

**LAPORAN SURVEI**

**KEPUASAN MAHASISWA**



**PROGRAM STUDI STUDI PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRONIKA**

**DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRONIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

**Halaman Pengesahan**

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

Padang, Agustus 2024

**Ketua Gugus Penjaminan Mutu  
FT UNP**



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

**Koord. Prodi  
Pendidikan Teknik Elektronika**



Dr. Hendra Hidayat, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198703052020121012

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024

## 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 2023 – 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui portal akademik mahasiswa. Survei menggunakan instrumen yang valid dan

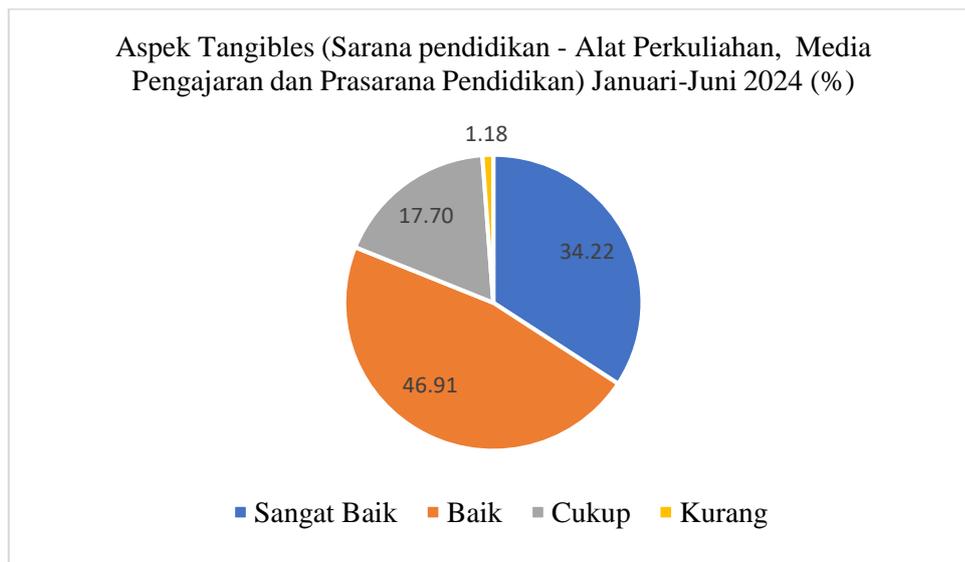
reliabel dimana instrument ini telah digunakan secara rutin pada portal mahasiswa di Universitas Negeri Padang.

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 202 mahasiswa dari berbagai angkatan berpartisipasi dalam survei ini.

## B. Hasil & Analisis

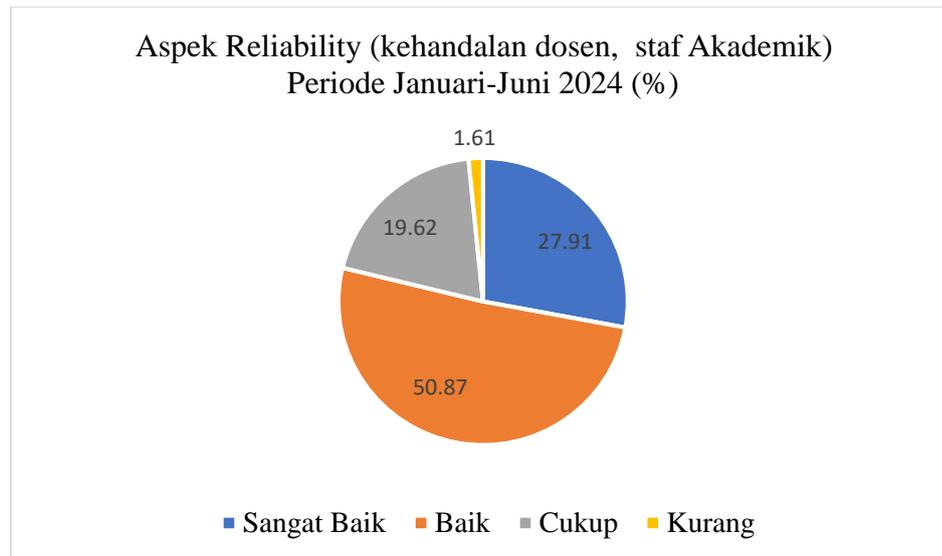
### 1. *Tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Indikator *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), diperoleh hasil 34.22 % sangat baik, 46.91 % baik, 17.70 % cukup dan 1.18 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKT) sebesar  $((4 \times 34,32) + (3 \times 46,91\%) + (2 \times 17,70\%) + (1,18\%)) / 4 = 78,54\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai pada kategori sangat baik. Nilai TKT ini meningkat dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023 sebesar 75,88. Hal ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar semakin baik.



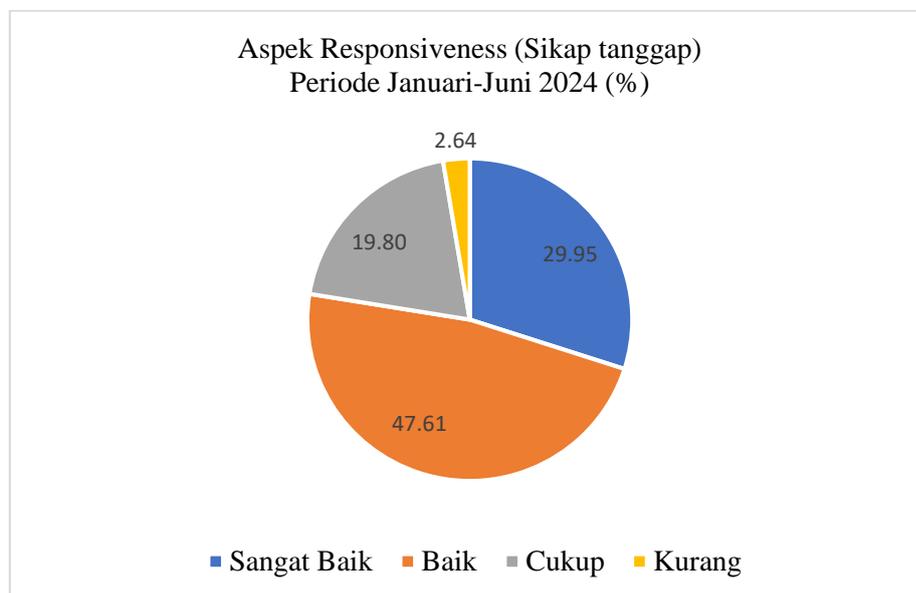
### 2. *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

Indikator *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik) diperoleh hasil 27.91 % sangat baik, 50.87 % baik, 19.61 % cukup dan 1.61 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKT) sebesar  $((4 \times 27,91) + (3 \times 50,57) + (2 \times 19,61\%) + (1,61\%)) / 4 = 76,27\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai pada kategori sangat baik. Nilai TKT ini meningkat dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023 sebesar 74,16. Hal ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar semakin baik.



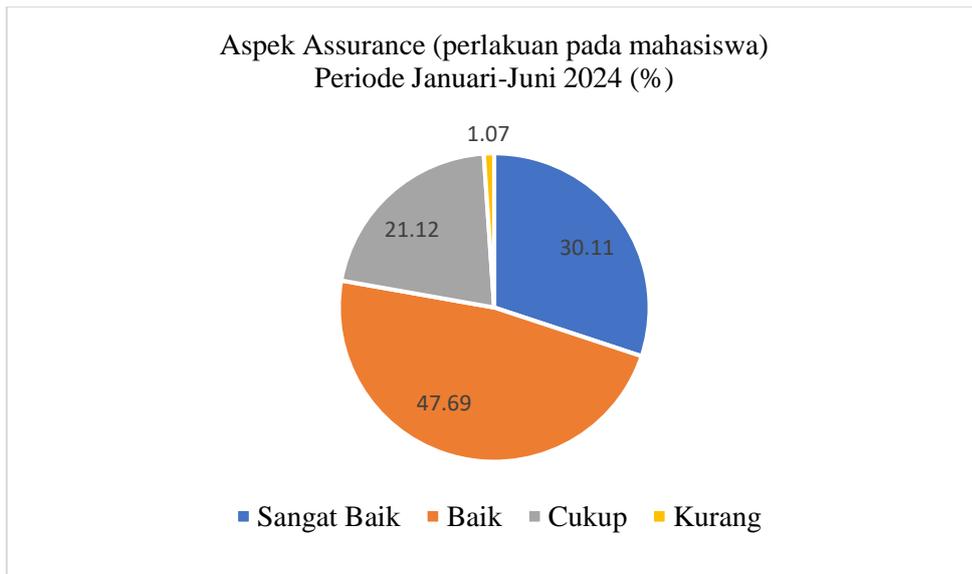
3. *Responsiveness* (Sikap tanggap)

Indikator *Responsiveness* (Sikap tanggap) diperoleh hasil 20.14 % sangat baik, 53.01 % baik, 23.77 % cukup dan 3.09 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKT) sebesar  $((4 \times 29.95) + (3 \times 47.61) + (2 \times 19.81) + (1 \times 2.64)) / 4 = 76.62\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai pada kategori sangat baik. Nilai TKT ini meningkat 2,25 % dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023 yang hanya sebesar 74,37 %. Hal ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar semakin baik.



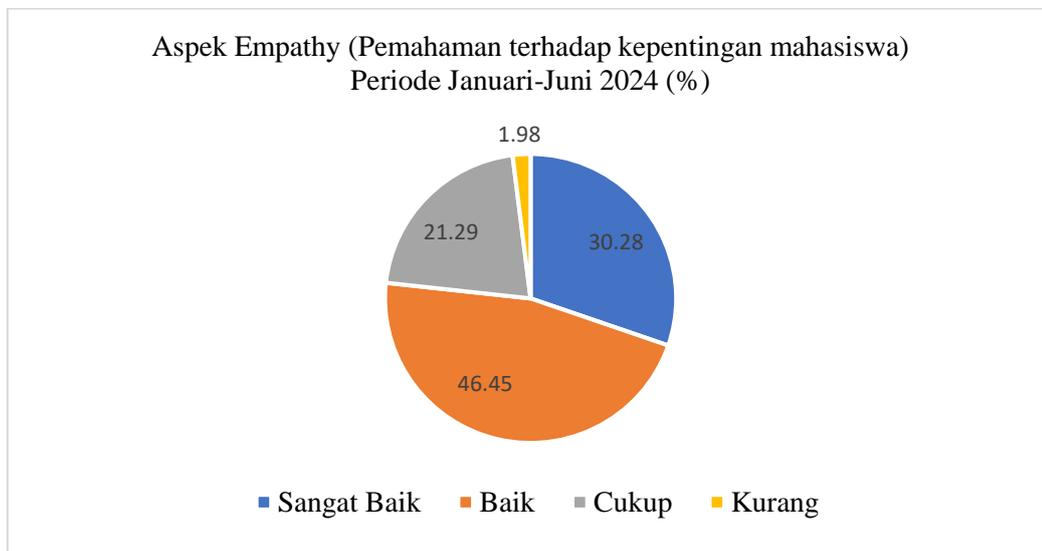
4. *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

Indikator *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) diperoleh hasil 30.11 % sangat baik, 47.69 % baik, 21.12 % cukup dan 1.07 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKT) sebesar  $((4 \times 30.11) + (3 \times 47.69) + (2 \times 21.12) + (1 \times 1.07)) / 4 = 76.71\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai pada kategori sangat baik. Nilai TKT ini meningkat 2,62 % dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023 yang hanya sebesar 74,09 %. Hal ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar semakin baik.



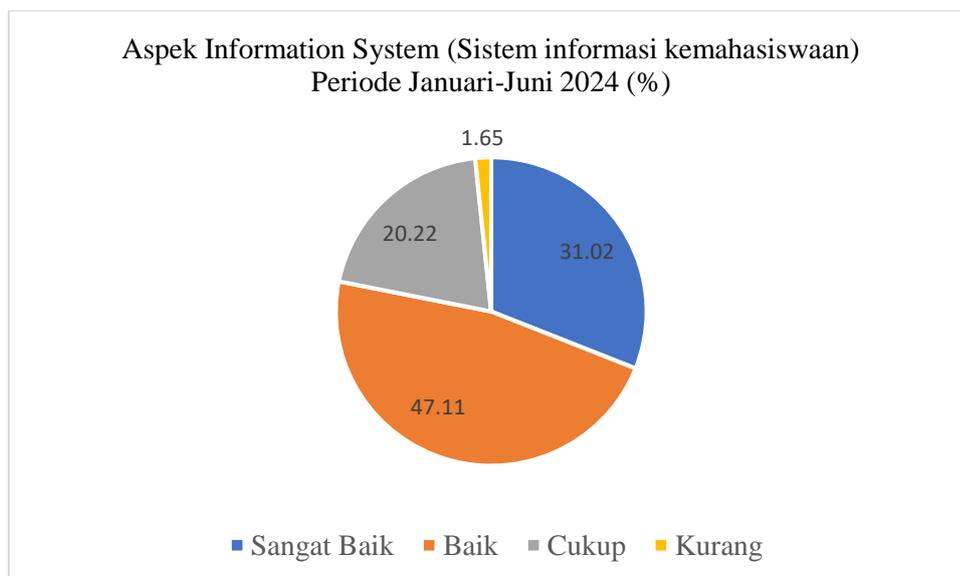
5. *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Indikator *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) diperoleh hasil 30.28 % sangat baik, 46.45 % baik, 21.29 % cukup dan 1.98 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKT) sebesar  $((4 \times 30.28) + (3 \times 46.45) + (2 \times 21.29) + (1.98)) / 4 = 76,26\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai pada kategori sangat baik. Nilai TKT ini meningkat 2,29 % dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023 yang hanya sebesar 73,97 %. Hal ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar semakin baik.



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

Indikator *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan) diperoleh hasil 31.02 % sangat baik, 47.11 % baik, 20.22 % cukup dan 1.65 % kurang. Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKT) sebesar  $((4 \times 31.02) + (3 \times 47.11) + (2 \times 20.22) + (1.65)) / 4 = 76,88\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa nilai pada kategori sangat baik. Nilai TKT ini meningkat 2,69 % dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023 yang hanya sebesar 74,19 %. Hal ini perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar semakin baik.



### C. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Genap 2023/2024 secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dari enam indikator tersebut adalah 76,81 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 sangat 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 sangat baik.
4. Kepuasan mahasiswa dalam *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) adalah sangat baik.
5. Kepuasan mahasiswa dalam *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), kepedulian dosen, tenaga kependidikan, pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sangat baik.
6. Kepuasan mahasiswa dalam aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan) sangat 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 teori yang belum tersedia 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	35.15	46.04	17.33	1.49
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	34.16	48.02	16.83	0.99
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	32.18	49.01	17.82	0.99
4	UNP mempunyai perpustakaan yang lengkap	35.64	47.03	16.34	0.99
5	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)	32.67	47.52	18.81	0.99
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNP	36.14	45.05	17.82	0.99
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	31.68	47.52	19.31	1.49
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNP	36.14	45.05	17.33	1.49
Rerata		34.22	46.91	17.70	1.18
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		78.54			

No	Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	29.21	47.03	22.28	1.49
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	27.72	50.00	20.79	1.49
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	26.24	52.97	19.31	1.49
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	27.23	50.99	20.30	1.49
5	Dosen datang tepat waktu	26.24	51.98	19.80	1.98
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	29.70	50.50	18.32	1.49
7	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	27.72	51.49	18.81	1.98
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	30.69	48.51	19.31	1.49
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	27.72	50.50	20.30	1.49
Rerata		27.91	50.87	19.62	1.61
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		76,27			

No	Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) Periode Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	UNP menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	29.21	46.04	22.28	2.48
2	UNP menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	32.18	46.53	18.81	2.48
3	UNP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	28.71	49.01	20.30	1.98
4	Pimpinan UNP beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	29.21	48.02	19.31	3.47
5	UNP memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	29.21	48.51	19.80	2.48
6	UNP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	31.19	47.52	18.32	2.97
Rerata		29.95	47.61	19.80	2.64
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		76,22			

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).	27.72	49.50	21.78	0.99
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNP melalui dosen bimbingan konseling	30.69	46.53	21.78	0.99
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	30.20	47.03	21.29	1.49
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	29.70	48.51	20.79	0.99
5	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	30.69	47.03	21.29	0.99
6	UNP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	31.68	47.52	19.80	0.99
Rerata		30.11	47.69	21.12	1.07
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		76,71			

No	Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) Januari-Juni 2023 (%)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kepedulian UNP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	28.71	47.03	21.78	2.48
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	30.20	44.55	22.77	2.48
3	UNP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	30.20	46.53	21.29	1.98
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	31.19	46.53	20.30	1.98
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	29.70	47.03	21.78	1.49
6	UNP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	31.68	47.03	19.80	1.49
Rerata		30.28	46.45	21.29	1.98
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		76.26			

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	29.21	47.52	21.29	1.98
2	UNP memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	31.19	45.54	21.78	1.49
3	UNP secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	30.20	48.51	19.31	1.98
4	UNP membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	31.68	49.01	17.82	1.49
5	UNP berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	30.69	46.53	21.29	1.49
6	UNP berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	33.17	45.54	19.80	1.49
Rerata		31.02	47.11	20.22	1.65
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM)		76,88			