

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI PENELITIAN DAN
EVALUASI PENDIDIKAN TERHADAP UHAMKA
TAHUN 2026**



Disusun oleh:
Tim Penjaminan Mutu
Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan

**PROGRAM STUDI PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UHAMKA

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Judul | : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan terhadap UHAMKA Tahun 2026 |
| 2. Ketua Unit Penjamin Mutu | |
| a. Nama Lengkap | : Elin Driana, Ph.D |
| b. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| c. NIDN | : 0413076905 |
| d. Pangkat/Golongan | : Penata/III-C |
| e. Jabatan Fungsional | : Lektor |
| f. Fakultas/Prodi | : Sekolah Pascasarjana/Magister PEP |
| g. Alamat Rumah | : Jalan Kintamani IX Blok 0-3 No. 21 Graha |
| Cinere 2, Limo, Depok, 16531 | |
| h. No. HP | : 081382487722 |
| i. Email | : elin.driana@uhamka.ac.id |
| 3. Jumlah Anggota Peneliti | : Satu orang |
| a. Anggota Peneliti | : Shomayya Rachmawati |
| b. Nomor Induk Mahasiswa | : 2409019002 |
| 4. Waktu Pelaksanaan | : Mei 2026 |

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA

Jakarta, 18 Juli 2026

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd NIDN.
0316078501



Elin Driana, Ph.D NIDN.
0413076905

ABSTRAK

Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana UHAMKA Tahun 2026

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen penting dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) terhadap layanan akademik dan nonakademik yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan *Google Form* dengan melibatkan 28 mahasiswa aktif Program Studi MPEP. Instrumen survei disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu sarana dan prasarana (*tangible*), keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap layanan (*responsiveness*), kepastian layanan (*assurance*), dan kepedulian layanan (*empathy*). Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dalam bentuk frekuensi, persentase, dan rata-rata skor kepuasan.

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori Baik Sekali dengan persentase rata-rata sebesar 90,60%. Komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Kepastian Layanan (*Assurance*) dengan persentase sebesar 95,09% sedangkan komponen dengan tingkat kepuasan terendah adalah Sarana dan Prasarana (*Tangible*) dengan persentase sebesar 86,48%. Adapun persentase kepuasan pada komponen lainnya yaitu Keandalan Layanan sebesar 90,18%, Daya Tanggap Layanan sebesar 91,07%, dan Kepedulian Layanan sebesar 90,18%. Temuan survei menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa masukan terkait optimalisasi sistem pembelajaran, peningkatan layanan administrasi, penyediaan wadah aspirasi mahasiswa, serta perbaikan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, kualitas layanan, SERVQUAL, pendidikan tinggi, SPMI.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. Survei ini mencakup lima aspek layanan, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana, keandalan layanan, daya tanggap layanan, kepastian layanan, serta kepedulian layanan.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil survei ini diharapkan dapat mendukung pengembangan program studi yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Penulis menyadari bahwa laporan survei ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd., selaku Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Dr. Amelia Vinayastri, S.Psi., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan.
5. Seluruh mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan yang telah berpartisipasi sebagai responden.
6. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini.

Akhirnya, dengan penuh kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak untuk perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi kemajuan UHAMKA.

Jakarta, Juli 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Kepuasan Mahasiswa	6
B. Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi	7
C. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)	8
D. Survei Kepuasan Mahasiswa	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
A. Tempat dan Waktu Penelitian	10
B. Desain Penelitian	10
C. Populasi dan Sampel	10
D. Teknik Pengumpulan Data	11
E. Instrumen Pengumpulan Data	11
F. Teknik Analisis Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
A. Hasil Penelitian	16
1. Deskripsi Responden	16
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Secara Umum	16
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana	17
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan	19
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan	21

6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan	22
7. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan	24
B. Pembahasan	26
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	30
A. Rencana Tindak Lanjut	30
B. Rekomendasi	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal.
Tabel 1	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana	12
Tabel 2	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan	12
Tabel 3	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan	13
Tabel 4	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan	13
Tabel 5	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan	13
Tabel 6	Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	15
Tabel 7	Skala Hasil Analisis Data	15
Tabel 8	Temuan dan Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	30

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal.
Gambar 1	Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA Secara Keseluruhan	17
Gambar 2	Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana	18
Gambar 3	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Berdasarkan Pilihan Jawaban	19
Gambar 4	Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan	20
Gambar 5	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban	21
Gambar 6	Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan	22
Gambar 7	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban	22
Gambar 8	Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan	24
Gambar 9	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban	24
Gambar 10	Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan	25
Gambar 11	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban	26

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, dan mampu beradaptasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan peran tersebut, perguruan tinggi dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi adalah kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan.

Mahasiswa merupakan salah satu pemangku kepentingan utama dalam sistem pendidikan tinggi. Oleh karena itu, persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan layanan yang diterima selama mengikuti proses pendidikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa telah menjadi salah satu indikator yang banyak digunakan dalam evaluasi mutu pendidikan tinggi. Weerasinghe *et al.*, (2017) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman belajar dan berbagai layanan yang diterima selama menjalani pendidikan. Tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas layanan akademik, layanan administrasi, sarana dan prasarana, lingkungan belajar, serta interaksi antara mahasiswa dengan dosen maupun tenaga kependidikan.

Dalam mengukur kualitas layanan pendidikan, berbagai penelitian menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, (1988). Model ini mengelompokkan kualitas layanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian),

empathy (kepedulian), dan *tangible* (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut banyak digunakan dalam evaluasi layanan pendidikan tinggi karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan institusi. Dalam survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun 2026, dimensi tersebut diadaptasi menjadi lima aspek layanan, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap keandalan layanan, daya tanggap layanan, kepastian layanan, kepedulian layanan, serta sarana dan prasarana.

Penelitian Santini *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas terhadap layanan yang diterima cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap institusi, memberikan rekomendasi positif kepada masyarakat, serta berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan akademik maupun nonakademik. Temuan tersebut diperkuat oleh Helgesen dan Nettet (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Selain itu, Alves dan Raposo (2010) menjelaskan bahwa mahasiswa yang puas cenderung memiliki citra positif terhadap institusi dan bersedia merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa lainnya.

Berbagai penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Seitova *et al.*, (2024) menemukan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi. Bahadur (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan akademik dan administrasi merupakan determinan utama kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi. Penelitian Litasari (2024) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga berdampak pada loyalitas mahasiswa, nilai yang dirasakan (*perceived value*), serta komunikasi positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Temuan serupa juga dilaporkan oleh Lokolo *et al.*,

(2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, evaluasi kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menegaskan bahwa perguruan tinggi perlu melaksanakan siklus penjaminan mutu secara berkelanjutan melalui kegiatan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi. Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan, termasuk mahasiswa sebagai penerima layanan utama.

Hasil survei kepuasan mahasiswa memiliki fungsi strategis dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*evidence-based decision making*). Informasi yang diperoleh melalui survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan yang diberikan, menyusun program perbaikan mutu, meningkatkan efektivitas layanan akademik dan nonakademik, serta mendukung pencapaian standar mutu yang ditetapkan oleh program studi maupun institusi. Selain itu, hasil survei kepuasan mahasiswa juga menjadi salah satu dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses akreditasi program studi dan institusi.

Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa. Berbagai upaya telah dilakukan melalui peningkatan layanan akademik, layanan administrasi, pengembangan sistem informasi, penyediaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran, serta peningkatan kualitas interaksi antara dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Untuk mengetahui efektivitas layanan yang telah diberikan, diperlukan evaluasi secara berkala melalui pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa merupakan salah satu bentuk implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal yang bertujuan memperoleh umpan

balik dari mahasiswa mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA melaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026 untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan akademik dan nonakademik yang diberikan oleh program studi dan institusi sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan?
2. Aspek layanan apa saja yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dan terendah menurut mahasiswa?
3. Apa saja masukan dan rekomendasi yang diberikan mahasiswa untuk peningkatan kualitas layanan program studi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini adalah:

1. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi mahasiswa.

3. Menghimpun masukan dan rekomendasi mahasiswa sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu layanan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, hasil survei dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan program peningkatan mutu layanan.
2. Bagi Sekolah Pascasarjana UHAMKA, hasil survei dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pendidikan.
3. Bagi mahasiswa, hasil survei menjadi sarana untuk menyampaikan persepsi, aspirasi, dan umpan balik terhadap layanan yang diberikan oleh program studi.
4. Bagi Unit Penjaminan Mutu, hasil survei dapat digunakan sebagai salah satu indikator pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
5. Bagi peneliti selanjutnya, hasil survei dapat menjadi referensi dalam penelitian yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan pendidikan tinggi.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dengan pengalaman yang diperoleh selama mengikuti proses pendidikan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Weerasinghe *et al.*, (2017) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi mahasiswa terhadap pengalaman belajar dan berbagai layanan yang diterima selama menempuh pendidikan. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pembelajaran, layanan administrasi, fasilitas pendukung, lingkungan akademik, serta interaksi dengan dosen dan tenaga kependidikan.

Menurut Douglas *et al.* (2006) kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan institusi secara keseluruhan. Mahasiswa cenderung menilai pengalaman pendidikannya berdasarkan kombinasi antara layanan akademik dan layanan pendukung yang diterimanya selama masa studi.

Helgesen dan Nasset (2007) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Mahasiswa yang merasa puas cenderung mempertahankan hubungan positif dengan institusi, merekomendasikan program studi kepada pihak lain, serta memiliki persepsi yang baik terhadap reputasi institusi. Temuan tersebut diperkuat oleh Alves dan Raposo (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berkontribusi terhadap pembentukan citra positif perguruan tinggi.

Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa menjadi salah satu instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dan menentukan arah perbaikan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

B. Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi

Kualitas layanan pendidikan tinggi merupakan kemampuan institusi dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup layanan administrasi, sistem informasi akademik, sarana dan prasarana, pelayanan kemahasiswaan, serta dukungan institusi terhadap proses belajar mahasiswa.

Parasuraman *et al.* (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan pada dasarnya merupakan perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun.

Parasuraman *et al.* (1988) mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian), empathy (kepedulian), dan tangible (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengukur kualitas layanan pada sektor jasa, termasuk pendidikan tinggi.

Dalam konteks pendidikan tinggi, dimensi SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Pada Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun 2026, dimensi tersebut diadaptasi menjadi lima aspek layanan yang meliputi kepuasan mahasiswa terhadap keandalan layanan, daya tanggap layanan, kepastian layanan, kepedulian layanan, serta sarana dan prasarana. Kelima aspek tersebut menjadi dasar dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi.

Dalam konteks pendidikan tinggi, Hill (1995) menegaskan bahwa mahasiswa merupakan pengguna utama layanan pendidikan sehingga persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan institusi pendidikan tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memahami

kebutuhan dan harapan mahasiswa agar dapat memberikan layanan yang berkualitas.

Penelitian Ali *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, citra institusi, dan loyalitas mahasiswa. Temuan tersebut diperkuat oleh Sultan dan Wong (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berkontribusi terhadap pembentukan citra perguruan tinggi serta memengaruhi perilaku mahasiswa dalam merekomendasikan institusi kepada masyarakat.

Selain itu, Teeroovengadum *et al.* (2019) menjelaskan bahwa pengukuran kualitas layanan pendidikan tinggi perlu dilakukan secara komprehensif karena layanan pendidikan memiliki karakteristik yang berbeda dengan layanan pada sektor bisnis. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan perlu mempertimbangkan berbagai aspek yang berkaitan dengan pengalaman mahasiswa selama menempuh pendidikan.

C. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) merupakan sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan secara mandiri oleh perguruan tinggi untuk mengendalikan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. SPMI bertujuan untuk menjamin terpenuhinya standar pendidikan tinggi yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi maupun standar nasional pendidikan tinggi.

Berdasarkan Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal yang diterbitkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, pelaksanaan SPMI dilakukan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Melalui siklus tersebut, perguruan tinggi diharapkan mampu membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Salah satu bentuk evaluasi dalam implementasi SPMI adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan. Survei kepuasan mahasiswa menjadi instrumen yang penting karena memberikan informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi maupun institusi. Hasil survei tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu dan pengambilan keputusan berbasis data.

Selain mendukung implementasi SPMI, hasil survei kepuasan mahasiswa juga menjadi salah satu dokumen pendukung dalam proses akreditasi program studi maupun institusi sebagaimana tercantum dalam Instrumen Akreditasi Program Studi yang diterbitkan oleh BAN-PT.

D. Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa, mengetahui aspek layanan yang perlu ditingkatkan, serta memperoleh masukan yang dapat digunakan dalam proses perbaikan mutu.

Harvey (2003) menjelaskan bahwa umpan balik mahasiswa merupakan salah satu sumber informasi yang penting dalam proses evaluasi pendidikan tinggi. Melalui umpan balik yang diberikan mahasiswa, institusi dapat memahami kebutuhan pengguna layanan dan merancang strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Dalam penelitian ini, survei kepuasan mahasiswa digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan terhadap berbagai layanan akademik dan nonakademik yang diberikan oleh program studi dan institusi. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi dan program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Tahun 2026 dilaksanakan di DKI Jakarta dan sekitarnya. Survei ini dilaksanakan pada bulan Mei 2026.

B. Desain Penelitian

Penelitian menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang didukung data kualitatif berupa saran dan masukan responden. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner yang menghasilkan data dalam bentuk skor penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi. Sementara itu, data kualitatif diperoleh melalui saran dan masukan yang diberikan mahasiswa pada bagian akhir kuesioner.

Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sekaligus memperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan mutu layanan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA pada Tahun Akademik 2025/2026.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu *convenience sampling* yang didasarkan pada kesiapan dan kemudahan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian (Cohen et al., 2007). Kuesioner disebarkan secara daring melalui kuesioner daring (*Google Form*) kepada seluruh mahasiswa aktif Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, sebanyak 28 mahasiswa memberikan respons dan mengisi instrumen survei secara lengkap sehingga seluruh data responden digunakan dalam proses analisis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner daring (*Google Form*). Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa aktif Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun Akademik 2025/2026.

Data yang dikumpulkan meliputi penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi serta saran dan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu layanan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara daring (*Google Form*). Kuesioner disusun untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Instrumen survei disusun berdasarkan lima aspek kualitas layanan yang meliputi sarana dan prasarana, keandalan layanan, daya tanggap layanan, kepastian layanan, dan kepedulian layanan. Selain itu, pada bagian akhir kuesioner mahasiswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran dan masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu layanan.

Pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun 2026 meliputi tanggapan mahasiswa terkait:

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana (7 butir pernyataan)
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan (6 butir pernyataan)
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan (4 butir pernyataan)
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan (4 butir pernyataan)
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan (4 butir pernyataan)

Pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

**Tabel 1. Pernyataan Kepuasan Mahasiswa
terhadap Sarana dan Prasarana**

No	Pernyataan
1	Fasilitas pembelajaran mendukung proses perkuliahan
2	Sistem informasi (SIKAD, OLU, SIBIMA) mudah digunakan
3	Lingkungan kampus bersih dan tertata
4	Kelengkapan fasilitas K3L dan mitigasi bencana
5	Ketersediaan sarana kesehatan/poliklinik
6	Ketersediaan akses bagi mahasiswa berkebutuhan khusus
7	Layanan bimbingan dan konseling mudah diakses

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan Layanan dipaparkan pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan

No	Pernyataan
1	Layanan akademik diberikan sesuai prosedur yang ditetapkan
2	Jadwal perkuliahan dilaksanakan secara konsisten
3	Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai RPS
4	Informasi akademik disampaikan secara akurat
5	Proses administrasi akademik berjalan tepat waktu
6	Layanan konseling membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun pribadi

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan dipaparkan pada Tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan

No	Pernyataan
-----------	-------------------

1	Dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik dan nonakademik
2	Tenaga kependidikan merespon kebutuhan mahasiswa dengan cepat
3	Keluhan mahasiswa ditindaklanjuti dengan baik
4	Kemudahan prosedur pengaduan jika mengalami kekerasan fisik dan seksual

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Kepastian Layanan dipaparkan pada Tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan

No	Pernyataan
1	Dosen memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar
2	Tenaga kependidikan memberikan layanan secara profesional
3	Mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran
4	Informasi akademik dapat dipercaya

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan dipaparkan pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan

No	Pernyataan
1	Dosen memahami kesulitan belajar mahasiswa
2	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa dengan ramah
3	Pimpinan Fakultas/SPs memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa
4	Mahasiswa diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi

Adapun kuesioner dibuat dengan menggunakan rating scale dalam 4 poin. Semua pernyataan merupakan pernyataan positif. Untuk memperoleh penilaian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana, keandalan layanan, daya tanggap layanan, kepastian layanan, serta kepedulian layanan, responden

diminta memilih skor sesuai tingkat persetujuannya terhadap setiap pernyataan. Rincian skor yang digunakan dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 6
Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Deskripsi	Skor
Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Memadai	4
Setuju / Baik / Memadai	3
Tidak Setuju / Tidak Baik / Tidak Memadai	2
Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Memadai	1

F. Teknik Analisis Data

Analisis data terkait tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan frekuensi dan persentase untuk setiap kategori tanggapan responden. Adapun tingkat kepuasan untuk masing-masing indikator dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan Mahasiswa} = ((4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d)/4$$

Dimana:

a = persentase “Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Memadai”

b = persentase “Setuju / Baik / Memadai”

c = persentase “Tidak Setuju / Tidak Baik / Tidak Memadai”

d = persentase “Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Memadai”

Tingkat kepuasan mahasiswa juga dihitung untuk setiap aspek berdasarkan rata-rata persentase pada setiap kategori tanggapan menggunakan perhitungan yang sama seperti di atas. Selanjutnya, dilakukan juga perhitungan untuk mendapatkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Setelah itu, persentase yang diperoleh dari setiap indikator dan komponen dibandingkan dengan kriteria kuantitatif tanpa pembobotan yang diadaptasi dari Arikunto dan Jabar (2010) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 7.

Tabel 7
Skala Hasil Analisis Data

Nilai	Persentase	Kategori
5	81-100%	Baik Sekali
4	61- 80%	Baik
3	41-60%	Cukup
2	21-40%	Kurang
1	<21%	Kurang Sekali

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

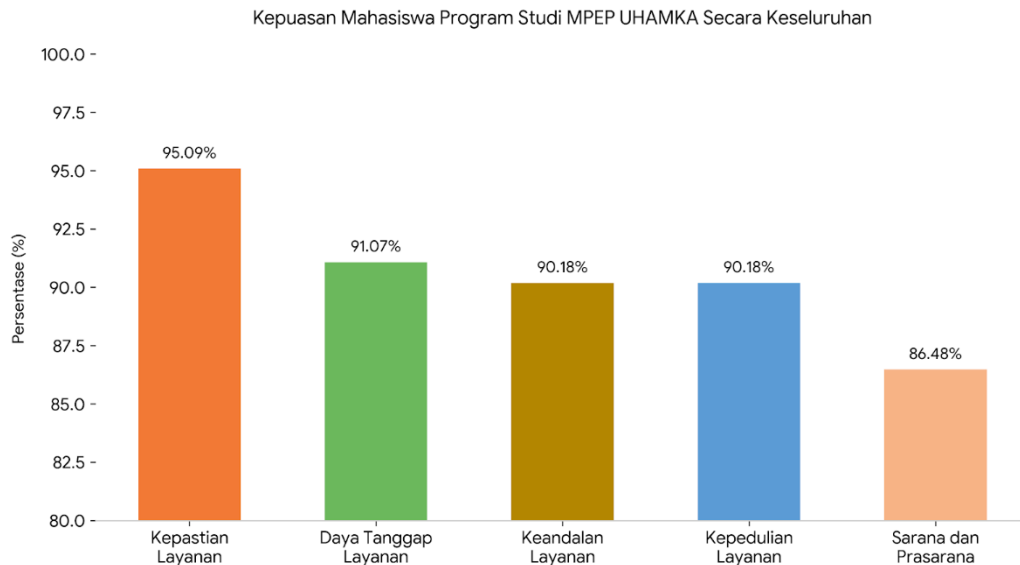
Paparan hasil penelitian mengenai respons mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Tahun 2026 terhadap layanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mencakup informasi mengenai deskripsi responden, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana, keandalan layanan, daya tanggap layanan, kepastian layanan, serta kepedulian layanan. Selain itu, dipaparkan pula saran dan masukan mahasiswa sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan Program Studi MPEP.

1. Deskripsi Responden

Responden dalam survei ini terdiri atas 28 mahasiswa aktif Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun 2026 yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner secara daring.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA Secara Umum

Pandangan mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap kualitas layanan yang diberikan ditampilkan pada Gambar 1. Tingkat kepuasan tertinggi diperoleh dari aspek Kepastian Layanan sebesar 95,09%, diikuti oleh Daya Tanggap Layanan sebesar 91,07%, Keandalan Layanan dan Kepedulian Layanan masing-masing sebesar 90,18%, serta Sarana dan Prasarana sebesar 86,48%.



Gambar 1: Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan mencapai 90,84% dan termasuk dalam kategori Baik Sekali. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang sangat positif terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi MPEP Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

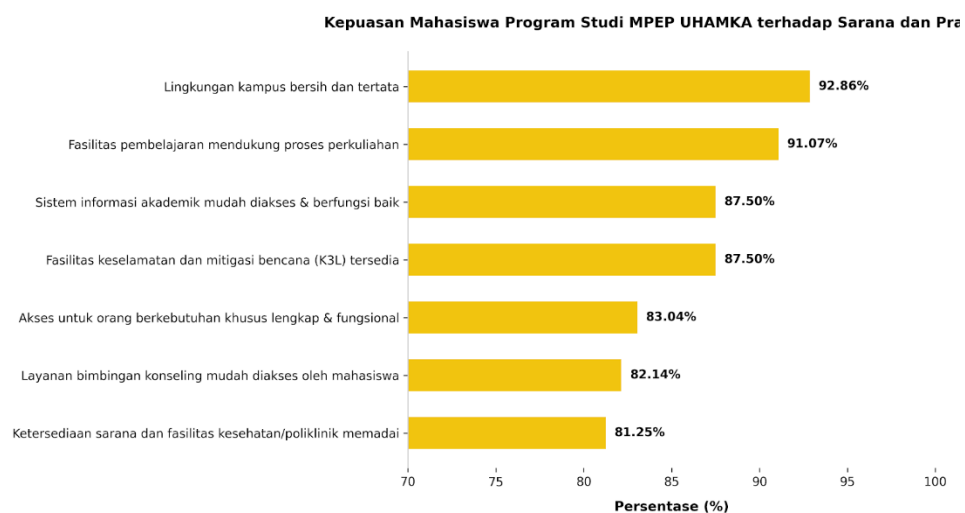
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

Dalam upaya mendukung proses pembelajaran yang berkualitas, Program Studi MPEP UHAMKA menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan akademik maupun nonakademik mahasiswa. Aspek sarana dan prasarana dalam survei ini diukur melalui tujuh pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas pembelajaran, sistem informasi akademik, lingkungan kampus, fasilitas kesehatan, aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, fasilitas keselamatan dan mitigasi bencana, serta layanan bimbingan konseling.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase rata-rata sebesar 86,48%. Secara keseluruhan, persentase tertinggi diperoleh dari pernyataan lingkungan kampus bersih dan tertata yaitu sebesar 92,86%. Posisi berikutnya diperoleh dari pernyataan fasilitas pembelajaran mendukung proses perkuliahan

sebesar 91,07%. Disusul oleh sistem informasi akademik serta kelengkapan fasilitas K3L/mitigasi bencana yang masing-masing memperoleh 87,50%.

Selanjutnya, ketersediaan akses untuk mahasiswa berkebutuhan khusus berada pada angka 83,04%, layanan bimbingan konseling mudah diakses sebesar 82,14%, dan persentase terendah diperoleh dari pernyataan ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan/poliklinik memadai yaitu sebesar 81,25%. Hasil selengkapnya disajikan pada Gambar 2.

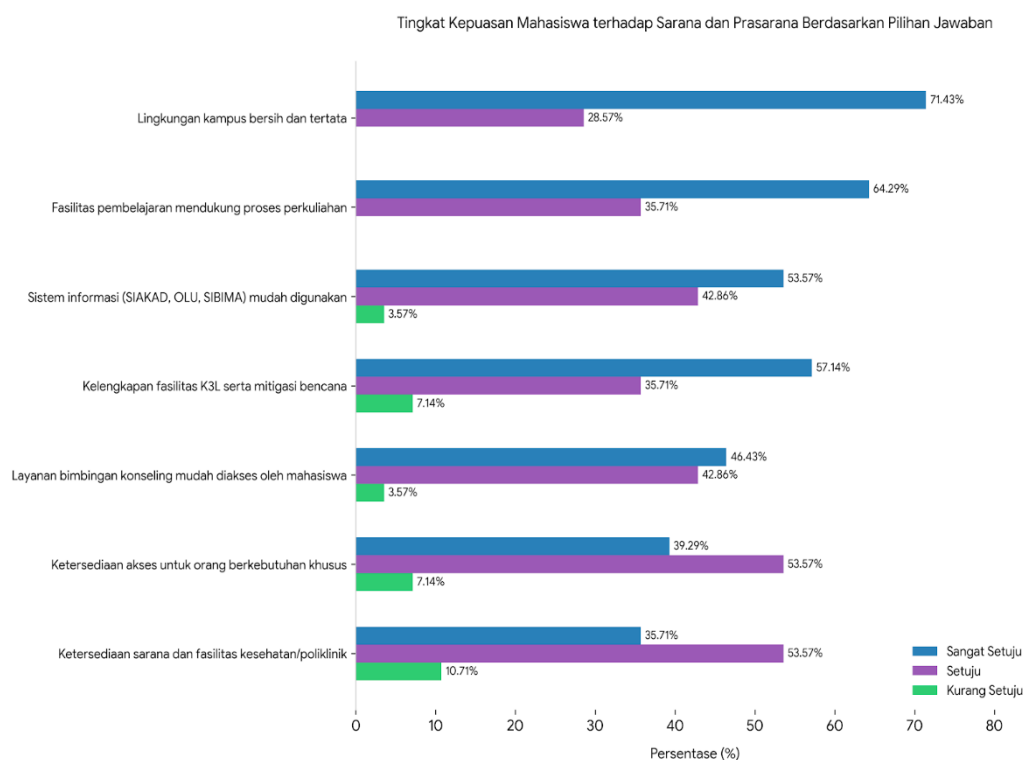


Gambar 2: Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana

Analisis lebih mendalam berdasarkan distribusi jawaban menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju tertinggi terdapat pada pernyataan lingkungan kampus bersih dan tertata sebesar 71,43%, diikuti oleh fasilitas pembelajaran mendukung proses perkuliahan sebesar 64,29%. Adapun perolehan jawaban sangat setuju terendah terdapat pada pernyataan ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan/poliklinik sebesar 35,71%.

Sementara itu, pernyataan ketersediaan akses untuk orang berkebutuhan khusus yang lengkap dan fungsional memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 53,57%. Persentase yang sama juga diperoleh pada pernyataan ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan/poliklinik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian

besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian untuk peningkatan mutu layanan di masa mendatang. Hasil lengkap berdasarkan pilihan jawaban responden disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3: Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana Berdasarkan Pilihan Jawaban

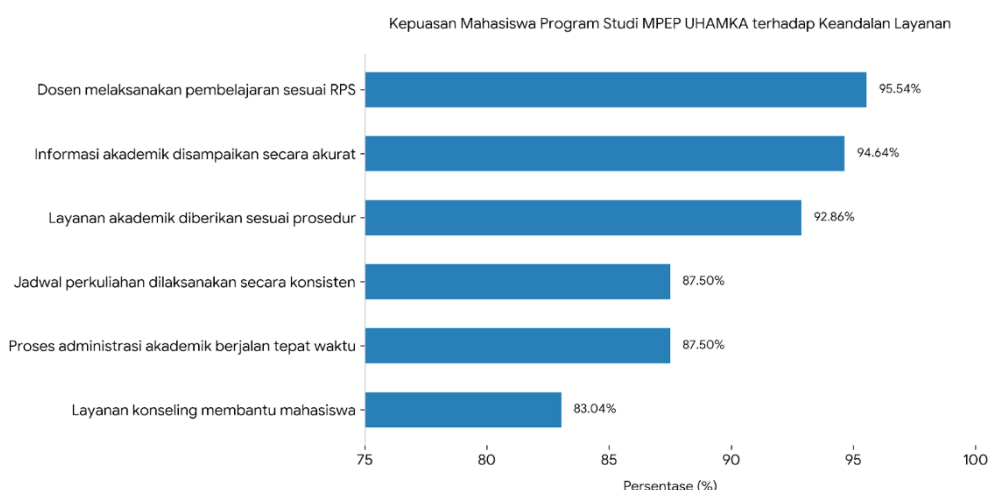
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan

Keandalan layanan merupakan kemampuan program studi dalam memberikan layanan akademik secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam survei ini, aspek keandalan layanan diukur melalui enam pernyataan yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan akademik, jadwal perkuliahan, pelaksanaan pembelajaran sesuai RPS, penyampaian informasi akademik, proses administrasi akademik, serta layanan konseling mahasiswa.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan layanan memperoleh persentase rata-rata sebesar 90,18% dan termasuk kategori Baik Sekali. Secara keseluruhan, persentase tertinggi diperoleh pada

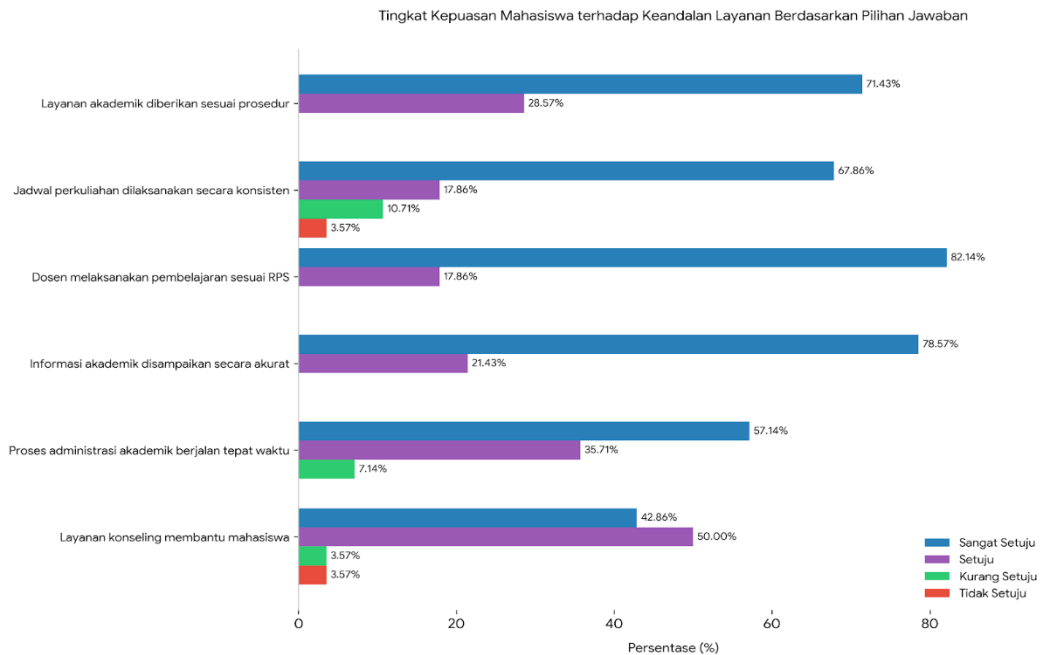
indikator dosen melaksanakan pembelajaran sesuai RPS sebesar 95,54%. Disusul oleh indikator informasi akademik disampaikan secara akurat sebesar 94,64%, dan layanan akademik sesuai prosedur sebesar 92,86%. Sementara itu, indikator jadwal perkuliahan konsisten serta proses administrasi akademik tepat waktu masing-masing memperoleh 87,50%. Adapun persentase terendah diperoleh pada indikator layanan konseling membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun pribadi sebesar 83,04%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai proses pembelajaran dan layanan akademik telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hasil selengkapnya disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4: Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Keandalan Layanan

Analisis berdasarkan pilihan jawaban menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju pada seluruh indikator. Persentase jawaban sangat setuju tertinggi terdapat pada indikator dosen melaksanakan pembelajaran sesuai RPS yaitu mencapai 82,14%. Sementara itu, indikator layanan konseling memperoleh proporsi jawaban setuju sebesar 50,00%, yaitu proporsi yang lebih besar dibandingkan indikator lainnya pada aspek ini. Hasil lengkap berdasarkan pilihan jawaban responden disajikan pada Gambar 5.



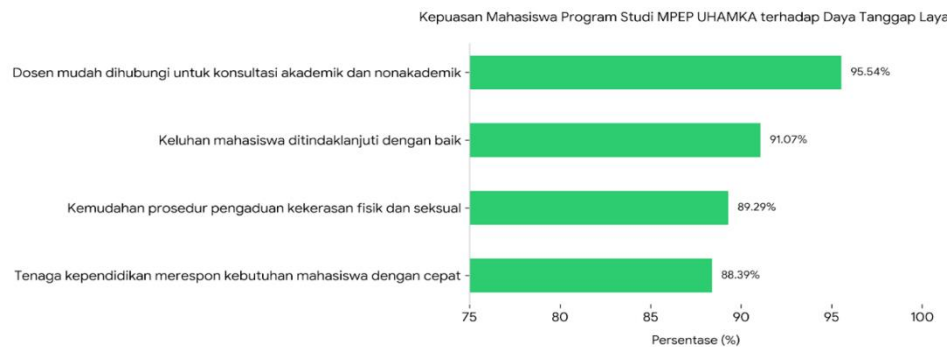
Gambar 5: Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Keandalan Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan

Daya tanggap layanan menggambarkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat dan tepat. Aspek ini diukur melalui empat indikator yang berkaitan dengan kemudahan konsultasi akademik, respons tenaga kependidikan, penanganan keluhan mahasiswa, dan prosedur pengaduan.

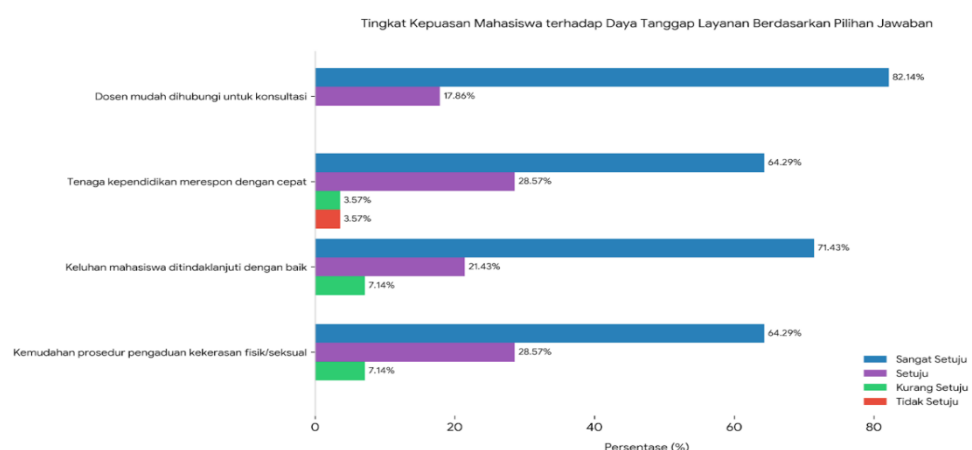
Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap layanan memperoleh persentase rata-rata sebesar 91,07% dan termasuk kategori Baik Sekali. Persentase tertinggi diperoleh pada indikator dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik dan nonakademik sebesar 95,54%, Posisi selanjutnya ditempati oleh indikator penanganan keluhan mahasiswa ditindaklanjuti dengan baik sebesar 91,07%, kemudahan prosedur pengaduan jika mengalami kekerasan fisik dan seksual sebesar 89,29%, sedangkan persentase terendah diperoleh pada indikator tenaga kependidikan merespon kebutuhan mahasiswa dengan cepat sebesar 88,39%. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai responsivitas layanan akademik secara umum telah berjalan

dengan baik, meskipun layanan dari tenaga kependidikan masih memerlukan akselerasi pelayanan. Hasil selengkapnya disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6: Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Daya Tanggap Layanan

Analisis berdasarkan pilihan jawaban menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap seluruh indikator daya tanggap layanan, di mana kepuasan sangat setuju tertinggi ada pada kemudahan menghubungi dosen yang mencapai 82,14%. Hasil lengkap berdasarkan pilihan jawaban responden disajikan pada Gambar 7.



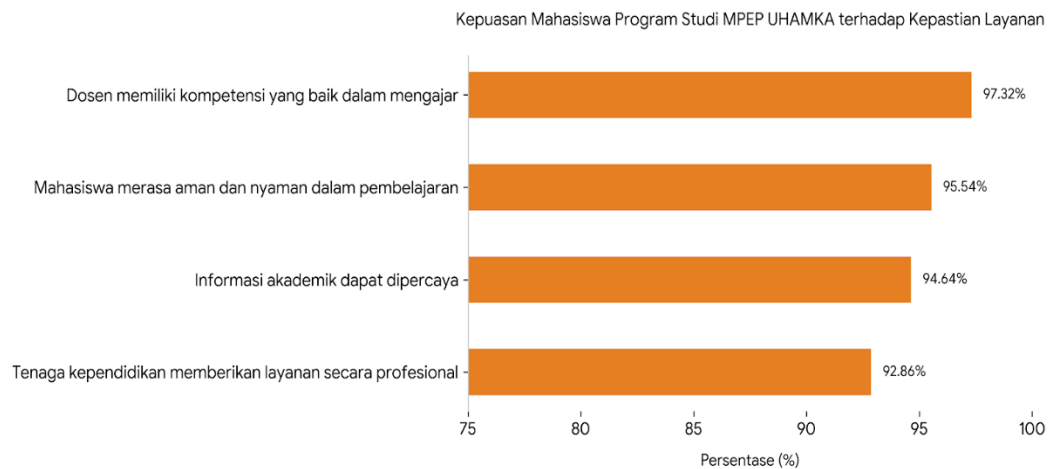
Gambar 7: Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Daya Tanggap Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban

6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan

Kepastian layanan merupakan kemampuan program studi dalam memberikan layanan yang profesional, dapat dipercaya, memberikan rasa aman, serta didukung oleh kompetensi sumber daya manusia yang memadai. Dalam survei ini, aspek kepastian layanan diukur melalui empat pernyataan yang berkaitan dengan kompetensi dosen dalam mengajar, profesionalisme tenaga kependidikan, kenyamanan mahasiswa dalam proses pembelajaran, serta kepercayaan terhadap informasi akademik yang diberikan.

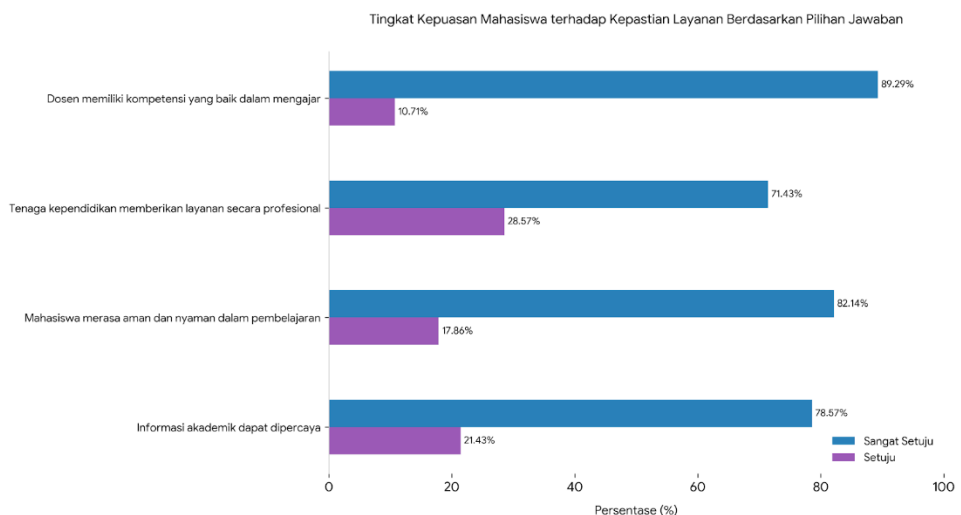
Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepastian layanan memperoleh persentase rata-rata sebesar 95,09% dan termasuk dalam kategori Baik Sekali. Aspek ini merupakan komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan aspek lainnya. Persentase tertinggi diperoleh pada indikator dosen memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar, yaitu mencapai 97,32%. Selanjutnya, indikator mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran meraih 95,54%, indikator informasi akademik dapat dipercaya sebesar 94,64%, dan indikator tenaga kependidikan memberikan layanan secara profesional memperoleh persentase sebesar 92,86%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas layanan akademik maupun nonakademik yang diberikan oleh Program Studi MPEP Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Kompetensi dosen, profesionalisme tenaga kependidikan, serta keakuratan informasi akademik menjadi faktor yang mendukung tingginya tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ini. Hasil selengkapnya disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8: Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Kepastian Layanan

Analisis berdasarkan pilihan jawaban menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan tanggapan sangat setuju terhadap seluruh indikator kepastian layanan. Persentase jawaban sangat setuju tertinggi terdapat pada indikator dosen memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar, mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran, serta informasi akademik dapat dipercaya. Hasil lengkap berdasarkan pilihan jawaban responden disajikan pada Gambar 9.



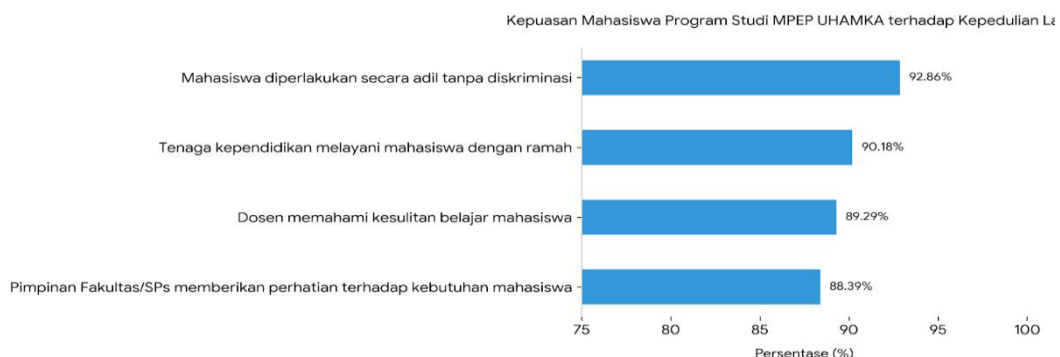
Gambar 9. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Kepastian Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban

7. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan

Kepedulian layanan merupakan perhatian yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa. Aspek ini mencerminkan kemampuan institusi dalam memahami kebutuhan mahasiswa, memberikan pelayanan staf yang ramah, perhatian pimpinan terhadap aspirasi mahasiswa, serta menjamin perlakuan yang adil tanpa diskriminasi.

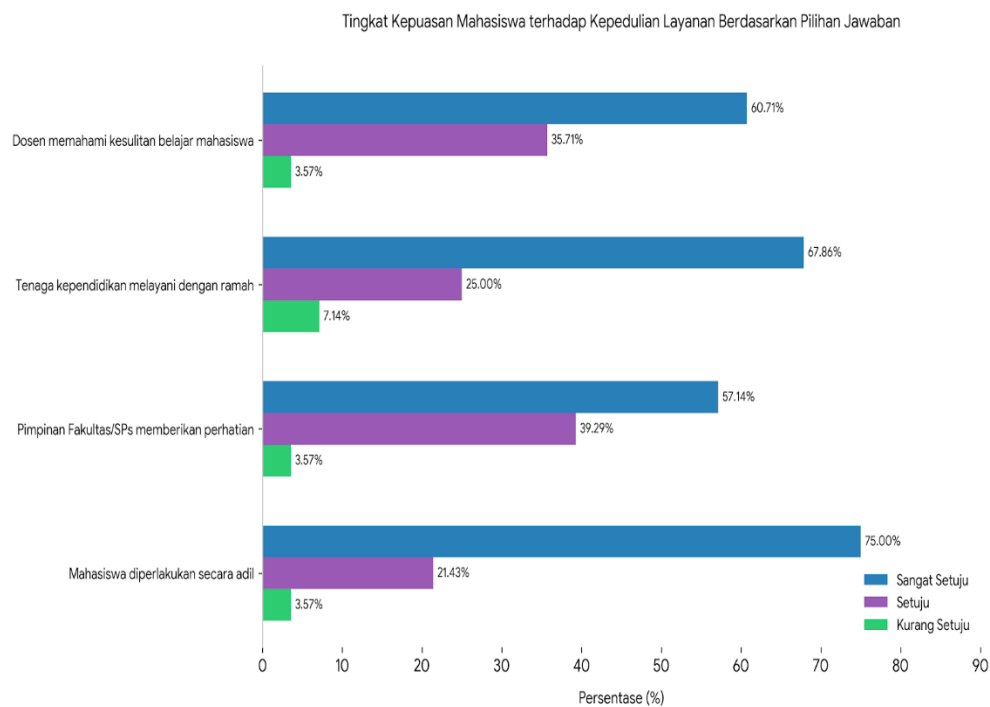
Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian layanan memperoleh persentase rata-rata sebesar 90,18% dan termasuk dalam kategori Baik Sekali. Persentase tertinggi diperoleh pada indikator mahasiswa diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi sebesar 92,86%. Selanjutnya, indikator tenaga kependidikan melayani mahasiswa dengan ramah memperoleh persentase sebesar 90,18%. Indikator dosen memahami kesulitan belajar mahasiswa berada di angka 89,29%. Adapun indikator pimpinan Fakultas/Sekolah Pascasarjana memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa memperoleh persentase sebesar 88,39 %, sehingga menjadi indikator dengan nilai terendah pada aspek ini.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan yang diberikan telah mencerminkan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa. Meskipun demikian, perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa masih dapat terus ditingkatkan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan. Hasil selengkapnya disajikan pada Gambar 10.



Gambar 10. Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Kepedulian Layanan

Analisis berdasarkan pilihan jawaban menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju pada seluruh indikator kepedulian layanan. Persentase jawaban sangat setuju tertinggi terdapat pada indikator mahasiswa diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi. Hasil lengkap berdasarkan pilihan jawaban responden disajikan pada Gambar 11.



Gambar 11. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi MPEP UHAMKA terhadap Kepedulian Layanan Berdasarkan Pilihan Jawaban

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Tahun 2026, diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sebesar 90,60% yang termasuk dalam kategori Baik Sekali. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi.

Berdasarkan omparasi dari kelima aspek SERVQUAL yang diadaptasi, aspek Kepastian Layanan (*Assurance*) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan

persentase sebesar 95,09%. Tingginya capaian pada aspek ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi dosen, profesionalisme tenaga kependidikan, kenyamanan proses pembelajaran, serta keakuratan informasi akademik yang diberikan. Indikator utama yang menyokong aspek ini adalah kompetensi dosen dalam mengajar yang meraih skor impresif sebesar 97,32%. Pada aspek ini, indikator dosen memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar, mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran serta informasi akademik dapat dipercaya memperoleh persentase tertinggi sebesar 95,54%.

Aspek Daya Tanggap Layanan (*Responsiveness*) menempati urutan kedua tertinggi dengan skor 91,07%. Fleksibilitas serta kemudahan dalam menghubungi dosen untuk urusan konsultasi yang bernilai 95,54% menjadi keunggulan prodi dalam memperpendek jarak birokrasi bimbingan, sehingga mempercepat masa studi dan penyelesaian tesis mahasiswa

Selanjutnya, aspek Keandalan Layanan (*Reliability*) dan Kepedulian Layanan (*Empathy*) masing-masing memperoleh persentase sebesar 90,18 . Konsistensi dosen mengajar berdasarkan RPS (95,53%) dan nihilnya tindakan diskriminasi di lingkungan kampus (92,86%) merepresentasikan implementasi nilai-nilai keadilan sosial keagamaan yang terintegrasi pada tata kelola Pascasarjana UHAMKA.

Adapun aspek Sarana dan Prasarana (*Tangible*) memperoleh persentase sebesar 86,48% dan menjadi aspek dengan nilai terendah dibandingkan aspek lainnya. Meskipun demikian, nilai tersebut masih termasuk dalam kategori Baik Sekali. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung proses pembelajaran secara optimal.

Selain memberikan penilaian melalui kuesioner tertutup, mahasiswa juga menyampaikan berbagai saran dan masukan yang dapat dijadikan bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan. Beberapa mahasiswa memberikan apresiasi terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh Program Studi MPEP

dan Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Hal tersebut tercermin dari beberapa komentar berikut :

"Pertahankan kualitasnya sudah sangat baik."

"Sudah baik."

"Sudah sangat baik."

"Tidak ada."

Komentar tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa secara substansial menaruh kepuasan tinggi terhadap iklim akademik prodi. Di samping apresiasi tersebut, mahasiswa memberikan masukan konstruktif demi peningkatan mutu pelayanan berkelanjutan, yaitu:

1. Sinkronisasi Kalender Akademik: Mahasiswa menaruh perhatian besar pada efektivitas tatap muka pembelajaran yang kerap terpotong hari libur nasional. Saran yang diajukan meliputi:

"Kalender akademik perlu menyesuaikan dengan kalender umum agar perkuliahan berjalan maksimal"

"Jadwal efektif perkuliahan sebaiknya disusun lebih dari 16 pertemuan utk space kelas pengganti akibat libur nasional",

dan "Jadwal mengajar bisa disesuaikan lagi dengan hari libur dan tanggal UAS agar tidak keburu-buru belajarnya."

2. Optimalisasi Platform Teknologi Pembelajaran: Untuk menjamin keseragaman penyampaian materi, mahasiswa menyarankan: *"Penggunaan OLU dikompakkan secara serempak dari semua dosen", "Saran dari saya sistem pembelajaran lebih dioptimalkan lagi", dan "Perbanyak materi online yang dapat direcord dan kuliah umum."*
3. Automatisasi Sistem dan Layanan Administrasi Keuangan: Pada tata kelola keuangan, mahasiswa berharap adanya peningkatan keramahan petugas dan integrasi sistem tagihan daring secara otomatis: *"Tenaga kependidikan,*

khususnya bagian keuangan, diharapkan dapat meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa serta lebih responsif dan sigap..." dan "Staff keuangan sudah sangat membantu mahasiswa, tapi dalam tagihan di web akademik UHAMKA baiknya sudah otomatis sehingga tidak minta dibukakan akses terus kepada staff."

4. Pembaruan Fasilitas Fisik: Pembenahan prasarana belajar yang ergonomis dan bersahabat bagi pengerjaan tugas akhir diutarakan lewat saran: *"Meja perpustakaan ganti dong. Kaca kayak gitu ga nyaman buat mouse juga, contoh cafe-cafe yang ramah WFA"* dan penunjuk arah berupa *"Rute tiap lantai yang terlampir di dalam lift."*
5. Akses Saluran Aspirasi: Penguatan kanal komunikasi terpusat diusulkan melalui kalimat: *"Menyediakan wadah aspirasi mahasiswa yang lebih efektif sehingga keluhan dan masukan dapat ditindaklanjuti dengan cepat."*

Berdasarkan integrasi hasil survei kuantitatif dan masukan kualitatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA telah berjalan dalam koridor penjaminan mutu internal (SPMI) yang sangat solid. Namun, evaluasi periodik dan rencana tindak lanjut yang berfokus pada perbaikan sarana prasarana kesehatan, integrasi digitalisasi administrasi Pascasarjana, serta pengkondisian jadwal perkuliahan pengganti mutlak dieksekusi agar prodi dapat mempertahankan capaian kategori Baik Sekali ini pada siklus penjaminan mutu berikutnya.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana UHAMKA Tahun 2026 berada pada kategori Baik Sekali dengan persentase rata-rata sebesar 90,60%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik maupun nonakademik yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Beberapa temuan yang diperoleh dari hasil survei serta rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8
Temuan dan Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Kepuasan mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana memperoleh persentase terendah dibandingkan komponen lainnya yaitu sebesar 86,48%. Beberapa mahasiswa memberikan masukan terkait fasilitas pendukung pembelajaran, fasilitas kesehatan, dan kenyamanan sarana belajar.	Menyampaikan kepada pimpinan Sekolah Pascasarjana dan universitas mengenai perlunya peningkatan kualitas dan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran mahasiswa.	Tahun Akademik 2026/2027	Menyesuaikan anggaran universitas
2	Kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan Layanan memperoleh persentase 90,18%.	Melakukan evaluasi dan optimalisasi penggunaan sistem informasi akademik, OLU, LMS, dan	Tahun Akademik 2026/2027	Menyesuaikan anggaran universitas

	Beberapa mahasiswa mengharapkan optimalisasi penggunaan sistem pembelajaran (OLU) dan sinkronisasi kalender perkuliahan pengganti libur nasional.	layanan digital lainnya secara lebih terintegrasi serta menyusun jadwal perkuliahan pengganti secara lebih adaptif.		
3	Kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan memperoleh persentase 91,07%. Mahasiswa masih mengharapkan peningkatan kecepatan respons terhadap aspirasi dan kebutuhan akademik.	Meningkatkan responsivitas layanan akademik dan administrasi melalui mekanisme tindak lanjut yang lebih cepat dan terukur.	Tahun Akademik 2026/2027	Menyesuaikan anggaran universitas
4	Kepuasan mahasiswa terhadap Kepastian Layanan memperoleh persentase 95,09%. Walaupun menjadi komponen dengan nilai tertinggi, mahasiswa tetap mengharapkan jaminan profesionalitas sistem administrasi.	Meninjau dan menyempurnakan prosedur akademik serta administrasi agar semakin transparan, mudah diakses, dan konsisten dalam pelaksanaannya.	Tahun Akademik 2026/2027	Menyesuaikan anggaran universitas

5	Kepuasan mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan memperoleh persentase 90,18%. Mahasiswa mengharapkan peningkatan perhatian terhadap aspirasi dan kebutuhan harian mereka.	Meningkatkan komunikasi dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa melalui pendampingan akademik dan forum aspirasi mahasiswa.	Tahun Akademik 2026/2027	Menyesuaikan anggaran universitas
---	--	--	--------------------------	-----------------------------------

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (MPEP) Sekolah Pascasarjana UHAMKA Tahun 2026, Tim Penjaminan Mutu Program Studi memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Akselerasi Pembenahan Sarana dan Prasarana Fisik Kampus. Mengingat aspek Sarana dan Prasarana (*Tangible*) memperoleh persentase kepuasan terendah (86,48%), universitas dan pengelola Pascasarjana direkomendasikan untuk melakukan perbaikan fasilitas fisik. Fokus utama diarahkan pada penyediaan sarana poliklinik/kesehatan mahasiswa Pascasarjana yang representatif (indikator terendah 81,25%), pembaruan meja perpustakaan yang lebih ergonomis dan ramah *Work From Anywhere* (WFA), serta pemasangan petunjuk rute lantai di dalam lift demi kenyamanan mobilitas harian mahasiswa
2. Sinkronisasi Kalender Akademik dan Pengondisian Jadwal Kuliah Pengganti. Menanggapi masukan kualitatif mahasiswa terkait waktu belajar yang terpotong, program studi perlu menyusun kalender akademik yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap hari libur nasional. Direkomendasikan untuk memetakan alokasi pertemuan tatap muka lebih dari 16 sesi sejak awal semester, atau menyediakan sistem penjadwalan kelas pengganti

(*space* kelas pengganti) yang terstruktur agar mahasiswa tidak merasa terburu-buru dalam mengejar materi menjelang Ujian Akhir Semester (UAS).

3. Standardisasi Pemanfaatan Platform Digital Pembelajaran (OLU). Meskipun aspek Keandalan Layanan sudah berada di kategori Baik Sekali (90,18%), optimalisasi sistem pembelajaran berbasis teknologi harus ditingkatkan. Program studi perlu mewajibkan seluruh dosen untuk memanfaatkan Online Learning UHAMKA (OLU) secara serempak dan seragam, serta memperbanyak produksi materi pembelajaran daring yang dapat direkam (*recorded*) agar dapat diakses kembali secara mandiri oleh mahasiswa.
4. Integrasi dan Otomatisasi Administrasi Layanan Keuangan. Guna mendongkrak daya tanggap tenaga kependidikan, khususnya bagian keuangan (indikator terendah pada aspek *Responsiveness* sebesar 88,39%, sistem penagihan biaya kuliah pada web akademik UHAMKA direkomendasikan untuk berjalan secara otomatis. Langkah digitalisasi ini penting agar mahasiswa tidak perlu berulang kali meminta pembukaan akses tagihan secara manual kepada staf, yang sekaligus akan mengurangi beban birokrasi administrasi.
5. Penguatan Pelatihan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Bagi Tendik. Manajemen Sekolah Pascasarjana perlu menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima secara berkala bagi tenaga kependidikan. Hal ini krusial untuk memastikan bahwa setiap layanan administrasi dikelola secara lebih ramah, sigap, responsif, dan profesional sesuai dengan harapan empati mahasiswa (90,18%).
6. Penyediaan Kanal Aspirasi Terpusat yang Responsif. Program studi direkomendasikan untuk memfasilitasi wadah pengaduan atau kotak aspirasi digital yang efektif dan mudah diakses. Kanal ini berfungsi sebagai jembatan komunikasi dua arah agar setiap keluhan, masukan, maupun laporan mahasiswa (termasuk prosedur pengaduan kekerasan fisik dan

seksual) dapat direspons, ditindaklanjuti, dan dikendalikan oleh pimpinan struktural secara cepat, transparan, dan terukur.

7. Retensi Mutu Akademik dan Jaminan Kompetensi Dosen. Mempertahankan kualitas Kepastian Layanan (*Assurance*) yang telah meraih persentase tertinggi (95,09%), terutama pada indikator kompetensi mengajar dosen (97,32%). Kapabilitas mengajar yang luar biasa ini serta jaminan perlakuan adil tanpa diskriminasi (92,86%) harus tetap dijaga konsistensinya agar iklim akademik Program Studi MPEP tetap unggul dan kompetitif secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70–94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85. <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2010). *Evaluasi program pendidikan*. Bumi Aksara.
- Bahadur, G. (2024). Service quality and student satisfaction in higher education. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 22, 1–15.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Routledge.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267.
- Harvey, L. (2003). Student feedback. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3–20.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126–143. <https://doi.org/10.1108/09513540710729926>
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2021). *Pedoman sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi*. Kemendikbudristek.
- Litasari, D. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 15(1), 45–58.
- Lokolo, A., dkk. (2024). Educational service quality and student satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Education Research*, 12(2), 88–101.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Santini, F. O., Ladeira, W. J., Sampaio, C. H., & Costa, G. (2017). Student satisfaction in higher education. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 1–18.

- Seitova, A., dkk. (2024). Service quality and student satisfaction in higher education. *Education Sciences*, 14(3), 1–16.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2019). Service quality in higher education: A review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 238–254.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Measuring service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445. <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>
- Weerasinghe, I. M. S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>

LAMPIRAN 1
Data Kepuasan Mahasiswa

Responden	Sarana dan Prasarana							Keandalan						Daya Tanggap				Kepastian				Empati			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
5	4	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4
6	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	2	2	3	3	1	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4

13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
28	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 2
Perhitungan Survei Kepuasan Mahasiswa 2026

Jumlah responden **28**

Item Pernyataan	Kategori								Total		Aspek	Tingkat Kepuasan Per Indikator
	Sangat Setuju (4)		Setuju (3)		Tidak Setuju (2)		Sangat Tidak Setuju(1)					
	Jumlah	%	Jumla h	%	Jumlah	%	Jumla h	%	Jumla h	%		
1. Fasilitas pembelajaran mendukung proses perkuliahan	18	64,29%	10	35,71%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%	Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana	91,07%
2. Sistem informasi (SIKAD, OLU, SIBIMA) mudah digunakan	15	53,57%	12	42,86%	1	3,57%	0	0,00%	28	100,00%		87,50%
3. Lingkungan kampus bersih dan tertata	20	71,43%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%	86,48%	92,86%
4. Kelengkapan fasilitas Keamanan, Keselamatan,	16	57,14%	10	35,71%	2	7,14%	0	0,00%	28	100,00%		87,50%

Kesehatan dan Lingkungan (K3L) serta mitigasi bencana												
5. Ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan/poliklinik	10	35,71%	15	53,57%	3	10,71%	0	0,00%	28	100,00%		81,25%
6. Ketersediaan akses untuk orang berkebutuhan khusus yang lengkap dan fungsional	11	39,29%	15	53,57%	2	7,14%	0	0,00%	28	100,00%		83,04%
7. Layanan bimbingan konseling mudah diakses oleh mahasiswa	13	46,43%	12	42,86%	1	3,57%	2	7,14%	28	100,00%		82,14%
Rata-rata	14,71	52,55%	11,71	41,84 %	1,29	4,59%	0,29	1,02%	28,00	100,00%	TKT1	
1. Layanan akademik diberikan sesuai prosedur yang ditetapkan	20	71,43%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%	Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepastian Layanan	92,86%
2. Jadwal perkuliahan dilaksanakan secara konsisten	19	67,86%	5	17,86%	3	10,71%	1	3,57%	28	100,00%		87,50%
3. Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai RPS	23	82,14%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%	90,18%	95,54%
4. Informasi akademik disampaikan secara akurat	22	79%	6	21%	0	0%	0	0%	28	100%		94,64%
5. Proses administrasi akademik berjalan tepat waktu	16	57,14%	10	35,71%	2	7,14%	0	0,00%	28	100,00%		87,50%
6. Layanan konseling membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun pribadi	12	42,86%	14	50,00%	1	3,57%	1	3,57%	28	100,00%		83,04%

Rata-rata	18,67	66,67%	8,00	28,57 %	1,00	3,57%	0,33	1,19%	28,00	100,00%	TKT2	
1. Dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik dan nonakademik	23	82%	5	18%	0	0%	0	0%	28	100%	Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Layanan	95,54%
2. Tenaga kependidikan merespon kebutuhan mahasiswa dengan cepat	18	64,29%	8	28,57%	1	3,57%	1	3,57%	28	100,00%		88,39%
3. Keluhan mahasiswa ditindaklanjuti dengan baik	20	71,43%	6	21,43%	2	7,14%	0	0,00%	28	100,00%	91,07%	91,07%
4. Kemudahan prosedur pengaduan jika mengalami kekerasan fisik dan seksual	18	64,29%	8	28,57%	2	7,14%	0	0,00%	28	100,00%		89,29%
Rata-rata	19,75	70,54%	6,75	24,11 %	1,25	4,46%	0,25	0,89%	28	100,00%	TKT3	
1. Dosen memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar	25	89,29%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%	Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Layanan	97,32%
2. Tenaga kependidikan memberikan layanan secara profesional	20	71,43%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%		92,86%
3. Mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran	23	82,14%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%	95,09%	95,54%
4. Informasi akademik dapat dipercaya	22	78,57%	6	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	28	100,00%		94,64%
Rata-rata	22,50	80,36%	5,50	19,64%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	28,00	100,00%	TKT4	

1. Dosen memahami kesulitan belajar mahasiswa	17	60,71%	10	35,71%	1	3,57%	0	0,00%	28	100,00%	Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepedulian Layanan	89,29%
2. Tenaga kependidikan melayani mahasiswa dengan ramah	19	67,86%	7	25,00%	2	7,14%	0	0,00%	28	100,00%		90,18%
3. Pimpinan Fakultas/SPs memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa	16	57,14%	11	39,29%	1	3,57%	0	0,00%	28	100,00%	90,18%	88,39%
4. Mahasiswa diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi	21	75,00%	6	21,43%	1	3,57%	0	0,00%	28	100,00%		92,86%
Rata-rata	18,25	65,18%	8,5	30,36%	1,25	4,46%	0	0,00%	28	100,00%	TKT5	
Rata- Rata Persentase		67,06%		28,90%		3,42%		0,62%				
Kategori		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang				