



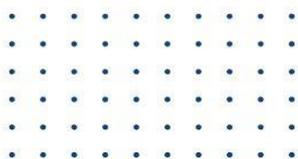
# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN

## LAYANAN KEMAHASISWAAN

---

FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER



# 2024

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
LAYANAN KEMAHASISWAAN  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN  
No. Dokumen: 00021 08000**

---

Status Dokumen	: <input checked="" type="checkbox"/> Master	<input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: -	
Tanggal Terbit	: 17 Juni 2024	
Jumlah Halaman	: 19 Halaman	

Disusun Oleh:		Disetujui Oleh:	
Nama	Nely Ana Mufarida, M.T.	Nama	Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM.
Jabatan	UPM Fakultas Teknik	Jabatan	Dekan Fakultas Teknik
Tanggal	15 Juni 2024	Tanggal	17 Juni 2024

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dapat menyelesaikan laporan survei kepuasan layanan mahasiswa ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini merupakan bagian dari upaya institusi untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa, yang merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga mutu pendidikan di universitas ini.

Laporan ini menyajikan hasil survei yang dilakukan secara menyeluruh terhadap mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan, termasuk administrasi, fasilitas, dan dukungan akademik. Data yang terkumpul dianalisis secara komprehensif untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta untuk memberikan rekomendasi guna peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan bagi seluruh pihak terkait dalam mengambil keputusan strategis yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan kepada mahasiswa. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh tim yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, serta kepada mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dan seluruh civitas akademiknya.

Jember, 18 Juni 2024

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Jember

Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM.

## **PRAKATA**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan survei kepuasan layanan mahasiswa ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

Survei kepuasan layanan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh universitas. Data yang diperoleh dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk evaluasi dan perbaikan layanan yang lebih baik di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para mahasiswa yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Kami juga berterima kasih kepada seluruh tim yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, yang telah bekerja keras dengan dedikasi dan komitmen yang tinggi. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan kualitas layanan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dan menjadi referensi bagi institusi lain yang ingin melakukan survei serupa.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami berharap laporan survei kepuasan layanan mahasiswa ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan-Nya kepada kita semua.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Jember, 18 Juni 2024

Tim Penyusun

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dengan penuh rasa syukur, kami sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pimpinan program studi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Dukungan dan motivasi yang diberikan kepada dosen dan mahasiswa dalam mengisi survei kepuasan layanan mahasiswa ini sangat berarti dan telah membantu terlaksananya survei ini dengan baik.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada para mahasiswa dan tenaga kependidikan yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk berpartisipasi dalam survei ini. Partisipasi Anda semua sangat berharga dan merupakan kontribusi penting dalam upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan mahasiswa di universitas kita tercinta.

Jember, 18 Juni 2024

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>BAB 2. METODE</b> .....	4
<b>BAB 3. HASIL SURVEI</b> .....	9
<b>BAB 4. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI</b> .....	11
<b>BAB 5. KESIMPULAN</b> .....	13

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember memiliki komitmen untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada seluruh mahasiswanya. Sebagai bagian dari upaya untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan, penting bagi universitas untuk secara berkala melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Survei kepuasan layanan mahasiswa ini menjadi instrumen penting dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari layanan yang diberikan.

Mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama dalam proses pendidikan memiliki peran vital dalam memberikan umpan balik mengenai layanan yang mereka terima. Tingkat kepuasan mahasiswa tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga menjadi indikator kunci dalam menilai efektivitas implementasi kebijakan, program, dan fasilitas yang disediakan oleh universitas.

Layanan yang diberikan oleh universitas melalui WR3, LPMA dan BLK mencakup berbagai aspek, termasuk layanan akademik, Non Akademik, kesejahteraan mahasiswa, kesehatan serta pengembangan prestasi mahasiswa. Evaluasi atas layanan-layanan ini penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik, sehingga dapat mendukung keberhasilan akademik dan kesejahteraan mereka selama menempuh studi di universitas.

Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan tinggi, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan melakukan survei kepuasan ini, universitas diharapkan dapat memperoleh data yang valid dan reliabel sebagai dasar untuk perencanaan strategis dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Oleh karena itu, survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh universitas. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang

komprehensif tentang pengalaman mahasiswa, serta menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan layanan di masa mendatang

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Survei kepuasan layanan mahasiswa yang dilakukan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dimaksudkan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh universitas. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terkait kualitas layanan yang mereka terima, serta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan.

Adapun tujuan pengukuran survey ini meliputi:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh universitas, termasuk pelayanan akademik, fasilitas kampus, pelayanan administrasi, dan dukungan kemahasiswaan.

2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan

Untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah memenuhi harapan mahasiswa dan aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dapat dilakukan langkah-langkah peningkatan yang tepat.

3. Menyediakan Data untuk Evaluasi dan Perbaikan Layanan

Untuk menyediakan data yang valid dan reliabel yang dapat digunakan oleh LPMA dan pihak-pihak terkait lainnya dalam melakukan evaluasi serta pengambilan keputusan yang berbasis data dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Masa Depan

Untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, dengan menjadikan hasil survei ini sebagai bahan acuan dalam menyusun kebijakan dan strategi pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

#### 5. Memenuhi Tuntutan Akreditasi dan Standar Mutu

Untuk memenuhi tuntutan akreditasi dan standar mutu pendidikan tinggi yang mengharuskan adanya pengukuran dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas secara menyeluruh

### **1.3 Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan mahasiswa yang terlapor dalam laporan ini ditujukan untuk mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

## BAB 2. METODE

### 2.1 Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan layanan mahasiswa dalam bidang layanan dilakukan kemahasiswaan secara *online* dengan menggunakan google form dan disebarikan kepada seluruh mahasiswa dari berbagai program studi. google form survey kepuasan layanan kemahasiswaan disebarikan mulai tanggal 8 Juni 2024-15 Juni 2024.

### 2.2 Responden

Responden dari Survei kepuasan mahasiswa ini adalah mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember yang meliputi 100 Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

### 2.3 Metode dan Instrumen Survei

#### 2.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Survei Kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuisisioner yang terdiri atas beberapa item pertanyaan yang dapat diakses secara online melalui [https://bit.ly/Survei\\_Layanan\\_Kemahasiswaan\\_FT](https://bit.ly/Survei_Layanan_Kemahasiswaan_FT). Tautan Survei tersebut dikirimkan kepada unsur pimpinan agar dapat disebarikan keseluruhan mahasiswa. Penilaian dilakukan menggunakan skala likert dengan 4 opsi penilaian, yaitu: (4) sangat puas, (3) puas, (2) cukup puas, dan (1) kurang puas.

#### 2.3.2 Analisis Data

Analisis data Survei dilakukan dengan melakukan perhitungan persentase jumlah responden yang memilih tiap kategori (opsi penilaian) yang meliputi “sangat puas”, “puas”, “cukup puas”, dan “kurang puas”. Persentase dihitung dengan membagi jumlah responden pada setiap kategori dengan jumlah total responden, kemudian dikalikan dengan 100%. Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung persentase:

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{\text{Jumlah Responden pada Kategori}}{\text{Jumlah Total Responden}} \times 100\%$$

### 2.3.3 Instrumen

Instrumen yang digunakan pada Survei kepuasan mahasiswa berupa kuisisioner yang terdiri atas beberapa item pertanyaan yang terbagi untuk setiap jenis layanan mahasiswa. Kuisisioner ini dapat diakses secara online melalui link [https://bit.ly/Survei Layanan Kemahasiswaan FT](https://bit.ly/Survei_Layanan_Kemahasiswaan_FT)

Tabel 2.3 Kuisisioner Survei Kepuasan mahasiswa

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
	<b>LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING</b>				
1.	Memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan mahasiswa.				
2.	Bekerja secara profesional dan didukung kompetensi yang sesuai dengan bidang konseling				
3.	Berkomunikasi dengan sopan, komunikatif serta responsif terhadap permasalahan mahasiswa				
4.	Memiliki dedikasi yang tinggi dan menjaga kode etik sebagai konselor dengan menjaga kerahasiaan klien (mahasiswa).				
5.	Senantiasa memberikan saran dan motivasi yang bersifat positif bagi mahasiswa.				
	<b>LAYANAN KESEJAHTERAAN MAHASISWA</b>				
1.	Memberikan pelayanan dengan baik dalam pengurusan beasiswa.				
2.	Memberikan informasi secara jelas tentang jenis, syarat dan mekanisme pengusulan beasiswa kepada mahasiswa.				
3.	Berkomunikasi dengan sopan, komunikatif serta responsif dalam melayani mahasiswa				
4.	Memiliki manfaat bagi mahasiswa dan meringankan biaya Pendidikan.				
5.	Mahasiswa memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses beasiswa yang disediakan oleh lembaga internal dan eksternal sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan				
	<b>LAYANAN KESEHATAN</b>				
1.	Menyediakan lembaga/ unit layanan kesehatan (klinik/ rumah sakit)				
2.	Memberikan layanan dengan sopan, komunikatif serta responsif				
3.	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai di lembaga/ unit layanan kesehatan (klinik/ rumah sakit) UNMUH Jember.				
4.	Adanya layanan BPJS bagi mahasiswa yang membutuhkan pengobatan/ pemeriksaan/ konsultasi kesehatan				
5.	Memberikan informasi secara jelas tentang layanan kesehatan bagi mahasiswa UNMUH Jember.				
	<b>LAYANAN PENALARAN, MINAT DAN BAKAT</b>				
1.	Memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam mengembangkan potensi/ prestasi akademik/ non akademik mahasiswa.				

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
2.	Mengembangkan kreatifitas mahasiswa melalui UKM/BEM/IMM/ HIMAPRODI/maupun kegiatan lainya yang relevan.				
3.	menyediakan sarana prasarana yang memadai bagi UKM/BEM/IMM/ HIMAPRODI/maupun unit lainya sesuai kebutuhan mahasiswa.				
4.	Memberikan layanan dengan ramah, sopan, komunikatif serta responsif.				
5.	Memberikan subsidi pendanaan kegiatan bagi UKM/BEM/IMM/ ORMAWA/HIMAPRODI/maupun unit lainya sesuai kemampuan lembaga.				
6.	Memberikan pendampingan terhadap ORMAWA serta pengembangan melalui pendirian UKM baru sesuai kebutuhan mahasiswa melalui mekanisme yang berlaku.				
7.	Mahasiswa memperoleh informasi dan pembinaan dari (Pembimbing/Pembina) yang cukup dalam mengikuti kompetisi dalam bidang penalaran, bakat dan minat (PIMMU, PKM/ maupun Kejuaraan, tingkat nasional/ lokal/ internasional/ wilayah/ kabupaten).				
	<b>LAYANAN PKK-IMB</b>				
1.	diselenggarakan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.				
2.	Panitia/ pemateri yang bertugas memiliki kompetensi yang sesuai serta bekerja secara professional.				
3.	Staff/ Panitia/ Pemateri/ Instruktur yang menyelenggarakan kegiatan PKK-IMB memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, komunikatif serta responsif.				
4.	Materi yang disampaikan oleh pemateri (pembicara) mudah dimengerti dan dipahami oleh mahasiswa peserta PKK-IMB serta memiliki relevansi kebenaran yang kredibel.				
5.	Forum Kegiatan PKK-IMB yang diselenggarakan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dikelola secara profesional, menarik, memotivasi dan tidak membosankan.				
	<b>LAYANAN BIMBINGAN DAN PENGEMBANGAN KARIER</b>				
1.	memberikan/menyediakan informasi lengkap tentang pengembangan karier bagi mahasiswa.				
2.	menyelenggarakan kegiatan/ pelatihan/ workshop/ expo/ seminar dengan tema yang relevan sesuai dengan kebutuhan peningkatan kompetensi dan pembinaan karier mahasiswa.				
3.	Tersedianya sarana prasara yang memadai dalam mengembangkan karier mahasiswa di lingkungan UNMUH Jember.				
4.	memberikan pelayanan karier bersikap ramah, sopan, komunikatif, responsive dan professional.				

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
5.	Informasi tentang tracer study, pembinaan dan pengembangan karier bagi mahasiswa dapat diakses secara mudah melalui media online maupun lainnya.				

### 2.3.4 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa instrumen pernyataan kuesioner dapat digunakan untuk mengukur dengan benar apa yang seharusnya diukur, Uji ini dilakukan menggunakan *Pearson Correlation (Corrected Item-Total Correlation)*. Suatu instrument dikatakan valid apabila nilai dari *Pearson Correlation* ( $r_{xy}$ )  $>$   $r_{\alpha}$ . Nilai dari  $r_{\alpha}$  sebesar 0.113 dengan  $\alpha$  sebesar 5%. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 2.1 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keputusan	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keputusan
Q1	0,689	Valid	Q17	0,346	Valid
Q2	0,663	Valid	Q18	0,448	Valid
Q3	0,214	Valid	Q19	0,260	Valid
Q4	0,922	Valid	Q20	0,846	Valid
Q5	0,564	Valid	Q21	0,536	Valid
Q6	0,233	Valid	Q22	0,271	Valid
Q7	0,432	Valid	Q23	0,718	Valid
Q8	0,297	Valid	Q24	0,942	Valid
Q9	0,654	Valid	Q25	0,874	Valid
Q10	0,898	Valid	Q26	0,578	Valid
Q11	0,322	Valid	Q27	0,972	Valid
Q12	0,727	Valid	Q28	0,772	Valid
Q13	0,781	Valid	Q29	0,974	Valid
Q14	0,450	Valid	Q30	0,680	Valid
Q15	0,986	Valid	Q31	0,409	Valid
Q16	0,715	Valid	Q32	0,655	Valid

Berdasarkan Tabel 2.1, dapat diketahui bahwa semua instrument pertanyaan dalam kuesioner survei kerjasama telah valid, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat mengukur dengan benar apa yang seharusnya diukur.

#### b. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten instrument dalam kuesioner yang telah dibuat. Uji ini dilakukan menggunakan nilai dari Cronbach's Alpha. Nilai tersebut memiliki ketentuan sebagai berikut.

- Nilai Cronbach's Alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna
- Nilai Cronbach's Alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Nilai Cronbach's Alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- Nilai Cronbach's Alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah

Hasil dari uji reliabilitas untuk keseluruhan instrumen dapat dilihat dalam Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2 Hasil Uji Reabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,785	27

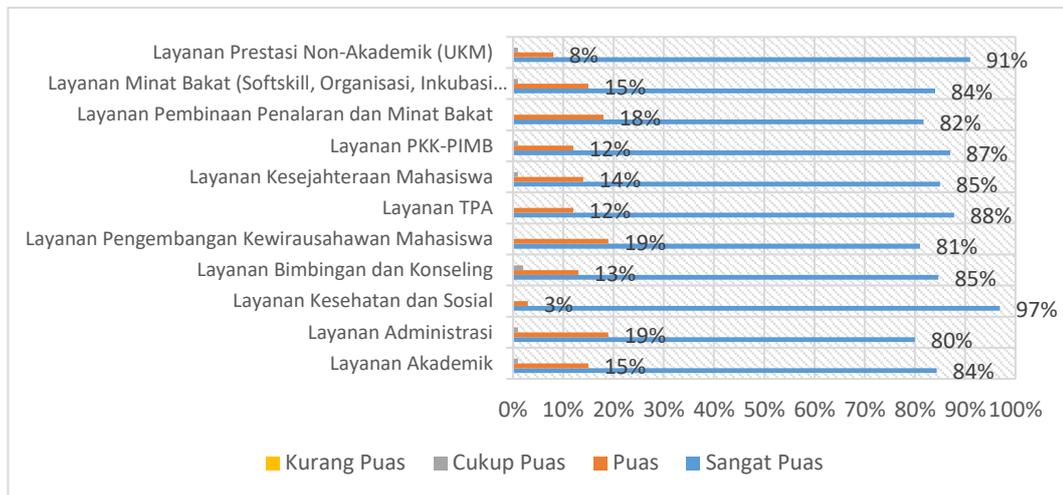
Berdasarkan Tabel 2.2, dapat diketahui bahwa keseluruhan instrumen dengan item pertanyaan sebanyak 27 diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,785. Artinya instrumen kuesioner dalam survey memiliki reliabilitas tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi yang tinggi sehingga instrumen dapat dipercaya untuk mengukur indikator dalam kuesioner

### BAB 3. HASIL SURVEI

Setelah survey dibagikan secara online, rekapitulasi hasil survey dapat dilihat dalam beberapa tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Hasil Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan 2023/2024

No	Indikator	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Cukup Puas (%)	Kurang Puas (%)
1	Layanan Akademik	84%	15%	1%	0%
2	Layanan Administrasi	80%	19%	1%	0%
3	Layanan Kesehatan dan Sosial	97%	3%	0%	0%
4	Layanan Bimbingan dan Konseling	85%	13%	2%	0%
5	Layanan Pengembangan Kewirausahawan Mahasiswa	81%	19%	0%	0%
6	Layanan TPA	88%	12%	0%	0%
7	Layanan Kesejahteraan Mahasiswa	85%	14%	1%	0%
8	Layanan PKK-PIMB	87%	12%	1%	0%
9	Layanan Pembinaan Penalaran dan Minat Bakat	82%	18%	0%	0%
10	Layanan Minat Bakat (Softskill, Organisasi, Inkubasi Wirausaha)	84%	15%	1%	0%
11	Layanan Prestasi Non-Akademik (UKM)	91%	8%	1%	0%



Gambar 3.1 Grafik Hasil Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan 2023/2024

Hasil survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di sebagian besar indikator. Layanan "Kesehatan dan Sosial" memperoleh persentase tertinggi dengan 97%

responden merasa sangat puas, diikuti oleh layanan "Prestasi Non-Akademik (UKM)" yang mendapat 91% sangat puas. Layanan lainnya, seperti "Layanan Akademik" (84%), "Layanan TPA" (88%), dan "Layanan PKK-PIMB" (87%) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, dengan sebagian besar responden merasa sangat puas dan hanya sedikit yang merasa puas.

Namun, terdapat beberapa layanan yang menunjukkan sedikit ruang untuk perbaikan. "Layanan Administrasi" mencatat 80% sangat puas dan 19% puas, yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Demikian juga, "Layanan Pengembangan Kewirausahaan Mahasiswa" memperoleh 81% sangat puas, dengan 19% merasa puas. Meskipun demikian, hampir seluruh indikator menunjukkan bahwa mayoritas besar responden merasa puas atau sangat puas dengan layanan kemahasiswaan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan bahwa layanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik memberikan pengalaman yang sangat memadai bagi mahasiswa, dengan beberapa aspek minor yang masih bisa ditingkatkan, terutama dalam layanan administrasi dan pengembangan kewirausahaan..

## BAB 4. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Tabel 4.1 Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei

Indikator Layanan	Evaluasi	Tindak Lanjut
Kesehatan dan Sosial	Tingkat sangat puas tertinggi sebesar 97%. Menunjukkan layanan kesehatan dan sosial telah memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal.	- Mempertahankan standar pelayanan kesehatan dan sosial.
		- Melanjutkan kegiatan pemeriksaan kesehatan rutin dan layanan konseling.
Prestasi Non-Akademik (UKM)	Persentase sangat puas 91%. Layanan pembinaan prestasi non-akademik dinilai sangat baik.	- Memperluas pembinaan dan dukungan pada kegiatan UKM.
		- Mengembangkan program penghargaan untuk mahasiswa berprestasi non-akademik.
Layanan Akademik	Tingkat sangat puas 84%, dengan sebagian besar merasa puas. Meskipun baik, ada peluang peningkatan layanan akademik.	- Mengoptimalkan layanan akademik berbasis digital.
		- Meningkatkan komunikasi terkait jadwal dan informasi akademik.
Layanan TPA	Tingkat sangat puas 88%. Layanan tes potensi akademik menunjukkan kinerja yang memadai.	- Mempertahankan pelayanan yang responsif.
		- Meningkatkan sosialisasi terkait jadwal TPA untuk mahasiswa baru.
Layanan PKK-PIMB	Tingkat sangat puas 87%, dengan respons puas cukup tinggi. Program PKK-PIMB dinilai efektif dalam mengenalkan lingkungan kampus kepada mahasiswa.	- Memperbarui modul PKK-PIMB sesuai kebutuhan mahasiswa.
		- Menambahkan sesi interaktif untuk pengenalan kegiatan fakultas.
Layanan Administrasi	Tingkat sangat puas 80%, dengan 19% puas. Perlu perbaikan dalam proses administrasi yang lebih efisien dan transparan.	- Mengimplementasikan sistem administrasi berbasis digital.
		- Menyediakan layanan konsultasi administrasi secara daring dan tatap muka.
	Tingkat sangat puas 81%, dengan 19% puas.	- Mengadakan pelatihan kewirausahaan secara berkala.

Pengembangan Kewirausahaan Mahasiswa	Perlu penguatan dukungan dalam pengembangan kewirausahaan.	- Menghubungkan mahasiswa dengan mitra bisnis dan mentor profesional.
--------------------------------------	--	---

## **BAB 5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap berbagai aspek yang dinilai seluruh layanan kepada mahasiswa yang diberikan oleh universitas mendapat respons positif, dengan persentase kepuasan yang tinggi. Meskipun demikian, tingkat partisipasi dalam survei ini masih perlu ditingkatkan, karena hanya 5% Mahasiswa yang berpartisipasi dalam survey ini. Partisipasi yang lebih tinggi diperlukan untuk memastikan bahwa hasil survei lebih representatif dan mencerminkan pandangan dari seluruh elemen yang terlibat dalam institusi.