

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAKSANAAN PENDIDIKAN  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Pendidikan Tahun Akademik 2023/2024  
Tempat Kegiatan : Program Studi Manajemen  
Waktu Kegiatan : Mei 2023 – Februari 2024

Makassar, 6 Februari 2024

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Zulkifli Murfat, S.Kom., S.E., M.M  
NIDN. 0921068501

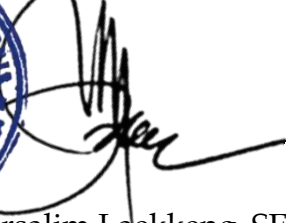
Unit Pengendalian Sistem Mutu FEB



Ummu Kalsum, S.ST., M.Ak., CertDa  
NIDN. 0909128901



Dekan



Prof. Dr. H. Mursalim Laekkeng, SE., M.Si.,  
Akt., CA., CPAI, CPA., CSP., ASEAN., CPA.  
NIDN. 0905067101

Wakil Dekan I



Dr. Julianty Sidik Tjan, SE., MSA., Ak.  
NIDN. 0914077301

## KATA PENGANTAR

Atas Rahmat Allah Subhanahu Wata'ala, pelaporan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan pendidikan telah diselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang banyak membantu proses pelaksanaan kegiatan ini hingga kegiatan survey kepuasan dapat terselesaikan dan tersusun dalam bentuk laporan evaluasi pelaksanaan kegiatan pada Tahun Akademik 2023/2024.

Ucapan terima kasih kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Pengembangan Sumber Daya Pembelajaran Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan masukan serta dukungan.
3. Direktur Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument terhadap mahasiswa.
4. Pada responden dalam hal ini mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah berkenan meluangkan waktu melakukan pengisian survey kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses Pendidikan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki kekurangan, oleh karenanya kami berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Makassar, 6 Februari 2024

Program Studi Manajemen FEB UMI

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| Halaman Pengesahan .....                   | 1  |
| Kata Pengantar .....                       | 2  |
| Daftar Isi.....                            | 3  |
| BAB I. Pendahuluan .....                   | 4  |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 4  |
| 1.2 Tujuan.....                            | 4  |
| 1.3 Sasaran.....                           | 4  |
| 1.4 Ruang Lingkup .....                    | 5  |
| 1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring.....  | 5  |
| 1.6 Metode Analisis Data.....              | 7  |
| BAB II. Pelaksanaan dan Hasil Survey.....  | 8  |
| 2.1 Waktu Pelaksanaan.....                 | 8  |
| 2.2 Teknik Survey .....                    | 8  |
| 2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan..... | 8  |
| BAB III. Kesimpulan dan Rekomendasi.....   | 13 |

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan, pihak program studi perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi. Penjaminan Mutu Internal melaksanakan evaluasi terhadap proses pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI secara berkala setiap semester. Evaluasi diri di bidang pendidikan dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menjadi acuan peningkatan pendidikan baik di tingkat Universitas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis maupun Program Studi dengan menerapkan siklus mutu yang berupa alur perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan (PPEPP). Program Studi di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI dapat menetapkan kebijakan mutu pembelajaran, yang jelas dan terukur dengan memunculkan keunggulan yang akuntabel sehingga kegiatan pembelajaran dapat berlangsung dengan baik dan memuaskan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama.

Dengan proses evaluasi ini, sangat diharapkan umpan balik dari mahasiswa sebagai masukan utama proses pendidikan yang nantinya menjadi lulusan yang memiliki potensi unggul. Evaluasi kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survey pada tahun akademik 2023/2024.

### 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yakni:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.
- b. Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pengampu kebijakan terkait proses pendidikan untuk pemenuhan budaya mutu.

### 1.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survey adalah mahasiswa Program Studi Manajemen pada Semester Ganjil dan Genap 2023/2024 sebagai responden serta perbaikan kualitas pendidikan. Adapun yang menjadi sasaran penilaian adalah dosen, tenaga pendidikan, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

## 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari survey kepuasan mahasiswa yakni menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai terdiri dari aspek *Reliability* (keandalan), aspek *Responsiveness* (daya tanggap), aspek *Assurance* (kepastian), aspek *Empaty* (Empati/kepedulian), dan aspek *Tangible* (bukti fisik).

## 1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terdiri dari 30 pertanyaan yang dikategorikan dalam 5 aspek penilaian.

TABEL 1 Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap pelaksanaan Pendidikan.

| No                          | Aspek Yang Diukur  |
|-----------------------------|--|
| <b>ASPEK RELIABILITY</b>    |  |
| 1                           | Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam bentuk RPS.  |
| 2                           | Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.  |
| 3                           | Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan.                                      |
| 4                           | Dosen mengembalikan hasil ujian / tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif .  |
| 5                           | Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan.  |
| 6                           | Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya.   |
| 7                           | Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran.   |
| 8                           | Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa.  |
| 9                           | Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.   |
| <b>ASPEK RESPONSIVENESS</b> |  |
| 10                          | Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosen PA (Penasehat Akademik)   |
| 11                          | Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik   |
| 12                          | Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.                                 |
| 13                          | Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa  |
| <b>ASPEK ASSURANCE</b>      |  |
| 14                          | Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.   |
| 15                          | Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.  |
| 16                          | Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.  |
| 17                          | Kesantunan/ keramahan pengelola Program Studi dalam memberikan pelayanan   |
| 18                          | Kesantunan/keramahan pengelola Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam memberikan pelayanan  |
| 19                          | Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan.   |
| 20                          | Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. |
| 21                          | Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi Manajemen melalui Dosen Pembimbing Akademik.                          |
| <b>ASPEK EMPATHY</b>        |  |
| 22                          | Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.   |
| 23                          | Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa.  |
| 24                          | Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa.  |
| 25                          | Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil.   |

|                        |  |
|------------------------|--|
| 26                     | Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik. |
| <b>ASPEK TANGIBELS</b> |  |
| 27                     | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.   |
| 28                     | Ruang kuliah sejuk dan nyaman.   |
| 29                     | Ketersediaan Sarana pembelajaran.  |
| 30                     | Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa.                             |

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Adapun hasil pengujian validitas dapat dilihat pada table 2. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.938 yang artinya tingkat reliabilitas sangat tinggi.

TABEL 2. Uji validitas instrumen

| No. Soal | rHitung | rTabel | Status |
|----------|---------|--------|--------|
| 1        | 0,669   | 0,456  | VALID  |
| 2        | 0,821   | 0,456  | VALID  |
| 3        | 0,650   | 0,456  | VALID  |
| 4        | 0,618   | 0,456  | VALID  |
| 5        | 0,539   | 0,456  | VALID  |
| 6        | 0,602   | 0,456  | VALID  |
| 7        | 0,631   | 0,456  | VALID  |
| 8        | 0,631   | 0,456  | VALID  |
| 9        | 0,475   | 0,456  | VALID  |
| 10       | 0,475   | 0,456  | VALID  |
| 11       | 0,475   | 0,456  | VALID  |
| 12       | 0,599   | 0,456  | VALID  |
| 13       | 0,808   | 0,456  | VALID  |
| 14       | 0,539   | 0,456  | VALID  |
| 15       | 0,530   | 0,456  | VALID  |
| 16       | 0,462   | 0,456  | VALID  |
| 17       | 0,585   | 0,456  | VALID  |
| 18       | 0,665   | 0,456  | VALID  |
| 19       | 0,821   | 0,456  | VALID  |
| 20       | 0,475   | 0,456  | VALID  |
| 21       | 0,475   | 0,456  | VALID  |
| 22       | 0,547   | 0,456  | VALID  |
| 23       | 0,555   | 0,456  | VALID  |
| 24       | 0,618   | 0,456  | VALID  |
| 25       | 0,510   | 0,456  | VALID  |
| 26       | 0,570   | 0,456  | VALID  |
| 27       | 0,479   | 0,456  | VALID  |
| 28       | 0,665   | 0,456  | VALID  |
| 29       | 0,903   | 0,456  | VALID  |
| 30       | 0,650   | 0,456  | VALID  |

Masing-masing butir pertanyaan terdiri dari 5 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berikut table skor dari setiap jawaban.

*TABEL 3 Nilai / skor jawaban*

| <b>Nilai</b> | <b>Klasifikasi Kepuasan</b> |
|--------------|-----------------------------|
| 1            | Tidak Baik (TB)             |
| 2            | Kurang (K)                  |
| 3            | Cukup ( C )                 |
| 4            | Baik (B)                    |
| 5            | Sangat Baik (SB)            |

### **1.6 Metode Analisis Data**

Hasil pengukuran survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan berupa skala kepuasan (1-5) yang telah diuraikan pada bagian 1.5. Kemudian data dianalisis menggunakan analisis statistic deksriptif.

## BAB II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY

### 2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan mulai pada bulan Mei 2023 sampai dengan Februari 2024 dengan capaian sebanyak 144 responden.

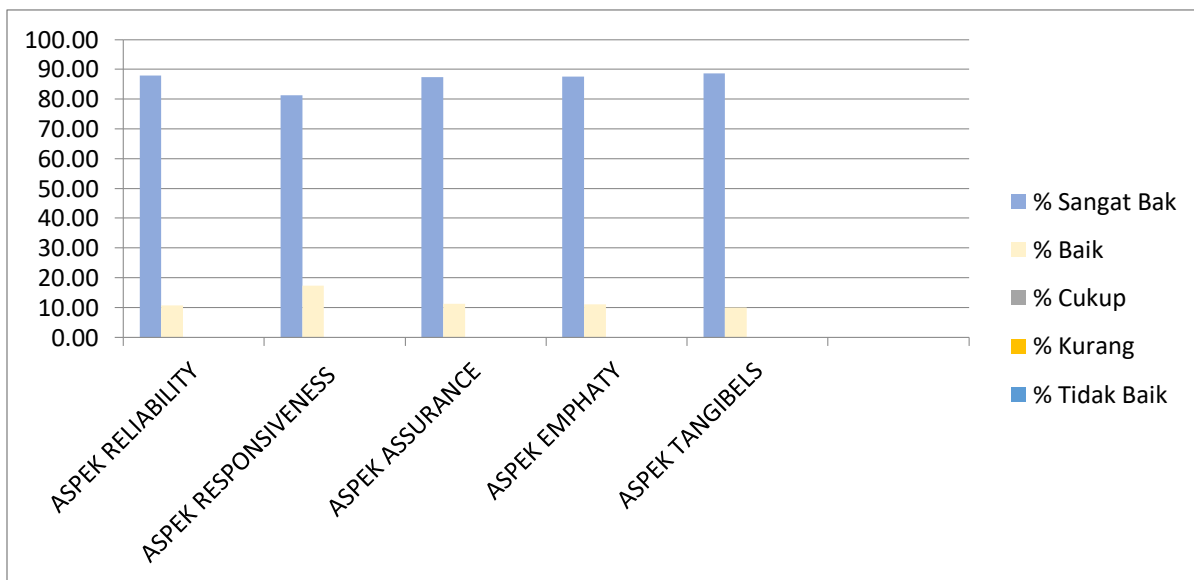
### 2.2 Teknik Survey

Pelaksanaan survey dilakukan secara online. Link survey didistribusikan oleh dosen pembimbing akademik dan tenaga kependidikan, serta dibantu oleh bagian pelayanan. Proses pelaksanaan dilakukan monitoring untuk memastikan mahasiswa telah melakukan pengisian kuesioner. Link kuesioner dapat diakses pada url <https://forms.gle/EbYkuPLrPo3a6yWz9>

### 2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil survey, diperoleh tingkat kepuasan seperti yang ditunjukkan pada Grafik 1. Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat baik, dimana tingkat kepuasan dengan kategori sangat Baik pada seluruh aspek penilaian rata-rata diatas 80%, dimana aspek empathy mendekati 90%.

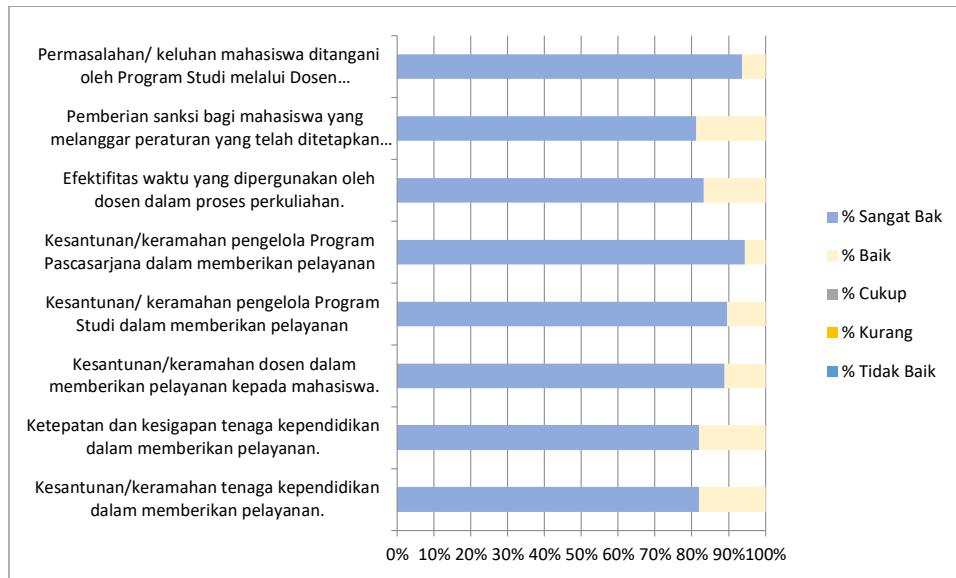
Grafik 1. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan



### A. Aspek Assurance

Aspek Assurance atau kepastian digunakan untuk mengukur pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, apakah telah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 2 diketahui bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan dan pengelola memberikan pelayanan sesuai ketentuan dengan baik.

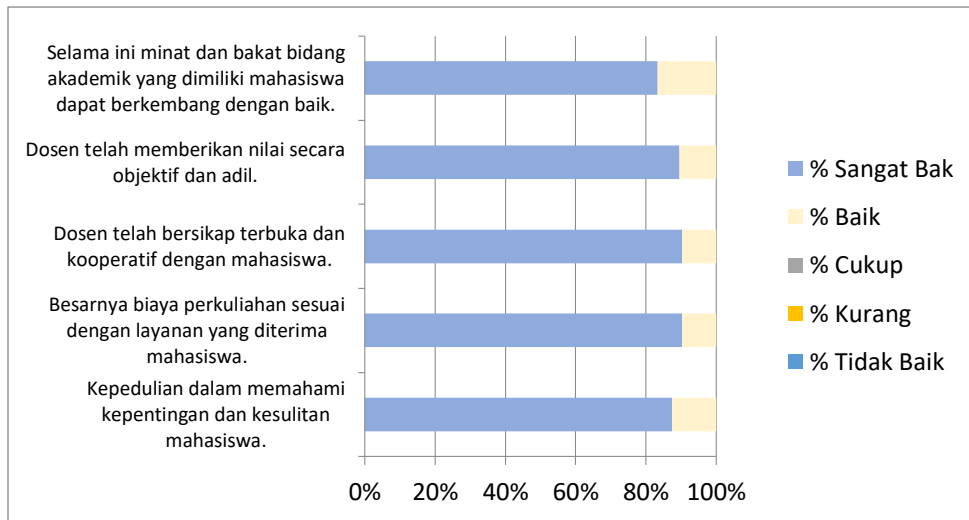
Grafik 2. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Assurance



### B. Aspek Empathy

Aspek empathy (empati) mengukur tingkat kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 3, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tendik dan pengelola memberi perhatian dengan baik kepada mahasiswa.

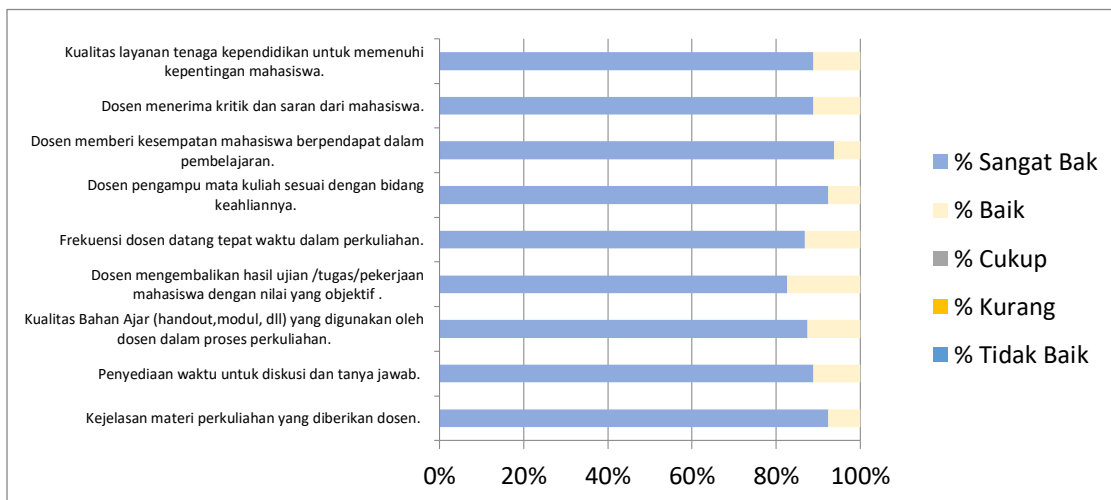
Grafik 3. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Empathy



### C. Aspek Reliability

Aspek *reliability* atau keandalan digunakan untuk mengukur keandalan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 4, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola andal dalam memberikan pelayanan.

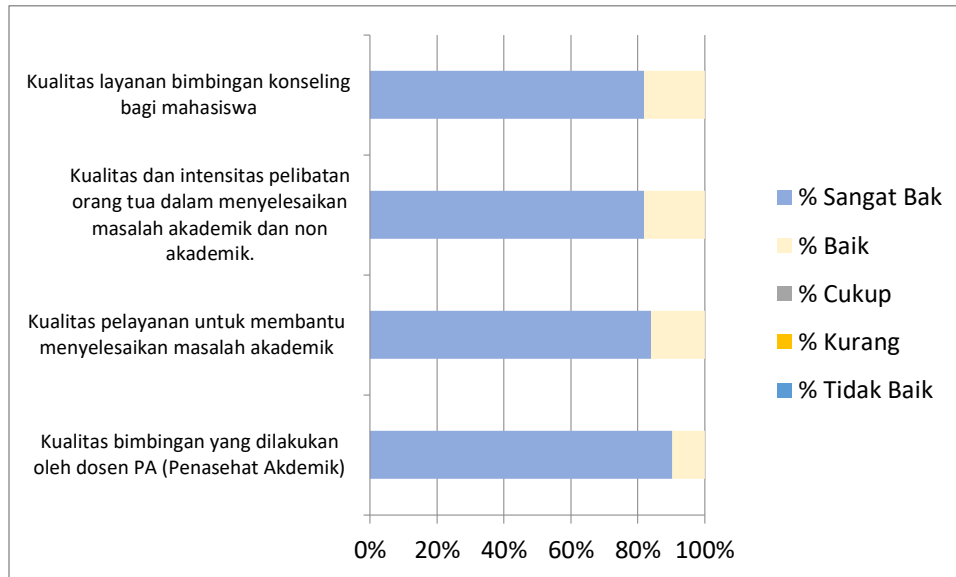
Grafik 4. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Reliability



#### D. Aspek *Responsiveness*

*Aspek responsiveness* digunakan untuk mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/konsultasi dengan cepat. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 5, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan dan pengelola tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/konsultasi dengan cepat.

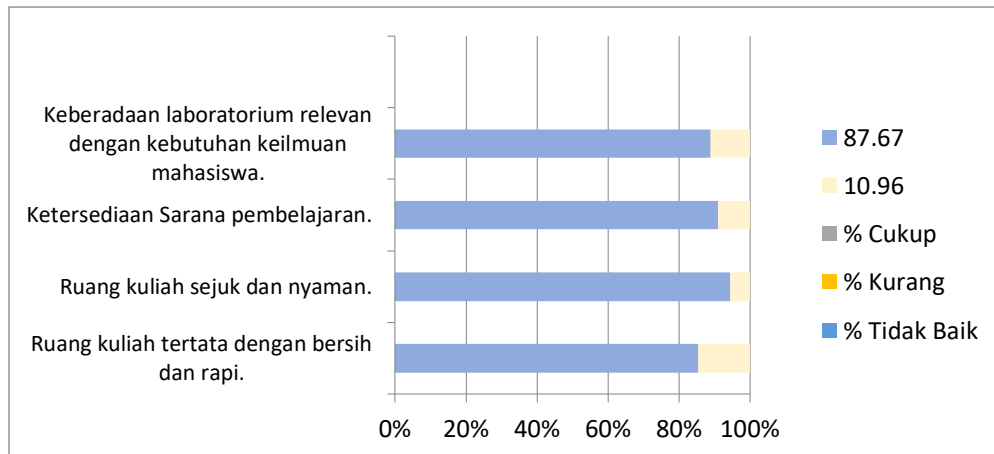
Grafik 5. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek *Responsiveness*



#### E. Aspek Tangibles

Aspek tangibles mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 6, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana sangat baik.

Grafik 6. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Tangibles



### BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen terhadap proses pendidikan yang dinilai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk periode pengukuran tahun akademik 2023/2024 menunjukkan kategori kepuasan secara umum Sangat Baik (tabel 4).

TABEL 4 Hasil Kepuasan Mahasiswa

| ASPEK PENGUKURAN            | Sangat Baik (%) | Baik (%) |
|-----------------------------|-----------------|----------|
| ASPEK <i>RELIABILITY</i>    | 87.90           | 10.73    |
| ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i> | 81.34           | 17.29    |
| ASPEK <i>ASSURANCE</i>      | 87.41           | 11.22    |
| ASPEK <i>EMPATHY</i>        | 87.53           | 11.10    |
| ASPEK <i>TANGIBELS</i>      | 88.70           | 9.93     |

#### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pelaksanaan pendidikan secara keseluruhan, diperoleh kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penguatan dan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability, dan Tangibles. Oleh karena itu, diperlukan langkah tindak lanjut strategis guna mempertahankan capaian yang telah baik sekaligus meningkatkan kualitas layanan akademik secara berkesinambungan.

Pada aspek Responsiveness, peningkatan difokuskan pada kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Untuk itu, perlu ditetapkan standar waktu layanan yang jelas, misalnya batas maksimal waktu respons terhadap pertanyaan atau permasalahan akademik mahasiswa. Selain itu, dapat dibentuk layanan helpdesk akademik terintegrasi agar mahasiswa memiliki akses yang lebih mudah dan terarah dalam menyampaikan kendala. Penjadwalan jam konsultasi tetap yang diumumkan secara terbuka juga menjadi langkah penting untuk memastikan ketersediaan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pendampingan.

Pada aspek Assurance, peningkatan diarahkan pada penguatan profesionalisme, kompetensi, serta penumbuhan rasa percaya mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyusun dan mensosialisasikan kode etik pelayanan akademik sebagai pedoman bersama. Selain itu, pemberian apresiasi kepada dosen dan tenaga kependidikan dengan kinerja pelayanan terbaik dapat menjadi motivasi peningkatan kualitas

layanan. Penyediaan kanal pengaduan resmi yang bersifat rahasia juga penting untuk menjamin kenyamanan dan rasa aman mahasiswa dalam menyampaikan aspirasi.

Pada aspek Empathy, peningkatan difokuskan pada kepedulian dan perhatian terhadap kondisi serta kebutuhan mahasiswa. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menyelenggarakan forum dialog rutin antara mahasiswa dan pengelola program studi guna membahas berbagai kendala akademik. Selain itu, pengembangan sistem deteksi dini (early warning system) bagi mahasiswa yang mengalami penurunan performa akademik dapat membantu pembimbing akademik melakukan intervensi lebih cepat. Pendekatan personal dan komunikasi yang lebih terbuka antara dosen dan mahasiswa perlu terus didorong guna menciptakan suasana akademik yang suportif.

Pada aspek Reliability, peningkatan diarahkan pada konsistensi dan keakuratan informasi serta mutu proses pembelajaran. Dosen perlu memastikan bahwa penyampaian informasi akademik dilakukan secara jelas, terstruktur, dan tepat waktu. Penguatan penggunaan Learning Management System (LMS) juga dapat mendukung transparansi materi dan penilaian. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi internal secara berkala terhadap kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), sehingga mutu pembelajaran tetap terjaga dan terus meningkat.

Sementara itu, pada aspek Tangibles, sarana dan prasarana yang telah dinilai baik perlu dipertahankan serta ditingkatkan kualitasnya secara berkelanjutan. Evaluasi kebutuhan fasilitas berbasis prioritas dapat dilakukan untuk memastikan pemenuhan sarana yang paling mendesak dan berdampak langsung pada proses pembelajaran. Peningkatan kualitas fasilitas digital, termasuk akses internet dan sumber belajar daring, juga menjadi perhatian utama dalam mendukung pembelajaran yang efektif dan modern.

Secara keseluruhan, tindak lanjut ini diharapkan mampu memperkuat budaya pelayanan prima di lingkungan program studi/fakultas, meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta mendorong terwujudnya mutu pendidikan yang unggul dan berkelanjutan.