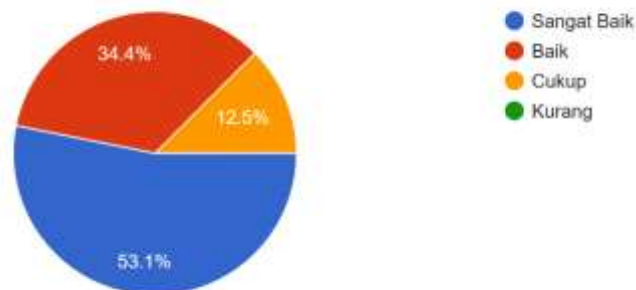
tabel 2. 10: Kecepatan mendapatkan informasi

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	34	53.1
Baik	22	34.4
Cukup	8	12.5
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapatkan informasi tersaji pada gambar 2. 10 berikut.

#### 4. Kecepatan mendapatkan informasi

64 responses



gambar 2. 10: Kecepatan mendapatkan informasi

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapatkan informasi, sebagian besar memberikan respon sangat baik (53,1%), dengan rata-rata 3,40 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan

bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kecepatan mendapatkan informasi berada dalam Katagori Baik.

**3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan**

**a. Ketersediaan jadwal bimbingan**

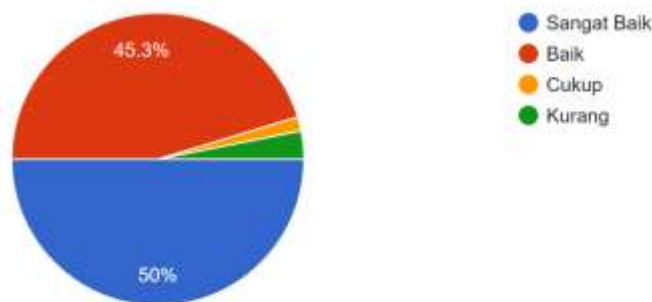
Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Ketersediaan jadwal bimbingan dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 32 responden (50%) mempersepsi sangat baik, 29 responden (45.3%) mempersepsi baik, 1 responden (1,6%) mempersepsi cukup, dan 2 responden (3,1%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan jadwal bimbingan, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 11: Ketersediaan jadwal bimbingan

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	32	50
Baik	29	45.3
Cukup	1	1.6
Kurang	2	3.1
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan jadwal bimbingan tersaji pada gambar 2. 11 berikut.

1. Ketersediaan jadwal bimbingan  
64 responses



gambar 2. 11: Ketersediaan jadwal bimbingan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan jadwal bimbingan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (50%), dengan rata-rata 3,42 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan jadwal bimbingan berada dalam Katagori Baik dan Sangat Baik.

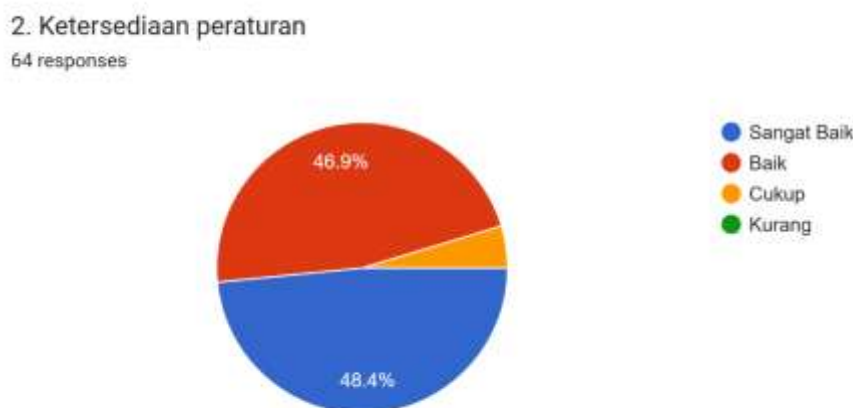
**b. Ketersediaan peraturan**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Ketersediaan peraturan dipersepsi baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 31 responden (48,4%) mempersepsi sangat baik, 30 responden (46,9%) mempersepsi baik, dan 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan peraturan, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 12 : Ketersediaan peraturan

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	31	48.4
Baik	30	46.9
Cukup	3	4.7
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan peraturan tersaji pada gambar 2. 12 berikut.



gambar 2. 12: Ketersediaan peraturan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan peraturan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (48,4%), dengan rata-rata 3,47 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketersediaan peraturan berada dalam Katagori Sangat Baik.

**c. Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 38 responden (59,4%) mempersepsi sangat baik, 24 responden (37,5%) mempersepsi baik, 1 responden (1,6%) mempersepsi cukup, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan, seperti tersaji pada table berikut.

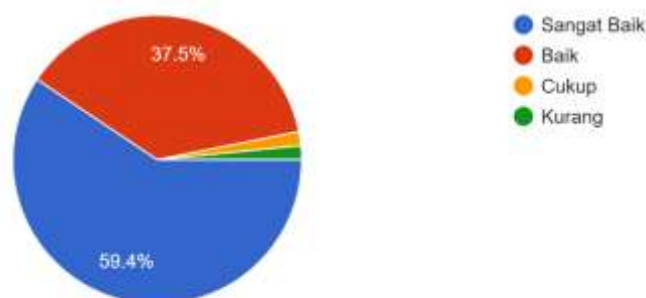
tabel 2. 13: Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	38	59.4
Baik	24	37.5
Cukup	1	1.6
Kurang	1	1.6
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan tersaji pada gambar 2. 13 berikut.

3. Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan

64 responses



gambar 2. 13: Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (59,4%), dengan rata-rata 3,54 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kejelasan dosen memberikan arahan dalam pembimbingan berada dalam Katagori Sangat Baik.

#### d. Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas dipersepsi sangat baik dan baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 41 responden (64,1%) mempersepsi sangat baik, 19 responden (29,7%) mempersepsi baik, dan 4 responden (6,3%) mempersepsi cukup terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas, seperti tersaji pada table berikut.

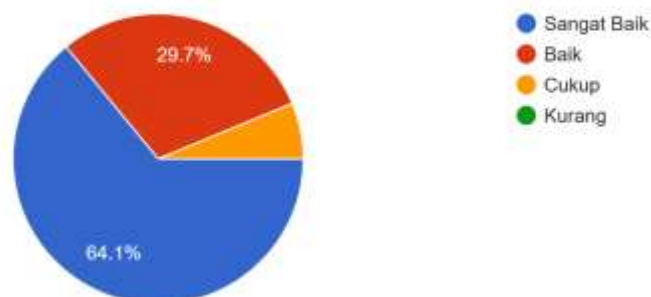
tabel 2. 14: Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	41	64.1
Baik	19	29.7
Cukup	4	6.3
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas tersaji pada gambar 2. 14 berikut.

#### 4. Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas

64 responses



gambar 2.14: Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas, sebagian besar memberikan respon sangat baik dan baik (64,1%), dengan rata-rata 3,58 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ketepatan mendapatkan pelayanan dari petugas berada dalam Katagori Puas.

#### **4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa**

##### **a. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan**

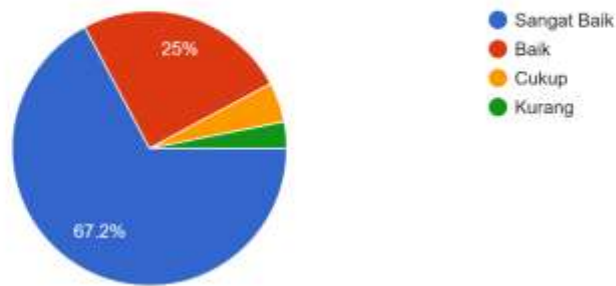
Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 43 responden (67,2%) mempersepsi sangat baik, 16 responden (25%) mempersepsi baik, 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup, dan 2 responden (3,1%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 15: Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

<b>Persepsi</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
Sangat Baik	43	67.2
Baik	16	25
Cukup	3	4.7
Kurang	2	3.1
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan tersaji pada gambar 2. 15 berikut.

1. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan  
64 responses



gambar 2. 15: Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sebagian besar memberikan respon sangat baik (67,2%), dengan rata-rata 3,56 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan berada dalam Katagori Sangat Baik.

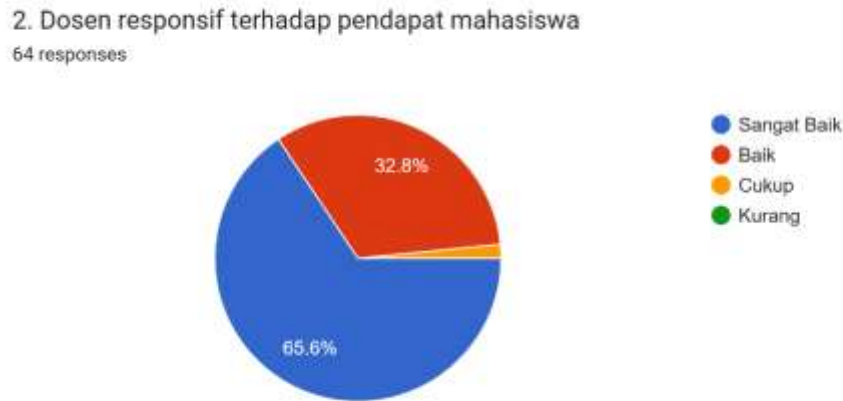
#### b. Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 42 responden (65,6%) mempersepsi sangat baik, 21 responden (32,8%) mempersepsi baik, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa, seperti tersaji pada table berikut.

Tabel 2. 16: Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	42	65.6
Baik	21	32.8
Cukup	1	1.6
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa tersaji pada gambar 2. 16 berikut.



gambar 2. 16: Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa, sebagian besar memberikan respon sangat baik (65,6%), dengan rata-rata 3,64 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Dosen responsif terhadap pendapat mahasiswa berada dalam Katagori Sangat Baik.

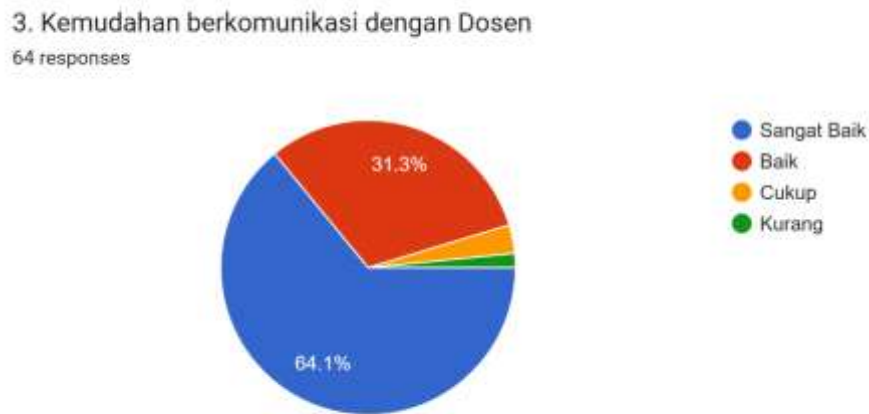
### c. Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen dipersepsi sangat puas oleh responden. Secara rinci, sebanyak 41 responden (64,1%) mempersepsi sangat puas, 20 responden (31,3%) mempersepsi puas, dan 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup puas terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 17: Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	41	64.1
Baik	20	31.3
Cukup	3	4.7
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap aspek kemudahan berkomunikasi dengan dosen terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen tersaji pada gambar 2. 17 berikut.



gambar 2. 17: Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen, sebagian besar memberikan respon sangat baik (64,1%), dengan rata-rata 3,58 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen berada dalam Katagori Baik.

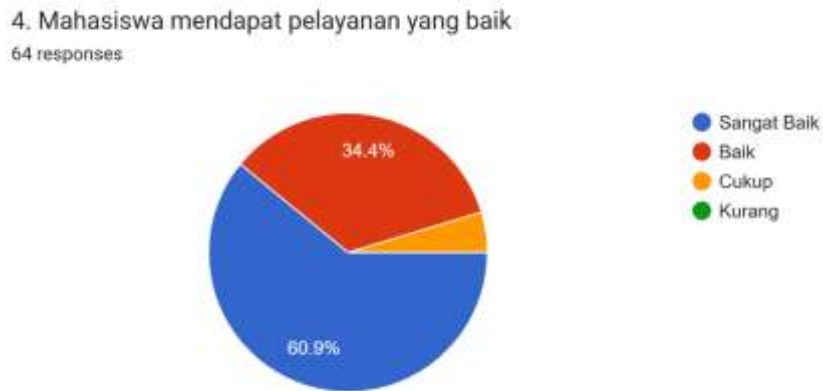
#### d. Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 39 responden (60,9%) mempersepsi sangat baik, 22 responden (34,4%) mempersepsi baik, dan 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup terhadap pelayanan pada aspek Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 18: Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	39	60.9
Baik	22	34.4
Cukup	3	4.7
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik tersaji pada gambar 2. 18 berikut.



gambar 2. 18: Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik, sebagian besar memberikan respon baik (60,9%), dengan rata-rata 3,56 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Mahasiswa mendapat pelayanan yang baik berada dalam Katagori Baik.

## 5. **Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana**

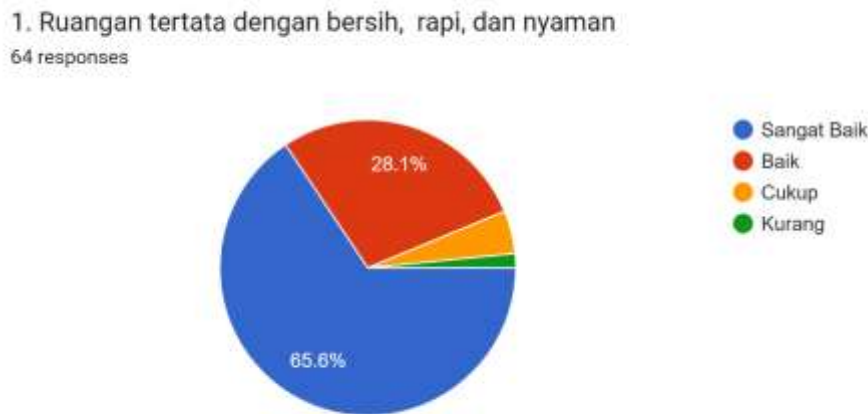
### a. **Ruangan tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Ruang tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 42 responden (65,6%) mempersepsi sangat baik, 18 responden (28,1%) mempersepsi baik, 3 responden (4,7%) mempersepsi cukup, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Ruang tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 19: Ruangn tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	42	65.6
Baik	18	28.1
Cukup	3	4.7
Kurang	1	1.6
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ruangn tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman tersaji pada gambar 2. 19 berikut.



gambar 2. 19: Ruangn tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Ruangn tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman, sebagian besar memberikan respon sangat baik (65,5%), dengan rata-rata 3,58 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Ruangn tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman berada dalam Katagori Sangat Baik.

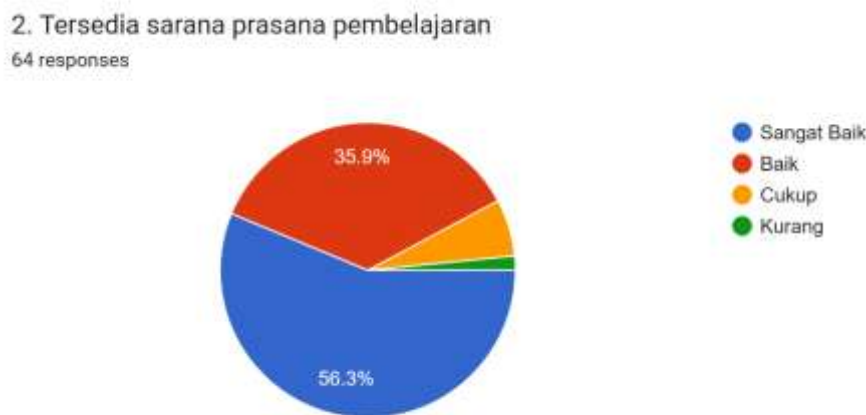
#### **b. Tersedia sarana prasarana pembelajaran**

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Tersedia sarana prasarana pembelajaran dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 36 responden (56,3%) mempersepsi sangat baik, 23 responden (35,9%) mempersepsi baik, 4 responden (6,3%) mempersepsi cukup, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Tersedia sarana prasarana pembelajaran, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 20: Tersedia sarana prasarana pembelajaran

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	36	56.3
Baik	23	35.9
Cukup	4	6.3
Kurang	1	1.6
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Tersedia sarana prasarana pembelajaran tersaji pada gambar 2. 20 berikut.



gambar 2. 20: Tersedia sarana prasarana pembelajaran

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Tersedia sarana prasarana pembelajaran, sebagian besar memberikan respon sangat baik (56,3%), dengan rata-rata 3,47 berada pada rentang 3.1 - 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Tersedia sarana prasarana pembelajaran berada dalam Katagori Sangat Baik.

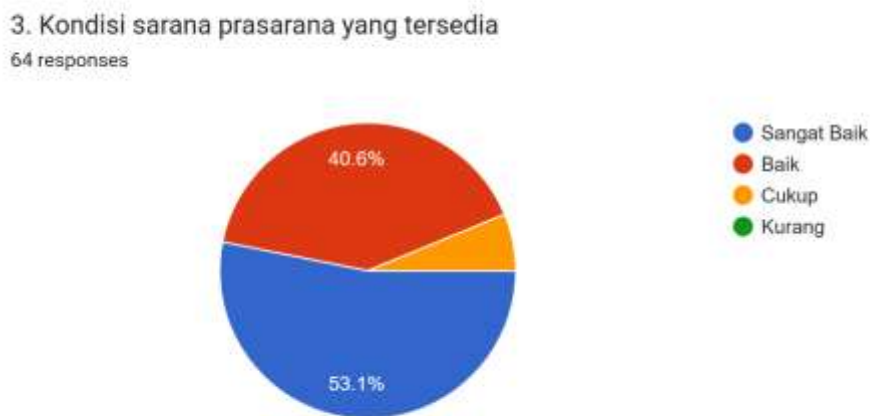
### c. Kondisi sarana prasarana yang tersedia

Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kondisi sarana prasarana yang tersedia dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 34 responden (53,1%) mempersepsi sangat baik, 26 responden (40,6%) mempersepsi baik, dan 4 responden (6,3%) mempersepsi cukup terhadap pelayanan pada aspek Kondisi sarana prasarana yang tersedia, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 21: Kondisi sarana prasarana yang tersedia

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	34	53.1
Baik	26	40.6
Cukup	4	6.3
Kurang	0	0
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kondisi sarana prasarana yang tersedia tersaji pada gambar 2. 21 berikut.



gambar 2. 21: Kondisi sarana prasarana yang tersedia

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kondisi sarana prasarana yang tersedia, sebagian besar memberikan respon sangat baik (53,1%), dengan rata-rata 3,47 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kondisi sarana prasarana yang tersedia berada dalam Katagori Baik dan Sangat Baik.

#### d. Kemudahan mengakses sarana prasarana

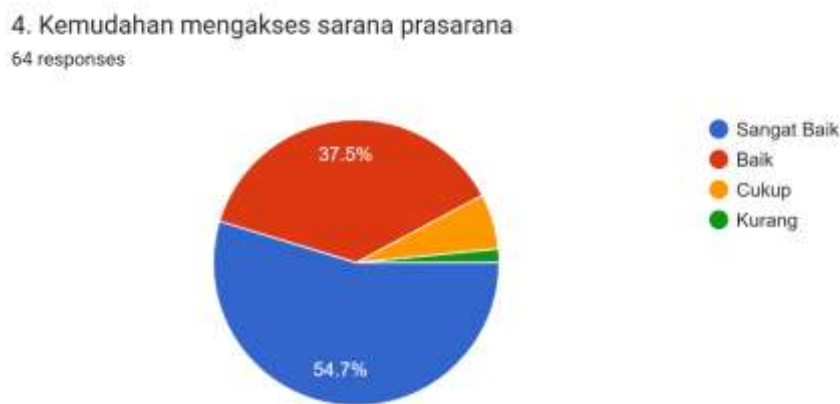
Tabel berikut menggambarkan bahwa pelayanan pada aspek Kemudahan mengakses sarana prasarana dipersepsi sangat baik oleh responden. Secara rinci, sebanyak 35 responden

(54,7%) mempersepsi sangat baik, 24 responden (37,5%) mempersepsi baik, 4 responden (6,3%) mempersepsi cukup, dan 1 responden (1,6%) mempersepsi kurang terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan mengakses sarana prasarana, seperti tersaji pada table berikut.

tabel 2. 22: Kemudahan mengakses sarana prasarana

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	35	54.7
Baik	24	37.5
Cukup	4	6.3
Kurang	1	1.6
$\Sigma$	64	100.00

Apabila digambarkan dalam bentuk gambar, maka persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan mengakses sarana prasarana tersaji pada gambar 2. 22 berikut.



gambar 2. 22: Kemudahan mengakses sarana prasarana

Gambar di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan mengakses sarana prasarana, sebagian besar memberikan respon puas (54,7%), dengan rata-rata 3,45 berada pada rentang 3.1 – 4. Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek Kemudahan mengakses sarana prasarana berada dalam Katagori Puas.

### C. Keluhan Mahasiswa dan Tindakan

- a) Semua pelayanan sangat memuaskan, semoga tetap bisa dijaga kualitas pelayanan dan sarana prasarana
- b) Pelayan keseluruhan sudah cukup baik, namun untuk pelayanan terhadap mahasiswa Fast-Track mohon untuk dapat ditingkatkan, sistematis yang jelas terkait pelaksanaan akademik, pelayanan kontrak mata kuliah, dan kejelasan pelaksanaan proses akademik mohon dikomunikasikan dengan jelas agar tidak menghambat proses pendidikan. Terima kasih.
- c) Untuk kedepannya mungkin di adakan bel atau saluran khusus untuk menyediakan pelayanan dalam perkuliahan agar office boy siaga
- d) sudah sangat baik dalam pelayanan baik dosen dan tendik, diharapkan dapat dipertahankan
- e) Penekanan Untuk Dosen Pendidikan Olahraga mungkin bisa menggunakan gedung Pascasarjana atau Kampus Bumsil (Jangan selalu di Kampus FPOK Caheum sesekali tidak masalah), Penekanan terhadap Dosen untuk ada kegiatan praktek agar teori dan praktek sejalan
- f) Spot dan siak perlu diperbaharui secara berkala
- g) Penyediaan ruangan kelas kecil untuk mata kuliah tertentu yang mahasiswanya sedikit, supaya di kelas lebih nyaman dan kondusif juga. Penyediaan terminal lebih banyak untuk digunakan saat di kelas (ini bisa disimpan di OB dulu, tapi ketika diperlukan, OB bisa stand by. Lalu posisi ruang kelas bisa dibuat lebih beragam dan unik agar pembelajaran tetap 'segar' dan tidak bosan.
- h) Wifi untuk di lantai atas bisa diperbaiki lebih baik lagi 🙏
- i) Akses internet/wifi, khususnya di lt.6 diharapkan lebih baik lagi. Diperlukan perpustakaan atau buku yang dipajang dapat di akses untuk di baca juga.
- j) Semoga membuka ruang untuk mempublikasikan jurnal internasional bereputasi dengan proses yang berkualitas
- k) OB setiap lantai harus standby, terkadang ruang kelas di lantai 4 OB tidak ada sama sekali, jadi mahasiswa menunggu sampai 1 jam untuk dibukakan kelas
- l) Perlunya nomor pelayanan atau pengaduan.
- m) semoga dosen dapat segera memberikan respons untuk kegiatan bimbingan. terimakasih.
- n) Sejauh ini sangat baik, namun mungkin sbagai sistem informasi di front office itu kayaknya harus di fungsikan kembali
- o) Dilaksanakan pembimbingan terjadwal dan mendapatkan prioritas bimbingan sesuai jenjang, agar tidak lost track seperti yang dialami.
- p) Tingkatkan percepatan kelulusan mahasiswa S3
- q) Diharapkan ada intervensi Prodi dalam pengaturan jadwal fix antara mahasiswa dengan Dosen Pembimbing.
- r) Pelayanan terhadap kebutuhan mahasiswa sudah sangat baik, mohon untuk dipertahankan kedepannya dan ditingkatkan bilamana memungkinkan.
- s) Sudah sangat baik
- t) Untuk sarana prasarana di lantai 3 bisa dibilang kurang baik. Ketika mahasiswa meminta petugas menyalakan proyektor, petugas slow respon. Bahkan ada yang mau menyalakan jika ada dosen saja, ada kalanya dosen meminta belajar/presentasi mandiri. Hal itu menurut saya

kurang menyenangkan, karena mahasiswa merasa dipersulit bahkan hanya untuk menggunakan proyektor. Terima kasih

- u) Remote ac yang rusak di ruangan 11 lantai 3 mengganggu fokus pembelajaran karna ac yang sudah rusak , perbaikan ac agar tidak mengganggu fokus dan kesehatan mahasiswa saat belajar
- v) Saya memberi saran, untuk di setiap toilet gedung tolong diusahakan ada tissue. Agar memudahkan untuk mengelap sesuatu. Terima kasih
- w) penambahan kecepatan internet

### **1. Tindakan untuk Mengatasi Keluhan**

Semua keluhan mahasiswa pada bidang layanan akademik dan kemahasiswaan serta sarana prasarana diolah dan disampaikan kepada: Pimpinan SPs. Kasie akademik dan kemahasiswaan, dan Kasie Administrasi Umum dan Sumber Daya.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **A. Kesimpulan**

1. Hasil rekapitulasi kepuasan mahasiswa SPs UPI semester ganjil tahun akademik 2024/2025 menunjukkan perolehan respons pada umumnya sama, yaitu ada pada rentang 3,1 sampai dengan 4. Ini menunjukkan bila kepuasan responden terhadap layanan SPs maupun layanan program studi ada dalam kategori Baik dan Sangat Baik.
2. Pelayanan pada aspek Kecepatan mendapatkan informasi memperoleh nilai paling rendah diantara nilai pada aspek-aspek lainnya, yakni dengan rata-rata 3,4. Tidak ada aspek pelayanan yang mendapat respon kurang.
3. Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi yang diberikan SPs dan program studi pada aspek Ruang tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman dengan perolehan nilai rata-rata 3,57.

#### **B. Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survey tentang kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh SPs dan program studi memberikan gambaran bahwa layanan terhadap mahasiswa mendapat respon Sangat Baik. Namun demikian, pada semua aspek masih mendapat respon cukup baik, sehingga perlu mendapatkan perhatian dari pihak SPs dan program studi untuk meningkatkan pelayanan agar pada waktu mendatang mendapatkan respon lebih baik, sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan akademik dan administrasi terhadap mahasiswa.

1. Terdapat 21 aspek pelayanan yang mendapatkan respons Sangat Puas, Puas dan Cukup Puas terhadap pelayanan yang disediakan SPs dan program studi, pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Tidak terdapat aspek pelayanan yang mendapat respon kurang dari mahasiswa.
2. Terdapat aspek pelayanan yang mendapatkan respons sangat baik 70,3% dari mahasiswa pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025, namun proporsinya masih cukup kecil sehingga sangat penting upaya peningkatan pelayanan kepada mahasiswa.
3. Pada umumnya seluruh aspek rata-rata mendapat respon dari mahasiswa pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025, berada pada kategori Sangat Baik dengan rata-rata 3,53 (jika dibulatkan 3), angka tersebut berada pada angka optimal pada

kategori SANGAT PUAS (3,1 – 4,0). Dengan demikian, masih sangat perlu upaya peningkatan pelayanan ke pada mahasiswa, baik yang disediakan oleh SPs maupun program studi agar memberikan kontribusi yang signifikan terhadap proses perkuliahan dan pencapaian kompetensi mahasiswa sesuai profile lulusan.