# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

## PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA**

**TAHUN 2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL**

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TEKNIK MESIN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA**
**TAHUN 2024**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Kristen Indonesia Toraja dan digunakan sebagai bahan evaluasi mutu, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), serta pendukung akreditasi.

Makale, 2024

| | | |
|---|---|---|
| Unit Kendali Mutu<br><br>(Lery Alfriany Salo',M.T)<br>NIDN. 0925049001 | | Gugus Kendali Mutu<br><br>( Israel Padang,M.T)<br>NIDN. 0918099004 |
| Kepala Lembaga Penjaminan Mutu<br><br>(Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum)<br>NIDN. 0909129001 | Mengetahui | Ketua Program Studi<br><br>(Dr. Sallolo Sulu, S.T., M.T)<br>NIDN. 0920038103 |

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Mesin terhadap Tenaga Kependidikan Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2024 ini dapat disusun.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja. Survei kepuasan mahasiswa menjadi salah satu instrumen untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, keuangan, fasilitas penunjang, laboratorium, perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan universitas, fakultas, dan program studi dalam merencanakan peningkatan mutu layanan. Data disajikan dalam bentuk tabel, persentase, rata-rata, indeks kepuasan, dan diagram agar hasilnya lebih mudah dipahami serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

Terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Semoga laporan ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Makale, 2024

# DAFTAR ISI

Sampul

Lembar Pengesahan

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I Pendahuluan

BAB II Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

BAB III Hasil Pengukuran Survei Kepuasan dan Analisis

3.1 Hasil Survei Kepuasan

3.2 Analisis Hasil Survei

3.3 Hasil Pengolahan Data dan Diagram

BAB IV Penutup

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik dan nonakademik guna memenuhi harapan serta kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Salah satu komponen penting yang mendukung kelancaran proses akademik adalah tenaga kependidikan, yang memberikan pelayanan administrasi akademik, keuangan, fasilitas, laboratorium, perpustakaan, dan layanan kemahasiswaan.

Kualitas pelayanan tenaga kependidikan berpengaruh terhadap pengalaman mahasiswa selama menjalani proses pendidikan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, informatif, serta didukung fasilitas yang memadai dapat membantu mahasiswa memenuhi kebutuhan akademiknya. Oleh sebab itu, evaluasi kepuasan mahasiswa perlu dilakukan untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan baik dan bagian yang masih perlu ditingkatkan.

Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja melaksanakan survei kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar evaluasi dan perencanaan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

## 1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei ini adalah:

• Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin terhadap pelayanan tenaga kependidikan.

• Mengetahui penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik, administrasi, keuangan, fasilitas, laboratorium, perpustakaan, dan kegiatan kemahasiswaan.

• Mengidentifikasi komponen layanan yang memperoleh penilaian tinggi dan komponen yang masih memerlukan perhatian.

• Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan mutu layanan.

## 1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Laporan ini disusun berdasarkan rekapitulasi data survei yang diberikan. Tanggal dan periode pengisian kuesioner tidak tercantum secara terperinci pada tabel rekapitulasi yang menjadi dasar pengolahan, sehingga tidak dicantumkan secara khusus dalam laporan ini.

## 1.4 Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam pengolahan adalah 667 mahasiswa. Jumlah tersebut diketahui dari total jawaban pada setiap komponen, yaitu 667 jawaban untuk masing-masing dari 34 komponen pengukuran. Dengan demikian, keseluruhan data terdiri atas 22.678 jawaban.

| No. | Keterangan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Jumlah responden | 667 |
| 2 | Jumlah komponen pengukuran | 34 |
| 3 | Jumlah seluruh jawaban | 22.678 |

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei mencakup kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan pada 34 komponen, yang meliputi layanan akademik, administrasi dan keuangan, sarana prasarana, laboratorium, perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan.

# BAB II

## METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik. Kuesioner memuat 34 komponen pengukuran yang mencakup layanan tenaga kependidikan dan fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa. Data yang dianalisis dalam laporan ini bersumber dari rekapitulasi jumlah jawaban pada setiap komponen.

### 2.2 Metode Pengolahan

Pengolahan data menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan skala Likert empat tingkat. Setiap jawaban diberi bobot sesuai kategori penilaian sebagai berikut:

| Nilai/Bobot | Predikat |
|---|---|
| 1 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | Tidak Puas |
| 3 | Puas |
| 4 | Sangat Puas |

Nilai rata-rata dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor jawaban pada setiap komponen kemudian membaginya dengan jumlah responden. Indeks kepuasan diperoleh dengan membandingkan nilai rata-rata dengan skor maksimum, kemudian dikalikan 100%.

Rata-rata = Σ nilai jawaban responden ÷ jumlah responden.

Indeks Kepuasan (%) = (Nilai rata-rata ÷ Skor maksimum) × 100.

Untuk interpretasi hasil, digunakan rentang kategori yang tercantum dalam laporan acuan, yaitu:

| Kategori Nilai Rata-rata | Kategori Indeks (%) | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|
| 1,00–1,75 | 25–43 | Sangat Tidak Puas |
| 1,76–2,50 | 44–62 | Tidak Puas |
| 2,51–3,25 | 63–80 | Puas |
| 3,26–4,00 | 81–100 | Sangat Puas |

### 2.3 Tahapan Pengolahan Data

• Rekapitulasi jawaban responden untuk masing-masing komponen pengukuran.

• Pengelompokan jawaban berdasarkan Skala 1, Skala 2, Skala 3, dan Skala 4.

• Penghitungan jumlah jawaban, persentase, nilai rata-rata, dan indeks kepuasan.

• Pengelompokan komponen ke dalam lima aspek pelayanan, yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Tangible.

• Penyajian hasil dalam tabel dan diagram serta penyusunan rekomendasi perbaikan.

## 2.4 Analisis dan Penyajian Data

Hasil pengolahan dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan distribusi jawaban, rata-rata, dan indeks kepuasan. Analisis juga dilakukan berdasarkan lima aspek pelayanan sebagaimana pengelompokan pada tabel rekapitulasi. Persentase pada tabel komponen dihitung kembali berdasarkan jumlah jawaban dan total 667 responden agar konsisten dengan data frekuensi.

# BAB III

## HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

### 3.1 Hasil Survei Kepuasan

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin terhadap tenaga kependidikan menggunakan 34 komponen pengukuran. Berdasarkan rekapitulasi, setiap komponen memiliki 667 jawaban, sehingga jumlah keseluruhan mencapai 22,678 jawaban. Dari jumlah tersebut, 9,453 jawaban berada pada Skala 3 (Puas) dan 13,225 jawaban berada pada Skala 4 (Sangat Puas). Tidak terdapat jawaban pada Skala 1 maupun Skala 2.

Tabel berikut menyajikan jumlah jawaban, persentase hasil penghitungan berdasarkan 667 responden, nilai rata-rata, dan indeks kepuasan untuk setiap komponen.

| No | Komponen Pengukuran | Skala 3 | % | Skala 1&2 | % | Skala 4 | % | Rata-rata | Indeks |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan) | 350 | 52.47% | 0 | 0.00% | 317 | 47.53% | 3.48 | 86.88% |
| 2 | Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur) | 299 | 44.83% | 0 | 0.00% | 368 | 55.17% | 3.55 | 88.79% |
| 3 | Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan) | 438 | 65.67% | 0 | 0.00% | 229 | 34.33% | 3.34 | 83.58% |
| 4 | Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial) | 376 | 56.37% | 0 | 0.00% | 291 | 43.63% | 3.44 | 85.91% |
| 5 | Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik) | 347 | 52.02% | 0 | 0.00% | 320 | 47.98% | 3.48 | 86.99% |
| 6 | Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet) | 278 | 41.68% | 0 | 0.00% | 389 | 58.32% | 3.58 | 89.58% |
| 7 | Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip | 308 | 46.18% | 0 | 0.00% | 359 | 53.82% | 3.54 | 88.46% |
| 8 | Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik | 307 | 46.03% | 0 | 0.00% | 360 | 53.97% | 3.54 | 88.49% |
| 9 | Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik | 255 | 38.23% | 0 | 0.00% | 412 | 61.77% | 3.62 | 90.44% |
| 10 | Kemampuan Menangani Keluhan | 154 | 23.09% | 0 | 0.00% | 513 | 76.91% | 3.77 | 94.23% |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Akademik | | | | | | | | |
| 11 | Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik | 278 | 41.68% | 0 | 0.00% | 389 | 58.32% | 3.58 | 89.58% |
| 12 | Keramahan dan kesopanan staf administrasi | 243 | 36.43% | 0 | 0.00% | 424 | 63.57% | 3.64 | 90.89% |
| 13 | Kejelasan informasi dan prosedur administrasi | 324 | 48.58% | 0 | 0.00% | 343 | 51.42% | 3.51 | 87.86% |
| 14 | Kemudahan prosedur pembayaran | 326 | 48.88% | 0 | 0.00% | 341 | 51.12% | 3.51 | 87.78% |
| 15 | Kejelasan informasi biaya pendidikan | 162 | 24.29% | 0 | 0.00% | 505 | 75.71% | 3.76 | 93.93% |
| 16 | Kecepatan pelayanan bagian keuangan | 266 | 39.88% | 0 | 0.00% | 401 | 60.12% | 3.60 | 90.03% |
| 17 | Ketersediaan ruang kuliah yang memadai | 354 | 53.07% | 0 | 0.00% | 313 | 46.93% | 3.47 | 86.73% |
| 18 | Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus | 303 | 45.43% | 0 | 0.00% | 364 | 54.57% | 3.55 | 88.64% |
| 19 | Akses internet dan fasilitas teknologi | 313 | 46.93% | 0 | 0.00% | 354 | 53.07% | 3.53 | 88.27% |
| 20 | Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan | 311 | 46.63% | 0 | 0.00% | 356 | 53.37% | 3.53 | 88.34% |
| 21 | Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium | 182 | 27.29% | 0 | 0.00% | 485 | 72.71% | 3.73 | 93.18% |
| 22 | Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium | 188 | 28.19% | 0 | 0.00% | 479 | 71.81% | 3.72 | 92.95% |
| 23 | Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai | 124 | 18.59% | 0 | 0.00% | 543 | 81.41% | 3.81 | 95.35% |
| 24 | Kenyamanan ruang baca | 136 | 20.39% | 0 | 0.00% | 531 | 79.61% | 3.80 | 94.90% |
| 25 | Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku | 337 | 50.52% | 0 | 0.00% | 330 | 49.48% | 3.49 | 87.37% |
| 26 | Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat | 151 | 22.64% | 0 | 0.00% | 516 | 77.36% | 3.77 | 94.34% |
| 27 | Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial | 459 | 68.82% | 0 | 0.00% | 208 | 31.18% | 3.31 | 82.80% |
| 28 | Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa | 421 | 63.12% | 0 | 0.00% | 246 | 36.88% | 3.37 | 84.22% |
| 29 | Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi | 483 | 72.41% | 0 | 0.00% | 184 | 27.59% | 3.28 | 81.90% |
| 30 | Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi | 280 | 41.98% | 0 | 0.00% | 387 | 58.02% | 3.58 | 89.51% |
| 31 | Kejelasan informasi dan prosedur | 93 | 13.94% | 0 | 0.00% | 574 | 86.06% | 3.86 | 96.51% |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | kegiatan kemahasiswaan | | | | | | | | |
| 32 | Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa | 279 | 41.83% | 0 | 0.00% | 388 | 58.17% | 3.58 | 89.54% |
| 33 | Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa | 189 | 28.34% | 0 | 0.00% | 478 | 71.66% | 3.72 | 92.92% |
| 34 | Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus | 139 | 20.84% | 0 | 0.00% | 528 | 79.16% | 3.79 | 94.79% |
| | Total | 9453 | 41.68% | 0 | 0.00% | 13225 | 58.32% | 3.58 | 89.58% |

Catatan pengolahan: frekuensi Skala 1 dan Skala 2 bernilai 0 pada seluruh komponen. Persentase Skala 3 dan Skala 4 pada tabel ini dihitung ulang dari frekuensi jawaban dan 667 responden. Dengan demikian, persentase yang ditampilkan dapat berbeda dari beberapa angka persentase pada tabel sumber yang tidak sesuai dengan frekuensinya.

## 3.2 Analisis Hasil Survei

Berdasarkan pengolahan 34 komponen, diperoleh 22,678 jawaban. Sebanyak 9,453 jawaban (41.68%) berada pada Skala 3 (Puas), sedangkan 13,225 jawaban (58.32%) berada pada Skala 4 (Sangat Puas). Tidak terdapat jawaban pada Skala 1 (Sangat Tidak Puas) maupun Skala 2 (Tidak Puas). Rata-rata keseluruhan mencapai 3.58 dari skala maksimum 4, dengan indeks kepuasan 89.58%.

Jika dilihat berdasarkan lima aspek pelayanan, Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh indeks tertinggi, yaitu 92,09% dengan rata-rata 3,68. Tangible memperoleh indeks 89,62% dengan rata-rata 3,58, Keandalan (Reliability) sebesar 89,25% dengan rata-rata 3,57, Kepastian (Assurance) sebesar 87,62% dengan rata-rata 3,50, sedangkan Empati (Empathy) memperoleh indeks 87,01% dengan rata-rata 3,48.

Pada tingkat komponen, indeks tertinggi terdapat pada kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan, yaitu 96,51%. Nilai tinggi lainnya terlihat pada ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai (95,35%), kenyamanan ruang baca (94,90%), ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus (94,79%), dan kemampuan menangani keluhan akademik (94,23%). Capaian tersebut menunjukkan bahwa beberapa layanan informasi, perpustakaan, dan penanganan keluhan memperoleh penilaian sangat baik.

Beberapa komponen dengan indeks relatif lebih rendah perlu menjadi perhatian. Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi memperoleh indeks 81,90%, variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial sebesar 82,80%, layanan perkuliahan sebesar 83,58%, serta kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa sebesar 84,22%. Nilai tersebut tetap berada pada kategori Sangat Puas berdasarkan rentang interpretasi yang digunakan, tetapi relatif lebih rendah dibandingkan komponen lainnya.

Berdasarkan lima aspek, Empati memperoleh indeks paling rendah, yaitu 87,01%, diikuti Kepastian sebesar 87,62%. Kedua aspek ini dapat menjadi perhatian dalam peningkatan komunikasi, perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, dan konsistensi pemberian informasi maupun layanan. Sementara itu, Daya Tanggap menjadi aspek dengan capaian tertinggi dan perlu dipertahankan.

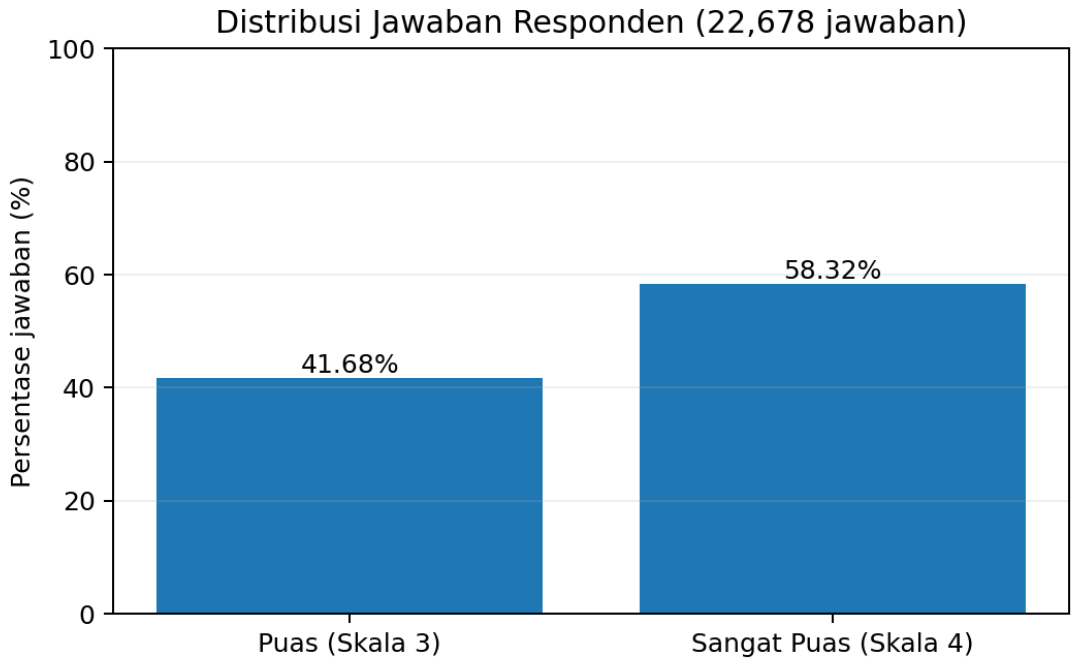
| No. | Aspek yang Diukur | Nomor Komponen | Skala 3 | Skala 4 | Total Respons | Rata-rata | Indeks |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Keandalan (Reliability) | 1, 2, 3, 7, 13, 15, 16, 20, 23 | 2582 | 3421 | 6003 | 3.57 | 89.25% |
| 2 | Daya Tanggap (Responsiveness) | 5, 10, 11, 25, 26, 31, 33, 34 | 1688 | 3648 | 5336 | 3.68 | 92.09% |
| 3 | Kepastian (Assurance) | 8, 9, 14, 29, 30 | 1651 | 1684 | 3335 | 3.50 | 87.62% |
| 4 | Empati (Empathy) | 4, 12, 28 | 1040 | 961 | 2001 | 3.48 | 87.01% |
| 5 | Tangible | 6, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 32 | 2492 | 3511 | 6003 | 3.58 | 89.62% |
| | Keseluruhan | | 9453 | 13225 | 22678 | 3.58 | 89.58% |

Persentase kategori jawaban per aspek sebagaimana rekapitulasi adalah sebagai berikut:

| Aspek | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|---|---|---|---|---|
| Keandalan (Reliability) | 56,99% | 43,01% | 0,00% | 0,00% |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | 68,37% | 31,63% | 0,00% | 0,00% |
| Kepastian (Assurance) | 50,49% | 49,51% | 0,00% | 0,00% |
| Empati (Empathy) | 48,03% | 51,97% | 0,00% | 0,00% |
| Tangible | 58,49% | 41,51% | 0,00% | 0,00% |
| Keseluruhan | 58,32% | 41,68% | 0,00% | 0,00% |

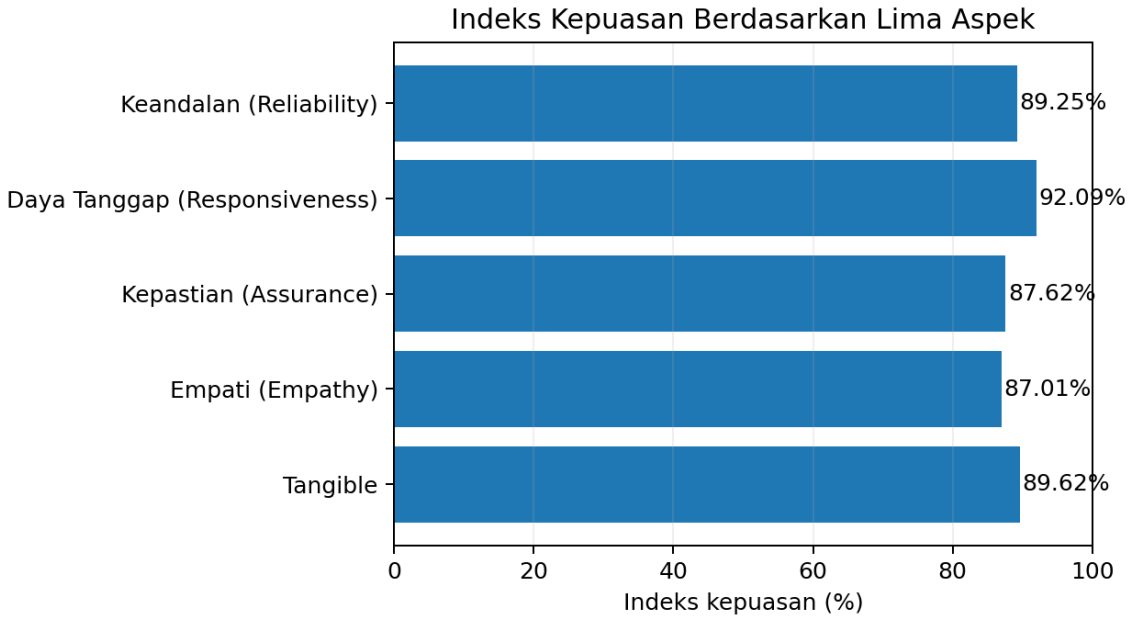
## 3.3 Hasil Pengolahan Data dan Diagram

Hasil pengolahan data dari 667 responden disajikan dalam bentuk diagram untuk memperlihatkan distribusi jawaban dan perbandingan indeks pada lima aspek pelayanan. Dari 34 komponen pengukuran diperoleh 22,678 jawaban, dengan rata-rata keseluruhan 3.58 dan indeks kepuasan 89.58%.




Gambar 3.1. Distribusi jawaban responden berdasarkan skala Likert.

Diagram 3.1 menunjukkan bahwa 9,453 jawaban (41.68%) berada pada Skala 3 (Puas), sedangkan 13,225 jawaban (58.32%) berada pada Skala 4 (Sangat Puas). Tidak terdapat jawaban pada dua skala terendah. Komposisi ini memperlihatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diukur berada pada rentang positif.




Gambar 3.2. Indeks kepuasan berdasarkan lima aspek pelayanan.

Diagram 3.2 memperlihatkan bahwa Daya Tanggap memperoleh indeks tertinggi, yaitu 92,09%, sedangkan Empati memperoleh indeks terendah, yaitu 87,01%. Seluruh aspek memperoleh indeks di atas 87%, sehingga hasilnya tetap termasuk kategori Sangat Puas. Perbedaan capaian tersebut dapat digunakan untuk menentukan prioritas evaluasi dan peningkatan layanan.

# BAB IV

# PENUTUP

## 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap 667 mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja pada 34 komponen pengukuran, diperoleh 22,678 jawaban. Sebanyak 9,453 jawaban (41.68%) berada pada Skala 3 (Puas), sedangkan 13,225 jawaban (58.32%) berada pada Skala 4 (Sangat Puas). Tidak terdapat jawaban pada Skala 1 maupun Skala 2. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3.58 dengan indeks kepuasan 89.58%.

Berdasarkan lima aspek pelayanan, indeks tertinggi diperoleh Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 92,09%, diikuti Tangible sebesar 89,62%, Keandalan (Reliability) sebesar 89,25%, Kepastian (Assurance) sebesar 87,62%, dan Empati (Empathy) sebesar 87,01%.

Komponen dengan indeks tertinggi adalah kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan (96,51%). Sementara itu, kesempatan berpartisipasi dalam organisasi (81,90%), variasi kegiatan seni, olahraga, dan sosial (82,80%), serta layanan perkuliahan (83,58%) merupakan beberapa komponen dengan indeks relatif lebih rendah dan dapat menjadi perhatian dalam evaluasi berikutnya.

## 4.2 Rekomendasi

• Mempertahankan kualitas layanan yang memperoleh penilaian tinggi, khususnya kejelasan informasi kegiatan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, dan penanganan keluhan akademik.

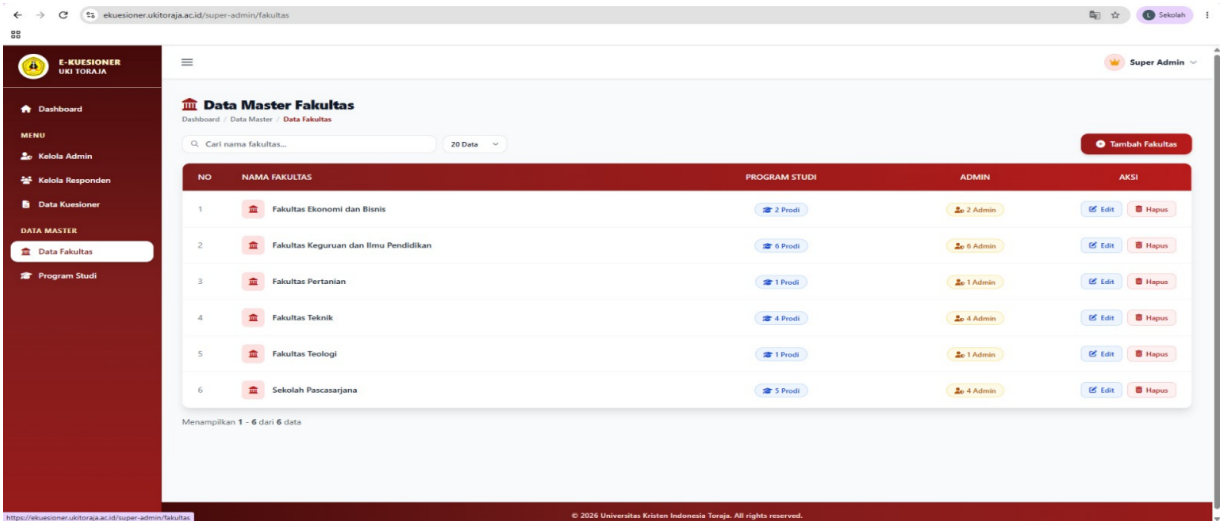
• Meningkatkan kesempatan mahasiswa untuk terlibat dalam organisasi serta memperluas variasi kegiatan seni, olahraga, dan sosial agar lebih sesuai dengan minat mahasiswa.

• Memperhatikan layanan perkuliahan, termasuk ketersediaan dosen dan ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan.

• Memperkuat komunikasi dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, terutama pada aspek Empati dan Kepastian yang memperoleh indeks relatif lebih rendah.

• Melakukan evaluasi berkala terhadap layanan administrasi, fasilitas, laboratorium, perpustakaan, dan kegiatan kemahasiswaan dengan melibatkan masukan mahasiswa.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Program Studi Teknik Mesin dan pimpinan universitas dalam mempertahankan layanan yang sudah berjalan baik serta menyusun tindak lanjut perbaikan secara terarah dan berkelanjutan.




# SURVEY KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK

## A. Identitas Responden

*(Berikan tanda centang √ pada jawaban yang sesuai)*

1. **Program Studi:**
   ☐ S1 ……
   ☐ S2 ……
2. Fakultas/Program Studi: ……

## B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap pernyataan dengan cermat.
- Beri tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda.
- Skala penilaian menggunakan **Skala Likert**:
  1 = Sangat Tidak Puas
  2 = Tidak Puas
  3 = Puas
  4 = Sangat Puas

### C. Pernyataan Penilaian Akademik

| No | Aspek Layanan Akademik | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **2** | Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **3** | Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **4** | Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **5** | Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **6** | Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **7** | Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **8** | Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **9** | Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **10** | Kemampuan Menangani Keluhan Akademik | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**D. Pernyataan Penilaian layanan Kependidikan**

| **No** | **Aspek Layanan** | **Pernyataan** | **1** | **2** | **3** | **4** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Administrasi Akademik | Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | Administrasi Akademik | Keramahan dan kesopanan staf administrasi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13 | Administrasi Akademik | Kejelasan informasi dan prosedur administrasi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **B. Layanan Keuangan** | | | | | | |
| 14 | Administrasi Keuangan | Kemudahan prosedur pembayaran | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15 | Administrasi Keuangan | Kejelasan informasi biaya pendidikan | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16 | Administrasi Keuangan | Kecepatan pelayanan bagian keuangan | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17 | Sarana Prasarana | Ketersediaan ruang kuliah yang memadai | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18 | Sarana Prasarana | Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19 | Sarana Prasarana | Akses internet dan fasilitas | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | teknologi | | | | |
| **D. Laboratorium** | | | | | | |
| 20 | Laboratorium | Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21 | Laboratorium | Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 22 | Laboratorium | Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **E. Perpustakaan** | | | | | | |
| 23 | Perpustakaan | Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 24 | Perpustakaan | Kenyamanan ruang baca | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25 | Perpustakaan | Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**E. Pernyataan Penilaian Kegiatan Mahasiswa**

| No | Aspek Layanan Kemahasiswaan | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **A. Program Kegiatan Kemahasiswaan** | | | | | | |
| 26 | Kegiatan Akademik | Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27 | Kegiatan Non-Akademik | Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 38 | Relevansi Program | Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **B. Organisasi Kemahasiswaan** | | | | | | |
| 29 | Keterlibatan Mahasiswa | Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 30 | Pembinaan & Pendampingan | Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 31 | Transparansi Kegiatan | Kejelasan informasi dan prosedur | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | kegiatan kemahasiswaan | | | | |
| **C. Fasilitas Kemahasiswaan** | | | | | | |
| 32 | Ruang & Peralatan | Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 33 | Dana & Pendanaan | Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 34 | Akses Informasi | Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## F. Saran dan Masukan

