

**LAPORAN SURVEI**

**KEPUASAN MAHASISWA**



**PROGRAM STUDI STUDI PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRONIKA**

**DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRONIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**Halaman Pengesahan**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
Program Studi Pendidikan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2023

Ketua Gugus Penjaminan Mutu  
FT UNP



Oktaviani, S.T., M.T.  
NIP. 197210041997022001

Koord. Prodi  
Pendidikan Teknik Elektronika



Thamrin, S.Pd., M.T.  
NIP. 197701012008121001

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2023

## Program Studi Pendidikan Teknik Elektronika

### Fakultas Teknik

### Universitas Negeri Padang

#### A. Pendahuluan

##### 1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di universitas. Dalam proses bisnis perguruan tinggi mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa yang lain, pelayanan yang berada dibawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, di sisi lain, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Program Studi Pendidikan Teknik Elektronika (PTE) Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang sejak awal telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Perbaikan-perbaikan dilakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Untuk semakin meningkatkan layanan maka hasil survei kepuasan mahasiswa disampaikan oleh Prodi PTE secara periodik. Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa pada 6 indikator penilaian yakni: *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik), *Responsiveness* (Sikap tanggap), *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), dan *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan).

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa ini akan menjadi pertimbangan dan masukan bagi Program Studi dalam merancang serta menindaklanjuti kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

##### 2. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2024 ini antara lain sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa melalui enam indikator penilaian *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik), *Responsiveness* (Sikap tanggap), *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), dan *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan).
- b. Bahan evaluasi untuk Program Studi PTE FT UNP dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan pada masa selanjutnya.

### 3. Populasi & Metode Pengumpulan Data

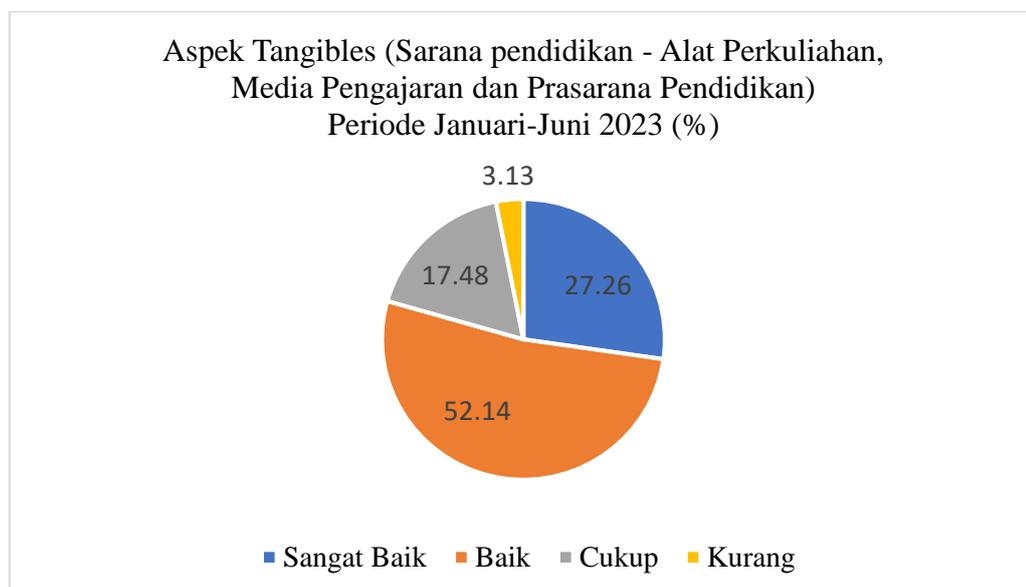
Survei kepuasan dilakukan pada mahasiswa Prodi Pendidikan Teknik Elektronika yang aktif pada semester Genap 2022 – 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui portal akademik mahasiswa. Survei menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dimana instrumen ini telah digunakan secara rutin pada portal mahasiswa di Universitas Negeri Padang.

Pengisian kuisioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Proses pengisian survey wajib dilakukan mahasiswa sebelum mengakses lembar hasil studi (LHS). Terdapat 216 mahasiswa dari berbagai angkatan berpartisipasi dalam survei ini.

## B. Hasil & Analisis

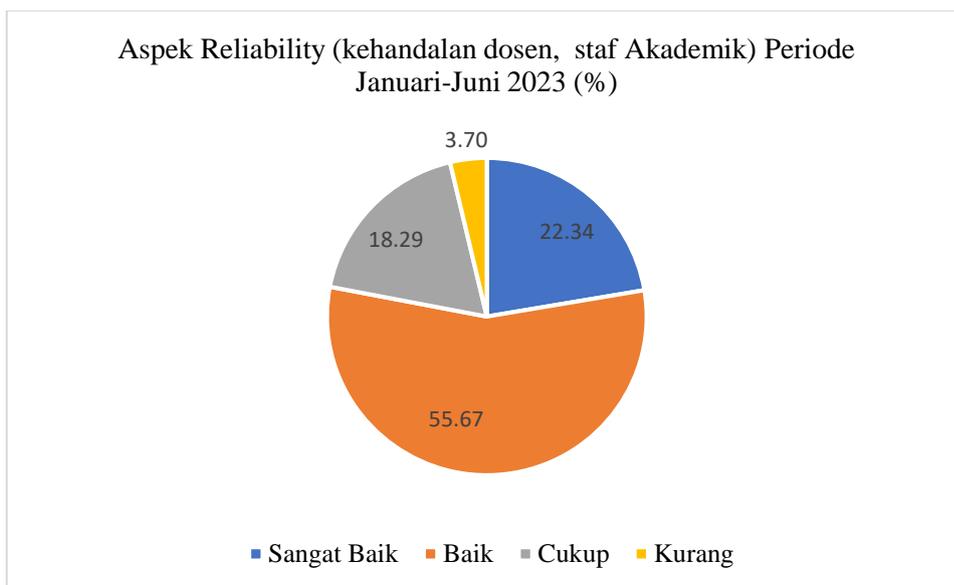
### 1. *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Indikator *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), diperoleh hasil 27.26 % sangat baik, 52.14 % baik, 17.48 % cukup dan 3.13 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa secara sebesar  $((4 \times 27,26) + (3 \times 52,14\%) + (2 \times 17,48\%) + (3,13\%)) / 4 = 75,88\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan.



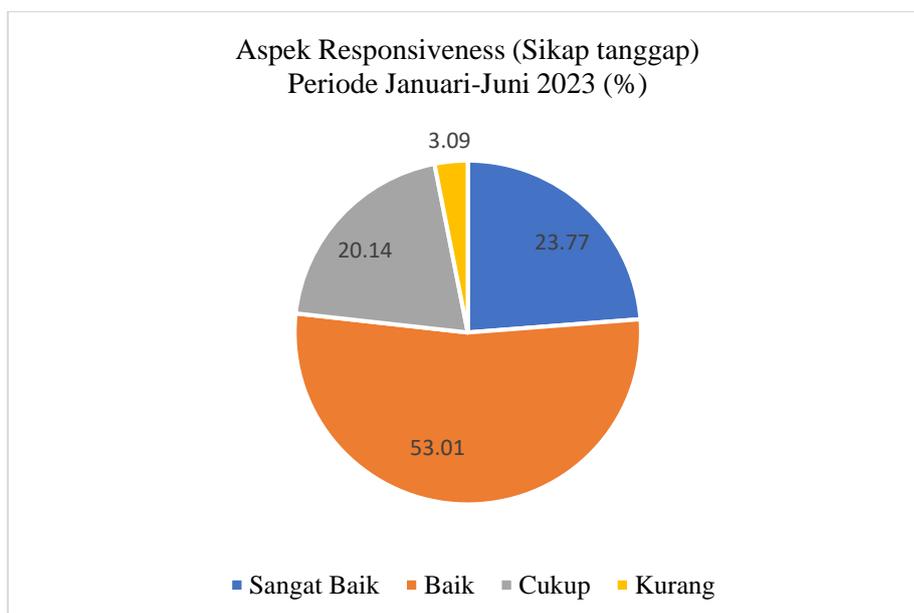
### 2. *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

Indikator *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik) diperoleh hasil 18.29 % sangat baik, 55.67 % baik, 22.34 % cukup dan 3.70 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa secara sebesar  $((4 \times 18,29\%) + (3 \times 55,67\%) + (2 \times 22,34\%) + (3,70\%)) / 4 = 74,16\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai yang baik dan perlu ditingkatkan.



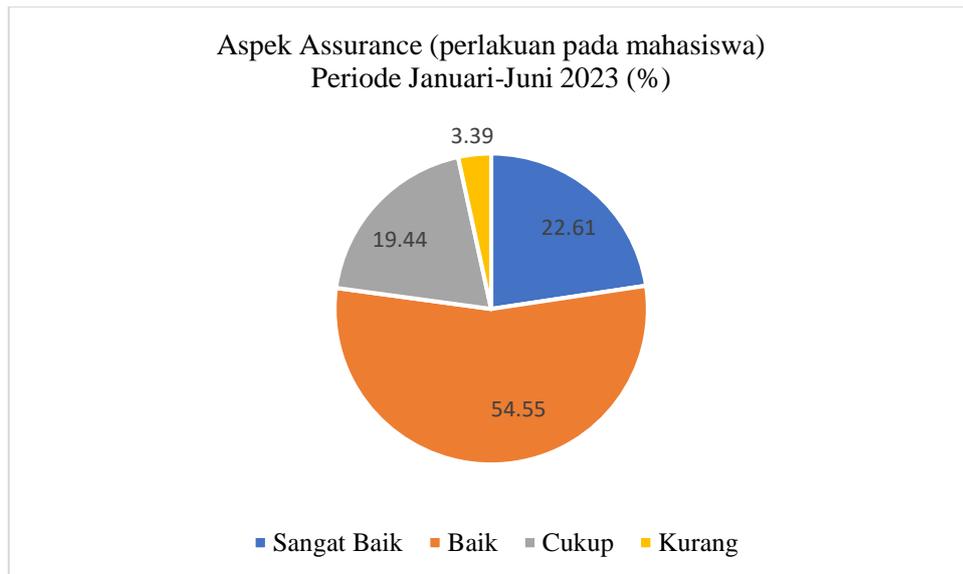
3. *Responsiveness* (Sikap tanggap)

Indikator *Responsiveness* (Sikap tanggap) diperoleh hasil 20.14 % sangat baik, 53.01 % baik, 23.77 % cukup dan 3.09 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa secara sebesar  $((4 \times 20.14 \%) + (3 \times 53.01 \%) + (2 \times 23.77 \%) + (3.09 \%))/4 = 74,37 \%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai yang cukup baik dan perlu ditingkatkan.



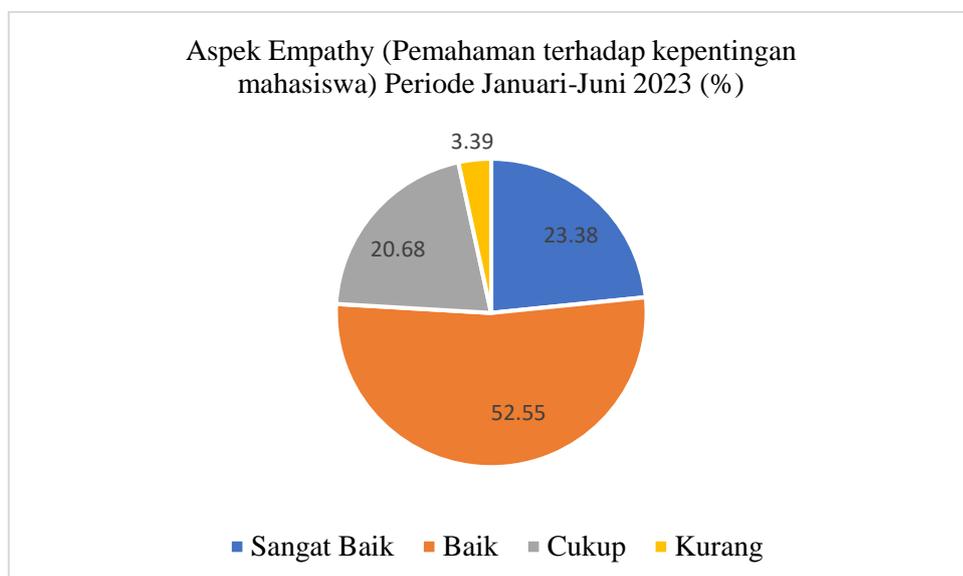
4. *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

Indikator *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) diperoleh hasil 19.44 % sangat baik, 54.55 % baik, 22.61 % cukup dan 3.39 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa secara sebesar  $((4 \times 19.44 \%) + (3 \times 54,55 \%) + (2 \times 22.61 \%) + (3,39 \%))/4 = 74,09 \%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai yang cukup baik dan perlu ditingkatkan.



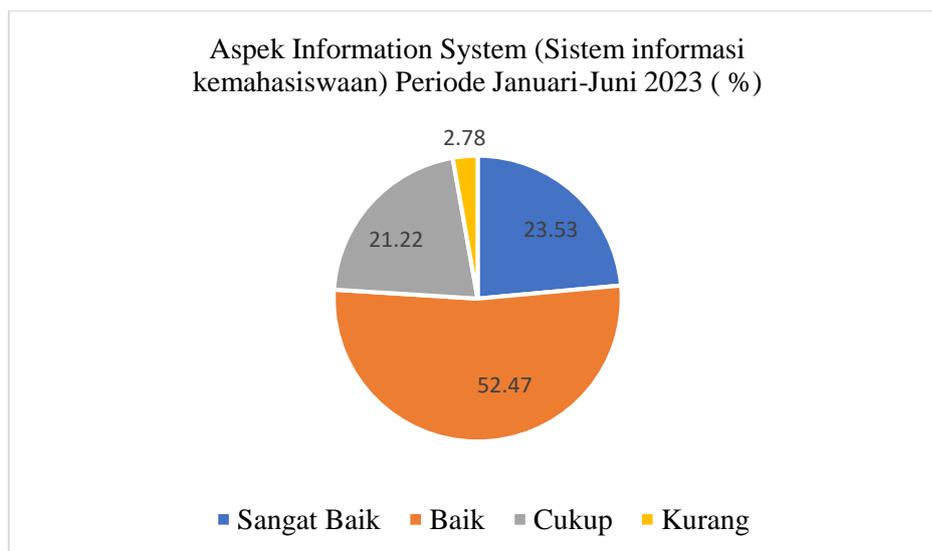
5. *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Indikator *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) diperoleh hasil 20.68 % sangat baik, 52.55 % baik, 23.38 % cukup dan 3.39 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa secara sebesar  $((4 \times 20.68 \%) + (3 \times 52.55 \%) + (2 \times 23.38 \%) + (3.39 \%)) / 4 = 73,97 \%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai yang cukup baik dan perlu ditingkatkan.



6. *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan).

Indikator *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan) diperoleh hasil 21.22 % sangat baik, 52.47 % baik, 23.53 % cukup dan 2.78 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa secara sebesar  $((4 \times 21.22 \%) + (3 \times 52.47 \%) + (2 \times 23.53 \%) + (2.78 \%)) / 4 = 74,19 \%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai yang cukup baik dan perlu ditingkatkan.



### C. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Genap 2022/2023 secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dari enam indikator tersebut adalah 74,44 persen. Sedangkan nilai kepuasan setiap indikator adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa dalam aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), adalah sangat baik.
2. Kepuasan mahasiswa dalam aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik) adalah baik.
3. Kepuasan mahasiswa dalam hal *Responsiveness* (Sikap tanggap) daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam rentang baik.
4. Kepuasan mahasiswa dalam *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) adalah baik.
5. Kepuasan mahasiswa dalam *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), kepedulian dosen, tenaga kependidikan, pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa adalah baik.
6. Kepuasan mahasiswa dalam aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan) termasuk baik.

### D. Saran dan Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran untuk perbaikan sistem manajemen layanan kemahasiswaan adalah sebagai berikut :

1. Memperbaiki ruangan yang belum dilengkapi sumber listrik.
2. Disarankan agar dosen meningkatkan kualitas pembelajaran dan umpan balik penilaian kepada mahasiswa.
3. Disarankan sistem perkuliahan dosen, untuk mengoptimalkan penggunaan program E-learning untuk dokumentasi perkuliahan dan penugasan.
4. Disarankan meningkatkan rasa empati kepada mahasiswa.

**Lampiran :**

No	Aspek Tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	29.17	51.39	16.20	3.24
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	28.70	51.85	16.67	2.78
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	27.31	53.24	16.67	2.78
4	UNP mempunyai perpustakaan yang lengkap	26.39	53.24	17.13	3.24
5	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)	26.85	53.24	17.13	2.78
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNP	25.46	52.31	18.98	3.24
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	25.00	50.46	20.83	3.70
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNP	29.17	51.39	16.20	3.24
Rerata		27.26	52.14	17.48	3.13
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		75.88			

No	Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	20.83	59.72	15.74	3.70
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	21.76	57.87	16.67	3.70
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	21.30	56.48	18.98	3.24
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	21.30	55.09	19.44	4.17
5	Dosen datang tepat waktu	20.37	56.02	19.91	3.70
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	22.69	54.63	18.98	3.70
7	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	22.22	57.41	16.20	4.17
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	25.00	53.24	18.52	3.24
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	24.07	54.63	17.59	3.70
Rerata		22.34	55.67	18.29	3.70
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		74.16			

No	Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) Periode Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	UNP menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	21.76	55.09	19.91	3.24
2	UNP menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	25.00	50.46	21.76	2.78
3	UNP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	22.69	54.63	19.44	3.24
4	Pimpinan UNP beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	23.61	52.78	20.83	2.78
5	UNP memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	23.61	54.17	18.98	3.24
6	UNP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	25.93	50.93	19.91	3.24
Rerata		23.77	53.01	20.14	3.09
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		74.37			

No	Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).	22.22	53.24	21.30	3.24
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNP melalui dosen bimbingan konseling	23.61	54.17	18.98	3.24
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	20.37	57.41	18.98	3.24
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	22.69	54.63	18.98	3.70
5	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	22.22	55.09	19.44	3.24
6	UNP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	24.54	52.78	18.98	3.70
Rerata		22.61	54.55	19.44	3.39
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		74.09			

No	Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kepedulian UNP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	24.07	50.93	21.30	3.70
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	22.20	53.24	20.83	3.70
3	UNP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	23.15	52.78	21.30	2.78
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	23.61	53.70	19.44	3.24
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	24.07	51.85	20.37	3.70
6	UNP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	23.15	52.78	20.83	3.24
Rerata		23.38	52.55	20.68	3.39
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		73.97			

No	Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	UNP memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	22.22	53.24	21.76	2.78
2	UNP memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	23.61	50.93	22.69	2.78
3	UNP secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	22.69	54.17	20.83	2.31
4	UNP membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	25.46	50.00	21.30	3.24
5	UNP berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	23.15	54.17	19.91	2.78
6	UNP berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	24.07	52.31	20.83	2.78
Rerata		23.53	52.47	21.22	2.78
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		74.19			