

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
DALAM PROSES PEMBELAJARAN

FAKULTAS TEKNIK

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA DALAM PROSES PEMBELAJARAN
FAKULTAS TEKNIK
SEMESTER GENAP TAHUN 2023/2024**



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES
PEMBELAJARAN
No Dokumen : 00026 08000**

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master	<input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: 0	
Tanggal Terbit	: 16 Juni 2024	
Jumlah Halaman	: 20	

Disusun Oleh:		Disetujui Oleh:	
			
Nama	Nely Ana Mufarida, M.T.	Nama	Dr. Ir. Muntar, S.T., M.T., IPM.
Jabatan	UPM Fakultas Teknik	Jabatan	Dekan Fakultas Teknik
Tanggal	12 Juni 2024	Tanggal	15 Juni 2024

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dapat terus berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan di segala aspek, terutama dalam hal layanan proses pembelajaran. Upaya konkret yang dilakukan adalah dengan melaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran setiap semester.

Pelaksanaan penjaminan mutu merupakan hal yang penting sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Dalam merespons amanat Undang-Undang tersebut, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember telah melaksanakan SPMI. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan budaya mutu yang sesuai Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) serta menjamin akuntabilitas. Tahun 2021 ini, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember berkomitmen untuk melaksanakan SPMI secara bertahap, sistematis, terencana, dan terarah untuk mewujudkan *Good University Governance*.

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa ini merupakan salah satu perwujudan siklus penjaminan mutu PPEPP di bidang pembelajaran yang dilakukan secara periodik sebagai upaya menjaga dan meningkatkan mutu proses pembelajaran. Laporan hasil survey ini menjadi sumber data dan informasi dalam pengambilan keputusan perbaikan dan pengembangan mutu pembelajaran di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga laporan ini bermanfaat dalam mewujudkan budaya mutu dalam penyelenggaraan pembelajaran di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, Juni 2024

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember

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

PRAKATA

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, penyusunan laporan survey kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran tahun akademik 2022/2023 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan survey ini disusun sebagai tindak lanjut dari kegiatan monitoring dan evaluasi dengan tujuan untuk mengukur kualitas layanan pembelajaran seluruh program studi di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Selanjutnya, hasil analisa survey kepuasan ini menjadi dasar perbaikan dan pengembangan mutu pembelajaran yang disampaikan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

Penyusun menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Penyusun juga mengharapkan kritik dan saran membangun untuk perbaikan dan peningkatan penyusunan laporan hasil survey kepuasan untuk meningkatkan mutu pengelolaan pembelajaran yang berkelanjutan.

Jember, 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 mahasiswa dalam mengisi survei kepuasan pembelajaran ini sangatlah berarti dan telah membantu terlaksananya survei ini dengan baik.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada para mahasiswa 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 pembelajaran di universitas kita tercinta.

Jember, Juni 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Prakata.....	iv
Ucapan Terimakasih.....	v
Daftar Isi.....	vi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
BAB 2. METODE.....	5
BAB 3. HASIL SURVEI	7
BAB 4. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEI.....	18
BAB 5. KESIMPULAN.....	19

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembelajaran didefinisikan suatu proses hubungan mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada lingkungan belajar, membentuk pelaksanaan secara fakta kurikulum yang telah dirangkai oleh program studi. Penerapan pembelajaran wajib melengkapi standar proses pembelajaran sebagai halnya ditetapkan dalam Peraturan Presiden RI Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia dan Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Standar proses pembelajaran yang diatur dalam SNPT wajib menjadi dasar pengelolaan pembelajaran sesuai kurikulum program studi, yang menjadi dasar penentuan kriteria sistem penjaminan mutu eksternal melewati akreditasi.

Berdasarkan Permendikbud nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Standar pengelolaan Pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pemantauan dan evaluasi, serta pelaporan kegiatan Pembelajaran pada tingkat Program Studi. Kegiatan pemantauan dan evaluasi harus dilakukan secara periodik dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu proses pembelajaran.

Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) merupakan unsur penunjang akademik yang melaksanakan tugas dan fungsi Universitas di bidang pengkajian pendidikan yang berada di bawah Universitas. LP3 bertugas mengkoordinasi, merancang, memantau, dan menilai pelaksanaan proses pembelajaran dan pengembangan. Untuk itu, LP3 melakukan evaluasi pembelajaran melalui survey kepuasan terhadap mahasiswa untuk mengetahui mutu pembelajaran di seluruh program studi.

Survey kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran mencakup aspek *Tangible* (kelengkapan fasilitas), antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material; *Reliable* (handal), meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan; *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan; *Assurance* (Jaminan Kualitas Pembelajaran), meliputi pengetahuan,

perilaku dan kemampuan dosen; serta *Empathy* (empati), yaitu perhatian dosen pada mahasiswa.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa dalam proses pembelajaran ini merupakan bagian dari upaya penjaminan mutu dalam konteks peningkatan kualitas pendidikan. Survei yang dilaksanakan setiap semester ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Selain itu, survei ini juga sebagai upaya melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan pembelajaran seluruh program studi di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Hasil dari laporan survei diharapkan mampu menjadi sumber data dan informasi dalam pengambilan keputusan perbaikan dan pengembangan mutu pembelajaran.

1.3 Ruang Lingkup

Survei kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran yang terlapor dalam laporan ini ditujukan untuk peningkatan pembelajaran di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

BAB 2. METODE

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei kepuasan sarana dan prasarana dilakukan selama 14 hari yaitu 13 Juni 2024 – 20 Juni 2024.

2.2 Responden

Responden dari survei kepuasan mahasiswa adalah 73 mahasiswa.

2.3 Metode dan Instrumen Survei

2.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisisioner digital dengan memberikan pertanyaan yang didefinisikan berdasarkan lima aspek disesuaikan dengan topik kepuasan survey. Pertanyaan disusun disesuaikan dengan jawaban yang dapat diukur dengan skala yakni Sangat Puas (4), Puas (3), Cukup Puas (2) dan Kurang Puas (1).

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 dalam pembelajaran berupa kuisisioner yang terdiri atas beberapa item pertanyaan. Kuisisioner ini dapat diakses oleh mahasiswa.

Tabel 2.1. Kuisisioner Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran

No.	Pernyataan	Skala			
		1	2	3	4
	Aspek tangible				
1.	Pelayanan sistem informasi Perpustakaan mudah diakses				
2.	Para pimpinan dan staf di Perpustakaan UM Jember mudah ditemui				
3.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang Perpustakaan di UM Jember terjamin				
4.	Keadaan Ruang Perpustakaan di UM Jember layak digunakan				
5.	Fasilitas Perpustakaan UM Jember sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.				
6.	Fasilitas perpustakaan di UM Jember lengkap dan nyaman				
7.	Fasilitas laboratorium di UM Jember lengkap dan nyaman				
8.	Fasilitas kamar kecil bersih dan terawat dengan baik.				
9.	Buku di Perpustakaan UM Jember lengkap.				
	Aspek Reliable				
10.	Penggunaan SIA meningkatkan efektivitas kegiatan akademik				
11.	Menunjukkan kesiapan ketika memulai perkuliahan dan saat mengajar				
12.	Memanfaatkan media dan teknologi pembelajaran (LCD, software jika perlu dll)				
13.	Mampu menyampaikan materi secara jelas				
14.	Mampu menjelaskan hubungan kegunaan bidang/topik yang diajarkan dengan kehidupan nyata				
15.	Mampu menghidupkan suasana kelas, mahasiswa aktif dan membangkitkan motivasi belajar				
16.	Mampu memberikan tauladan dalam hal mentransfer kemampuan softskill kepada mahasiswa				
17.	Cara mengajar Dosen, mampu merangsang mahasiswa untuk aktif bertanya dan berdiskusi (komunikasi dua arah)				
	Aspek Responsiveness				
18.	Ada kegiatan monitoring dan evaluasi dalam kegiatan mahasiswa.				

19.	Kecepatan dalam melayani				
	Aspek Assurance				
20.	Mengajar sesuai silabi yang telah diberikan kepada mahasiswa				
21.	Materi yang diberikan dosen di UM sesuai dengan silabi yang ada				
22.	Mampu mengoptimalkan waktu mengajar sesuai dengan ketentuan				
23.	Ada sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang ada.				
	Aspek Empathy				
24.	Dosen di UM selalu menunjukkan sikap bersahabat terhadap mahasiswa				

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_{α} . Nilai dari r_{α} sebesar 0.062 dengan α 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	0,467	Valid	Q13	0,430	Valid
Q2	0,417	Valid	Q14	0,240	Valid
Q3	0,285	Valid	Q15	0,289	Valid
Q4	0,397	Valid	Q16	0,214	Valid
Q5	0,308	Valid	Q17	0,254	Valid
Q6	0,386	Valid	Q18	0,377	Valid
Q7	0,393	Valid	Q19	0,281	Valid
Q8	0,291	Valid	Q20	0,307	Valid
Q9	0,445	Valid	Q21	0,222	Valid
Q10	0,225	Valid	Q22	0,388	Valid
Q11	0,321	Valid	Q23	0,409	Valid
Q12	0,373	Valid	Q24	0,487	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

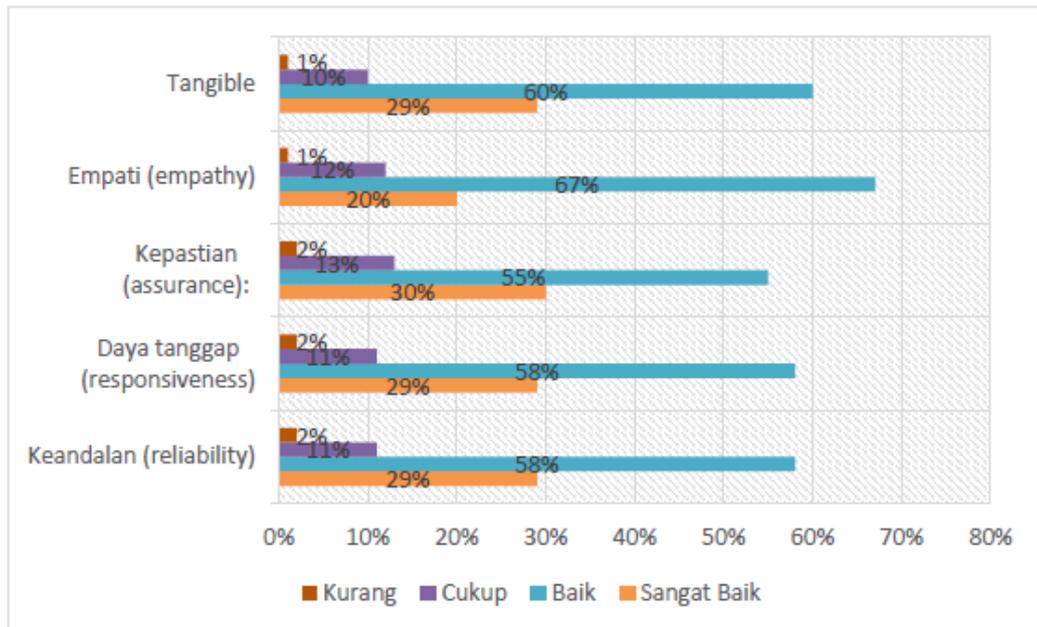
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,789	24

Berdasarkan Tabel 2.2, dapat diketahui bahwa keseluruhan instrumen dengan item pertanyaan sebanyak 24 diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,789. Artinya instrumen kuesioner dalam survey kepuasan layanan keuangan 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

Tabel 3.1. Hasil Survei Kepuasan Aspek Assurance

No	Aspek	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	Tangible	29%	60%	10%	1%
2	Realiabel	20%	67%	12%	1%
3	Responsiveness	30%	55%	13%	2%
4	Assurance	20%	67%	12%	1%
5	Emphaty	29%	60%	10%	1%



Gambar 3.1. Grafik Hasil Survei

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran Fakultas Teknik menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek layanan pembelajaran yang disediakan. Untuk indikator "Tangible," yang mengukur kualitas fisik dan fasilitas pembelajaran, 29% mahasiswa sangat puas, sementara 60% puas, menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran secara keseluruhan sudah memenuhi harapan mahasiswa meskipun ada 10% yang merasa cukup puas. Indikator "Reliabel," yang mengukur konsistensi layanan, memperoleh hasil yang positif dengan 20% sangat puas dan 67% puas, yang menunjukkan bahwa layanan pembelajaran cukup konsisten dan dapat diandalkan.

Indikator "Responsiveness" yang mengukur responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa juga memperoleh penilaian yang baik, dengan 30% sangat puas dan 55% puas. Meskipun ada 13% yang merasa cukup puas, ini menunjukkan

bahwa pengelola layanan pembelajaran cukup tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Aspek "Assurance," yang mencakup keyakinan mahasiswa terhadap kualitas layanan, mendapat hasil serupa dengan indikator reliabilitas, yaitu 20% sangat puas dan 67% puas, menandakan bahwa mahasiswa merasa yakin dengan kualitas pembelajaran yang diterima.

Terakhir, indikator "Empathy," yang mengukur sejauh mana pengelola layanan pembelajaran memperhatikan kebutuhan mahasiswa, memperoleh hasil yang baik dengan 29% sangat puas dan 60% puas, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa diperhatikan dalam proses pembelajaran. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan pembelajaran di Fakultas Teknik, dengan sebagian besar mahasiswa merasa puas, meskipun ada ruang untuk perbaikan pada beberapa aspek responsivitas dan perhatian terhadap kebutuhan individu.

BAB 4. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEI

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan dan pembelajaran memberikan gambaran yang jelas mengenai area yang telah berhasil memenuhi harapan mahasiswa dan area yang masih memerlukan perbaikan. Dari hasil evaluasi yang telah dipaparkan, meskipun sebagian besar aspek menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, ada beberapa area yang perlu mendapatkan perhatian lebih dan tindak lanjut untuk memastikan kualitas pelayanan dan pembelajaran yang optimal.

No	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
1	<p>Assurance: Hasil survei pada kategori assurance menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, Namun, untuk aspek kemampuan mengoptimalkan waktu mengajar dan pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan, yang masing-masing mendapat kepuasan 89% dan 87%, tetap memerlukan peningkatan lebih lanjut dalam penerapan dan penegakan aturan.</p>	Langkah-langkah yang lebih tegas akan diterapkan untuk memastikan bahwa waktu mengajar dimanfaatkan secara optimal sesuai dengan kurikulum yang ada. Selain itu, kebijakan pemberian sanksi akan dievaluasi kembali untuk memastikan bahwa sanksi yang diberikan bersifat edukatif dan mampu mendorong perilaku yang lebih disiplin di kalangan mahasiswa.
2	<p>Empathy: Kategori <i>empathy</i> mencatat tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan 86,37% mahasiswa merasa "sangat puas" dan 12,78% merasa "puas" terhadap sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh dosen. Ini menunjukkan bahwa dosen di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember telah berhasil menciptakan suasana yang ramah dan mendukung, yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif. Namun, masih terdapat sedikit mahasiswa yang merasa hanya "cukup puas" (0,73%) dan bahkan "kurang puas" (0,12%) dengan sikap empatik dosen.</p>	Untuk meningkatkan aspek empati ini, dilakukan program pengembangan kapasitas bagi dosen dengan fokus pada soft skills, termasuk kemampuan berkomunikasi dan empati. Kegiatan seperti workshop dan pelatihan dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan mahasiswa akan diadakan secara berkala. Selain itu, feedback mahasiswa akan lebih diperhatikan dan dijadikan bahan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa setiap dosen dapat terus meningkatkan kualitas interaksi dengan mahasiswa.
3	<p>Reliable:</p>	Untuk meningkatkan kategori reliable, maka perlu dilakukan upaya untuk

	<p>Rata-rata kepuasan 89%. Aspek tertinggi adalah kesiapan dosen memulai perkuliahan (90%). Penggunaan SIA mendapat kepuasan 86%.</p>	<p>meningkatkan pemanfaatan SIA dan teknologi pembelajaran seperti LMS oleh dosen. Kaprodi juga perlu memastikan kesiapan dosen di setiap perkuliahan. Selain itu dosen juga perlu dipantau terkait penggunaan media pembelajaran akan dilakukan untuk evaluasi pembelajaran</p>
4	<p>Tangible: Aspek tangible menunjukkan hasil yang cukup baik, dengan kepuasan berkisar antara 85% hingga 89%. Namun, fasilitas seperti laboratorium dan kamar kecil yang mendapat kepuasan masing-masing 88% dan 86%, meskipun relatif tinggi, tetap membutuhkan perhatian khusus untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut tetap terjaga kebersihannya dan dapat digunakan secara optimal oleh mahasiswa.</p>	<p>Program pemeliharaan rutin akan ditingkatkan, dengan fokus pada kebersihan dan kelengkapan fasilitas. Peninjauan berkala terhadap kondisi laboratorium dan perpustakaan akan dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut selalu memenuhi standar yang diperlukan. Selain itu, akan dilakukan investasi tambahan jika diperlukan untuk memperbarui peralatan laboratorium atau memperluas koleksi buku di perpustakaan.</p>
5	<p>Responsiveness: Meskipun aspek kecepatan dalam melayani telah mendapat kepuasan sebesar 85,55%, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Terlebih lagi, dalam kegiatan monitoring dan evaluasi, tingkat kepuasan berada pada 86,06%, yang menunjukkan bahwa masih ada kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas proses monitoring dan evaluasi agar lebih sesuai dengan harapan mahasiswa.</p>	<p>Akan dilakukan peningkatan dalam prosedur monitoring dan evaluasi, dengan memastikan bahwa hasilnya disosialisasikan dengan baik kepada mahasiswa dan dapat langsung diterapkan untuk meningkatkan kualitas kegiatan pembelajaran. Selain itu, peningkatan kecepatan layanan, baik secara administratif maupun akademik, akan diupayakan melalui pelatihan staf dan pengembangan sistem yang lebih efisien.</p>

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada tingkat *assurance* kepuasan rata-rata sebesar 89%, dengan apresiasi tinggi pada kepatuhan dosen terhadap silabus dan ketentuan waktu mengajar. Sedangkan pemberian sanksi mendapat 87% kepuasan. Upaya tindak peningkatannya adalah melakukan evaluasi kembali prosedur pemberian sanksi bagi mahasiswa. Selain itu juga menyediakan pelatihan tambahan untuk dosen dalam manajemen waktu dan metode pengajaran yang lebih interaktif.

Aspek *emphaty* menunjukkan bahwa 86,37% mahasiswa “sangat puas” dan 12,78% “puas” dengan sikap bersahabat dosen, tetapi 0,73% merasa “cukup puas” dan 0,12% merasa “kurang puas”. Maka untuk mengatasi hal tersebut maka akan diadakan program pengembangan kapasitas bagi dosen dengan fokus pada *soft skills*, termasuk empati. Selain itu memberikan saran kepada pihak kepegawaian untuk mengadakan workshop dan pelatihan komunikasi secara berkala. Kemudian dosen diminta lebih memperhatikan *feedback* mahasiswa.

Rata-rata kepuasan *reliable* adalah sangat puas sebanyak 89%. Aspek tertinggi adalah kesiapan dosen memulai perkuliahan (90%). Penggunaan SIA mendapat kepuasan 86%. Selanjutnya tetap akan melakukan peningkatan pemanfaatan SIA dan teknologi pembelajaran, mengawal kaprodi memastikan kesiapan dosen di setiap perkuliahan, serta melakukan evaluasi dan peningkatan media pembelajaran akan dilakukan.

Pada aspek *tangible*, kepuasan terhadap fasilitas perpustakaan dan laboratorium Fakultas Teknik Unmuh Jember rata-rata tinggi, dengan fasilitas perpustakaan mendapat 89%. Dengan hasil tersebut, pihak pengelola perpustakaan dapat meningkatkan ketersediaan buku dan memperbaiki fasilitas yang kurang memadai dan mengadakan survei berkala untuk memastikan fasilitas terus memenuhi kebutuhan mahasiswa. Aspek *responsiveness*, kegiatan monitoring dan evaluasi mendapat kepuasan 86,06%, sementara kecepatan dalam melayani mendapat kepuasan 85,55%. Prodi perlu meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan melalui pelatihan staf dan evaluasi rutin serta memperkuat kegiatan

monitoring dan evaluasi untuk mendeteksi serta menindaklanjuti masalah lebih cepat.