



UNIVERSITAS PENDIDIKAN EKONOMI

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

**SEMESTER GANJIL
TAHUN AJARAN 2023/2024**

Di Susun Oleh:

Program Studi Pendidikan Ekonomi

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN EKONOMI**

SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2023/2024



GUGUS KENDALI MUTU PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN EKONOMI

2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2023/2024

Dilaksanakan pada

Periode Penilaian : Semester Ganjil 2023/2024

Tempat : Program Studi Pendidikan Ekonomi

Singaraja, 20 Januari 2024

Koordinator Program Sudi

M. Rudi Irwansyah, S.Pd.,M.Pd.

NIP. 198712112018031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, berkat rahmat-Nya kami dapat melaksanakan kegiatan *survey* kepuasan mahasiswa dan menyelesaikan laporan hasil *survey* kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi semester ganjil tahun ajaran 2023/2024. Laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan selama menjadi mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi. *Survey* kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi ini sangat penting dilakukan untuk megukur kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta pengelola. Laporan ini dapat digunakan sebagai masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan, baik layanan akademik dan layanan non akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi melalui perbaikan berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan baik dalam pelaksanaan dan tulisan. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan oleh pimpinan dan pihak-pihak lain untuk melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap sistem dan praktik pengelolaan Pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tim Program Studi Pendidikan Ekonomi

DAFTAR ISI

COVER.....	1
JUDUL.....	2
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi.....	7
1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Definisi Operasional Komponen.....	11
3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	12
3.3 Populasi dan Sampel.....	13
3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	13
3.5 Penyusunan Instrumen	14
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	16
3.7 Pengumpulan Data	17
3.8 Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil	19
4.2 Pembahasan	20
DAFTAR PUSTAKA.....	21
LAMPIRAN.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menjamin mutu pembelajaran dan layanan akademik pada perguruan tinggi. Program Studi Pendidikan Ekonomi berkomitmen untuk memastikan bahwa proses pembelajaran, administrasi akademik, dan fasilitas pendukung mampu memenuhi standar mutu layanan pendidikan.

Pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024, Program Studi Pendidikan Ekonomi melaksanakan monev kepuasan mahasiswa untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap lima dimensi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Hasil monev ini menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan program studi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan kuantitas-kualitas fasilitas pendidikan yang ditinjau dari lima komponen yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan daya dukung sarana prasarana (*tangibles*)?
2. Bagaimana proses penilaian yang dilakukan terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan kuantitas-kualitas fasilitas pendidikan?
3. Komponen apakah yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi?
4. Apa solusi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek-aspek yang masih menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap implementasi layanan di Program Studi Pendidikan Ekonomi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan kuantitas-kualitas fasilitas pendidikan, ditinjau dari lima komponen kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan daya dukung sarana prasarana (*tangibles*).
2. Untuk menganalisis proses penilaian yang dilakukan terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, serta kuantitas dan kualitas fasilitas pendidikan yang tersedia di Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Untuk mengidentifikasi komponen layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Untuk merumuskan solusi atau rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek-aspek yang masih menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa dalam implementasi layanan di Program Studi Pendidikan Ekonomi.

1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang pendidikan tinggi, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, baik akademik maupun non-akademik. Bagi dosen, penelitian ini memberikan umpan balik yang berguna untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan penggunaan metode pembelajaran yang lebih efektif. Bagi pihak manajemen Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha), temuan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam merancang kebijakan peningkatan layanan pendidikan secara menyeluruh, termasuk dalam hal penyediaan fasilitas dan peningkatan kompetensi tenaga pendidik. Selain itu, bagi mahasiswa, penelitian ini menjadi wadah untuk menyuarakan pengalaman dan harapan mereka terhadap layanan pendidikan, sehingga tercipta lingkungan pembelajaran yang lebih interaktif, adaptif, dan sesuai dengan kebutuhan zaman.

1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan

Adapun implikasi dari pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang tangguh dan terukur dalam mengimplementasikan praktik pelayanan prima kepada mahasiswa, sehingga seluruh aspek layanan berjalan secara konsisten dan berkualitas.
2. Diperlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, profesional, dan memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan pelayanan prima kepada mahasiswa.
3. Diperlukan dukungan fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang sistem manajemen pelayanan dan kinerja SDM, agar proses pelayanan akademik maupun non-akademik dapat terlaksana secara optimal.

BAB II

LANDASAN TEORI

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas layanan perguruan tinggi. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai respon emosional individu setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan atas suatu layanan yang diterima (Alfianto & Suryawardana, 2021). Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa berperan sebagai pelanggan utama yang menerima layanan dari berbagai unit di perguruan tinggi, baik akademik maupun non-akademik. Oleh karena itu, tingkat kepuasan mahasiswa dapat mencerminkan seberapa baik perguruan tinggi menjalankan fungsi pelayanan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk atau jasa dengan harapan awal. Diterapkan dalam dunia pendidikan, konsep ini mengacu pada bagaimana mahasiswa menilai mutu proses belajar-mengajar, kompetensi dosen, fasilitas kampus, sistem informasi akademik, serta layanan administrasi yang disediakan oleh perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan melebihi harapan mahasiswa akan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dan berpotensi meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi tersebut.

Kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu: Tangible (daya dukung sarana dan prasarana), reliability (keandalan), responsiveness (daya tampung), assurance (kepastian), dan empathy (empati). Dimensi ini juga relevan dalam konteks layanan pendidikan tinggi. Penelitian oleh Subekhan et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mereka menyoroti pentingnya profesionalisme dosen, kecepatan respons dari pihak administrasi, serta fasilitas pendukung pembelajaran yang modern dan nyaman. Selanjutnya, Khairusy dan Febriani (2022) melalui *systematic literature review* menemukan bahwa dimensi pelayanan akademik, fasilitas kampus, serta dukungan non-akademik (seperti layanan bimbingan dan kemahasiswaan) merupakan aspek utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, kepuasan mahasiswa tidak hanya diukur dari kualitas pembelajaran semata, tetapi juga dari pengalaman holistik mereka selama berada di lingkungan kampus.

BAB III

METODE PENELITIAN

Berdasarkan dari paparan di atas, yang menjadi fokus perhatian dalam pelaksanaan *survey* kepuasan ini adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan dalam hal pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkup Program Studi Pendidikan ekonomi.

3.1 Definisi Operasional Komponen

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat terpenuhinya kebutuhan mereka secara baik dan berkualitas dalam menunjang keberhasilan studi. Dalam konteks ini, pihak yang berperan penting sebagai pemberi pelayanan prima adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Kepuasan mahasiswa diukur dari tingkat perasaan senang atau puas terhadap pelayanan yang diberikan secara ramah, tanggap, tepat, dan benar oleh dosen, pegawai, maupun pimpinan Program Studi Pendidikan Ekonomi, sejak mahasiswa pertama kali menjadi bagian dari program studi hingga menyelesaikan studinya. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, Program Studi Pendidikan Ekonomi menggunakan instrumen valid melalui *Google Form* yang memuat pernyataan dengan empat skala Likert, yaitu sangat puas (4), puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1). Selain itu, dilakukan pula survei pendukung melalui sistem SSO Undiksha untuk memperkuat validitas data dan memperluas jangkauan responden. Survei ini dilaksanakan sebelum mahasiswa mendapatkan KHS (Kartu Hasil Studi), dan seluruh data terekam secara digital serta terdokumentasi dengan baik. Data hasil survei tersebut kemudian dianalisis menggunakan skala rata-rata dan indeks kepuasan mahasiswa untuk memperoleh gambaran objektif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi. Dalam kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan dibagi menjadi lima komponen utama, yaitu:

1. Keandalan (Reliability)

Menggambarkan kemampuan Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan mahasiswa, terutama terkait kecepatan, ketepatan waktu, ketelitian, dan sikap simpatik. Aspek ini menilai sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi mampu memberikan layanan akademik yang profesional dan konsisten.

2. Daya Tampung (Responsiveness)

Menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan disampaikan dengan jelas serta mudah dipahami. Komponen ini menilai bagaimana respon dosen dan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa, baik dalam bidang akademik maupun administrasi.

3. Kepastian (Assurance)

Berkaitan dengan jaminan kualitas pelayanan yang tercermin dari sikap sopan santun, kemampuan berkomunikasi yang baik, serta wawasan dan kompetensi tenaga pendidik maupun kependidikan. Evaluasi pada aspek ini menilai sejauh mana mahasiswa merasa yakin bahwa pelayanan yang mereka terima telah sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

4. Empati (Empathy)

Mencerminkan perhatian yang tulus dan pendekatan personal yang profesional terhadap mahasiswa. Komponen ini menilai bagaimana dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan, kesulitan, dan aspirasi mahasiswa secara akurat dan spesifik.

5. Daya Dukung Sarana dan Prasarana (Tangibles)

Merupakan bukti konkret dari kualitas pelayanan melalui ketersediaan fasilitas fisik, kenyamanan lingkungan belajar, kelengkapan sarana pendukung, serta tampilan profesional tenaga pendidik dan kependidikan. Aspek ini menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung kegiatan akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Kelima komponen tersebut menjadi landasan utama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Program Studi Pendidikan Ekonomi. Diharapkan seluruh dosen dan tenaga kependidikan mampu memahami, menghayati, serta menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima demi terciptanya kepuasan dan keberhasilan mahasiswa dalam menempuh studinya.

3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan *survey* kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan pendekatan *survey*. *Survey* merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji gejala atau perilaku individu dalam suatu kelompok. Dalam pelaksanaannya, survei ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang bertujuan untuk

mengetahui pandangan, perasaan, serta kecenderungan tindakan responden terhadap pelayanan yang mereka terima. Program Studi Pendidikan Ekonomi, pelaksanaan *survey* ini dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan program studi. Melalui *survey* ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran objektif mengenai tingkat keterpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, baik dalam aspek pembelajaran, bimbingan akademik, pelayanan administrasi, maupun dukungan sarana dan prasarana. Instrumen *survey* yang digunakan berupa kuesioner valid berbasis *Google Form*, dengan skala penilaian sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Selain itu, Program Studi Pendidikan Ekonomi juga menggunakan survei pendukung melalui SSO Undiksha yang dilaksanakan sebelum mahasiswa mendapatkan KHS (Kartu Hasil Studi). Data yang terkumpul terekam secara digital dan dianalisis menggunakan Skala Likert, rata-rata dan indeks kepuasan sehingga hasil terukur dan obyektif.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam kegiatan *survey* kepuasan mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi yang aktif pada semester ganjil tahun akademik berjalan. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh (census sampling), yaitu teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang relatif terjangkau dan diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Program Studi Pendidikan Ekonomi. Adapun jumlah total responden dalam pelaksanaan kepuasan mahasiswa Semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 semester 1, 3, 5, 7 adalah 368 orang.

Seluruh responden mengisi kuesioner melalui *Google Form* dan *survey* pendukung SSO Undiksha yang disebarluaskan secara daring. Tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100%, sehingga keseluruhan populasi dapat digunakan sebagai sampel dalam analisis. Dengan demikian, jumlah sampel akhir adalah 368 orang mahasiswa.

3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi dilaksanakan pada akhir semester setiap tahun akademik. Proses pengumpulan data dilakukan secara daring (*online*) melalui *Google Form*, serta diperkuat dengan *survey* pendukung melalui sistem SSO Undiksha yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Akademik (SIAK)

universitas. *Survey* dilaksanakan secara rutin pada setiap akhir semester ganjil maupun genap, dan seluruh data responden tercatat lengkap, tersimpan secara otomatis, terdokumentasi dengan baik, serta dapat diakses kembali untuk keperluan analisis dan pelaporan. Dengan sistem pencatatan digital ini, Program Studi Pendidikan Ekonomi dapat memantau perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan dan terukur dari waktu ke waktu.

3.5 Penyusunan Instrumen

Untuk menyusun instrumen kepuasan mahasiswa didasarkan pada lima komponen, yaitu: (1) keandalan (*reliability*); (2) daya tanggap (*responsiveness*); (3) kepastian (*assurance*); (4) empati (*empathy*); (5) daya dukung sarpras (*tangible*).

No	Aspek/Indikator Layanan	Jumlah Butiran	Nomor Butiran
1	Reliability	6	1,2,3,4,8,13
2	Responsiveness	5	7,12,15,16,17
3	Assurance	5	5,6,9,10,19
4	Empathy	5	11,14,18,20,21
5	Tangibles	5	22,23,24,25,26

Kelima komponen tersebut di atas menjadi variable kuesioner *survey* kepuasan mahasiswa. Adapun pernyataan yang dapat disusun untuk melaksanakan monev kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3 Deskripsi Pernyataan Instrumen

No	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				Dimensi SERVQUAL	Alasan Penempatan
		1	2	3	5		
1	Dosen menyampaikan silabus & RPS di awal semester					Reliability	Memberikan kepastian dan konsistensi arah pembelajaran sejak awal.
2	Dosen menyepakati kontrak perkuliahan					Reliability	Kontrak menunjukkan kejelasan aturan dan dapat diandalkan.
3	Materi sesuai tujuan pembelajaran					Reliability	Menjamin keselarasan dengan kurikulum, konsistensi layanan akademik.
4	Dosen menguasai materi					Reliability	Penguasaan materi membuat layanan pembelajaran dapat dipercaya.

No	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				Dimensi SERVQUAL	Alasan Penempatan
		1	2	3	5		
5	Dosen menggunakan metode kreatif, inovatif, kontekstual					Assurance	Memberikan keyakinan bahwa pembelajaran berkualitas dan relevan.
6	Dosen menggunakan media & sumber belajar relevan					Assurance	Jaminan mutu pembelajaran dengan sumber yang tepat dan terpercaya.
7	Dosen mengajar dengan antusias dan menyenangkan					Responsiveness	Responsif terhadap kebutuhan suasana belajar yang interaktif.
8	Dosen disiplin (tepat waktu, hadir 12–16 kali)					Reliability	Disiplin mencerminkan konsistensi layanan akademik.
9	Dosen mengembangkan karakter mahasiswa					Assurance	Memberi jaminan nilai dan karakter, bukan hanya pengetahuan.
10	Dosen menunjukkan keteladanan					Assurance	Perilaku dosen sebagai role model menumbuhkan rasa percaya mahasiswa.
11	Dosen berkomunikasi interaktif & efektif					Empathy	Komunikasi yang baik menunjukkan perhatian pada kebutuhan mahasiswa.
12	Dosen menilai proses belajar (diskusi, praktek, presentasi)					Responsiveness	Bentuk tanggapan langsung terhadap partisipasi mahasiswa.
13	Dosen menilai hasil belajar (UTS, UAS)					Reliability	Evaluasi hasil belajar yang terjadwal mencerminkan keandalan layanan akademik.
14	Dosen memberi tugas					Empathy	Tugas diberikan untuk memperhatikan perkembangan belajar mahasiswa.
15	Staf melayani administrasi akademik					Responsiveness	Pelayanan administrasi adalah bentuk daya tanggap staf terhadap kebutuhan.
16	Staf memberi solusi masalah administrasi akademik					Responsiveness	Respon cepat untuk mengatasi masalah mahasiswa.
17	Ketangggapan staf terhadap masalah administrasi					Responsiveness	Cerminan kecepatan dan kemauan membantu mahasiswa.
18	Staf memberi layanan cepat					Empathy	Kecepatan layanan menunjukkan kepedulian pada kenyamanan mahasiswa.
19	Staf berintegritas (tidak menerima bayaran dari mahasiswa)					Assurance	Integritas staf memberi jaminan keamanan dan keadilan layanan.

No	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				Dimensi SERVQUAL	Alasan Penempatan
		1	2	3	5		
20	Staf melayani sesuai aturan					Empathy	Kepedulian terhadap keadilan mahasiswa dengan mengikuti aturan yang berlaku.
21	Kesesuaian prasarana dengan kebutuhan pembelajaran					Empathy	Pemenuhan sarana sesuai kebutuhan adalah bentuk perhatian institusi pada mahasiswa.
22	Kecukupan prasarana pendukung pembelajaran					Tangibles	Berkaitan dengan jumlah sarana fisik yang bisa diamati langsung.
23	Fungsi prasarana pembelajaran efektif					Tangibles	Menunjukkan kinerja nyata prasarana dalam mendukung pembelajaran.
24	Ketahanan prasarana pembelajaran					Tangibles	Menyangkut daya tahan sarana, bukti fisik layanan pendidikan.
25	Prasarana mudah diakses mahasiswa					Tangibles	Kemudahan akses merupakan bukti nyata kualitas sarana.
26	Prasarana dapat diakses dengan cepat					Tangibles	Kecepatan akses sarana adalah bentuk dukungan fasilitas fisik.

3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum instrumen *survey* kepuasan mahasiswa digunakan dalam penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam instrumen benar-benar mengukur aspek yang diinginkan. Proses validitas isi (*content validity*) dilakukan melalui penilaian ahli (*expert judgement*). Penilaian para ahli dilakukan berdasarkan tiga aspek utama, yaitu aspek isi yang menilai kesesuaian butir instrumen dengan indikator kepuasan mahasiswa, aspek konstruksi yang mencakup kejelasan struktur dan keterpaduan antarbutir pernyataan, aspek kebahasaan yang menilai ketepatan penggunaan bahasa agar mudah dipahami oleh responden. Tujuan uji coba ini adalah untuk memperoleh data empiris yang akan digunakan dalam menghitung tingkat validitas empiris dan reliabilitas instrumen. Hasil uji coba ini menjadi dasar dalam menentukan butir-butir pernyataan yang layak digunakan dalam pengumpulan data utama, sehingga instrumen yang digunakan benar-benar mampu menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, proses pembelajaran, dan kualitas dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi. Uji coba tersebut telah dilakukan pada tahun 2023 (Semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024).

3.7 Pengumpulan Data

Dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, proses pengumpulan data dilakukan kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi sebagai responden melalui link google form dan SSO.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan **analisis deskriptif kuantitatif**. Data yang diperoleh dari kuesioner skala Likert 1–4 diolah untuk mendapatkan nilai **rata-rata (mean)** pada setiap butir pernyataan dan setiap dimensi kualitas layanan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Nilai rata-rata yang diperoleh kemudian diklasifikasikan ke dalam empat kategori kepuasan mahasiswa, yaitu:	
(1) 3.26–4.00=	sangatpuas,
(2) 2.51–3.25=	puas,
(3) 1.76–2.50=	kurang puas,
(4) 1.00–1.75=	tidak puas.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui dimensi layanan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi maupun terendah sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik pada Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Setelah proses pengolahan dan analisis data selesai, hasil monev kemudian dibahas dalam rapat Program Studi Pendidikan Ekonomi yang melibatkan Ketua Prodi, Sekretaris Prodi, Gugus Kendali Mutu (GKM), perwakilan dosen, dan tenaga kependidikan. Pembahasan ini dilakukan untuk memverifikasi temuan, mengidentifikasi akar permasalahan, serta merumuskan rencana tindak lanjut (RTL) yang akan diimplementasikan pada semester berikutnya.

Dimensi	Tindak Lanjut Utama
Reliability	Perbaikan kontrak kuliah, disiplin dosen, monitoring RPS.
Responsiveness	SOP layanan cepat, pelatihan staf, kanal aduan cepat.

Dimensi	Tindak Lanjut Utama
Assurance	Penguatan kode etik, transparansi penilaian, peer coaching.
Empathy	Komunikasi interaktif, konsultasi akademik, etika komunikasi.
Tangibles	Perbaikan sarpras, pengecekan rutin, pengadaan fasilitas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Hasil survei kepuasan mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 yang melibatkan 386 responden menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berada pada kategori “Puas”. Data pada sheet Statistik_Dimensi memberikan gambaran rerata sebagai berikut:

Dimensi	Mean	SD	Kategori
Tangibles	3.187	0.852	Puas
Reliability	3.159	0.844	Puas
Empathy	3.152	0.842	Puas
Assurance	3.142	0.861	Puas
Responsiveness	3.137	0.847	Puas

Dimensi Tangibles memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana pembelajaran dinilai paling baik oleh mahasiswa. Sementara itu, dimensi Responsiveness menjadi yang terendah, menandakan perlunya peningkatan pada aspek ketanggapan dan kecepatan layanan.

Indikator dengan nilai tertinggi (*Top-5*) adalah:

1. Butir 23 – Fungsi sarpras pembelajaran efektif (3.246)
2. Butir 20 – Pelayanan administrasi oleh staf (3.207)
3. Butir 19 – Integritas staf (3.197)
4. Butir 25 – Akses sarpras mudah digunakan (3.192)
5. Butir 10 – Keteladanan dosen dalam mengajar (3.192)

Sedangkan indikator dengan nilai terendah (*Bottom-5*) adalah:

1. Butir 5 – Metode pembelajaran kreatif/inovatif (3.060)
2. Butir 16 – Kompetensi staf membantu administrasi (3.106)
3. Butir 14 – Pemberian tugas (3.114)
4. Butir 6 – Penggunaan media pembelajaran (3.122)

5. Butir 12 – Penilaian proses pembelajaran (3.122)

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa kualitas layanan Program Studi telah berada pada tingkat kepuasan yang baik, namun belum mencapai kategori “Sangat Puas”.

4.2 Pembahasan

Hasil survei menggambarkan bahwa layanan Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Semester Ganjil 2023/2024 berada pada tingkat mutu yang stabil dan memuaskan, namun masih menyisakan ruang peningkatan yang cukup jelas. Skor rata-rata pada seluruh dimensi berada pada rentang 3.13–3.18, yang menandakan bahwa mahasiswa menilai layanan sudah baik tetapi belum optimal. Dimensi Tangibles menjadi kekuatan utama, dipengaruhi oleh penilaian positif terhadap fungsi dan kemudahan akses sarana prasarana. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan pendukung pembelajaran sudah memadai dan dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. Di sisi lain, dimensi Responsiveness menjadi yang terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek ketanggungan dosen dan tenaga kependidikan, termasuk kecepatan layanan dan penyelesaian masalah administrasi, masih perlu diperbaiki. Kekurangan ini juga tercermin dalam indikator dengan nilai terendah, seperti metode pembelajaran yang kurang inovatif, penggunaan media pembelajaran yang belum optimal, serta penilaian proses belajar yang masih dianggap perlu ditingkatkan.

Indikator-indikator yang muncul sebagai Bottom-5 memberikan arah penguatan yang jelas bagi program studi, yaitu peningkatan pada:

- (1) inovasi pembelajaran oleh dosen,
- (2) kompetensi staf administrasi,
- (3) kualitas interaksi dosen-mahasiswa,
- (4) pemanfaatan media pembelajaran, serta
- (5) konsistensi penilaian proses belajar.

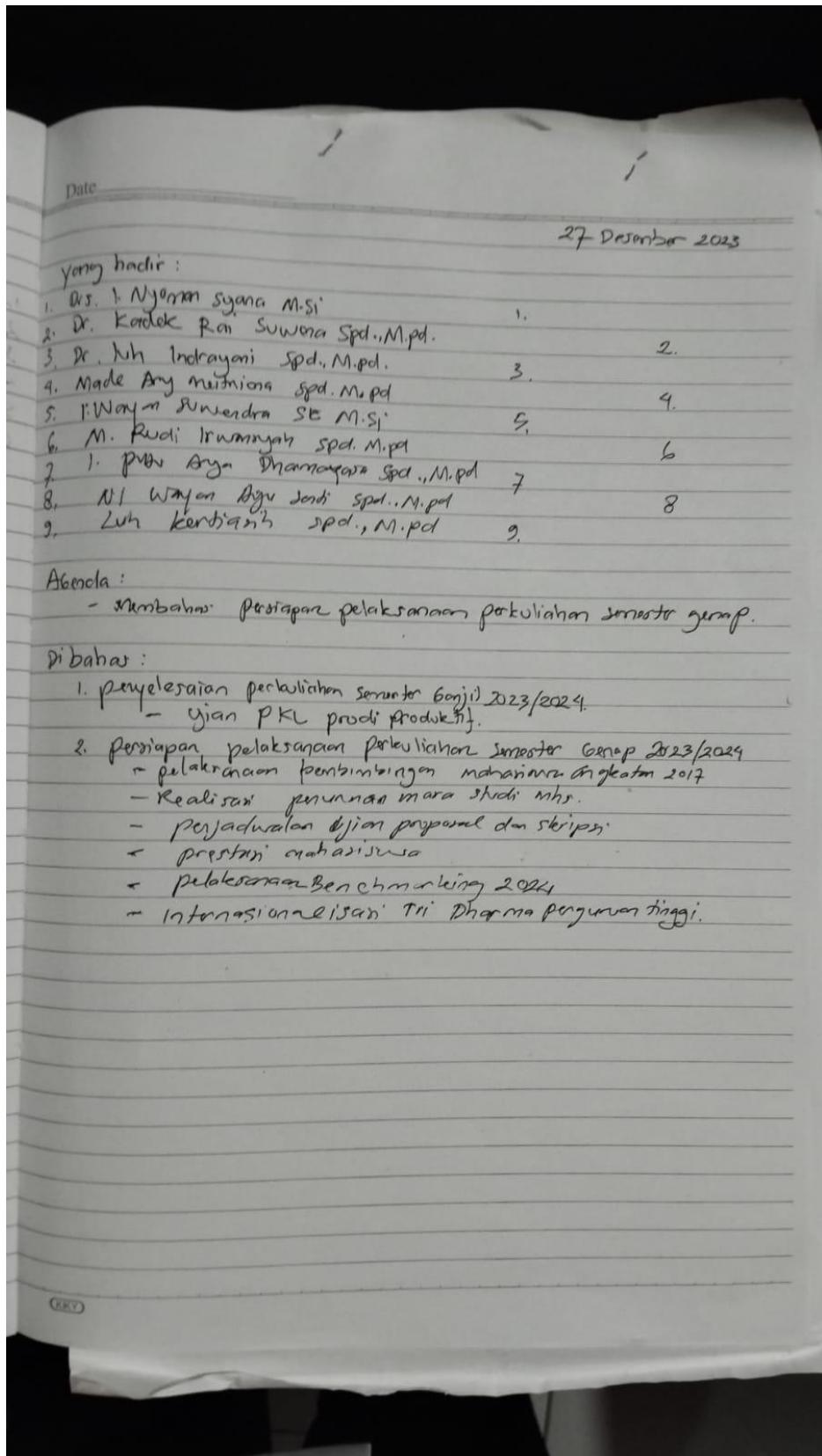
Secara keseluruhan, hasil survei ini menjadi dasar penting bagi Program Studi untuk menyusun strategi peningkatan mutu pada semester berikutnya. Dengan memperhatikan area-area prioritas tersebut, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan hingga mencapai kategori “Sangat Puas”.

DAFTAR PUSTAKA

- Canavesi, A., & Minelli, E. (2021). Servant Leadership: A Systematic Literature Review and Network Analysis. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 34, 267–289.
<https://doi.org/10.1007/s10672-021-09381-3>
- Smallfield, J. (2024). Servant Leadership: Bridging the Gap between Research and Practice. Central Michigan University College of Business Administration.
- Alfianto, Nasron, and Edy Suryawardana. 2021. “The Influence of the Dimensions of Higher Education Service Quality on Student Satisfaction.” *At-Taqaddum* 13(2): 171–84.
- Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2022). *University Student Satisfaction: A Systematic Literature Review*. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 14(1).
<https://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/17035>
- Subekhan, M., Supardi, Syaubari Othman, M., Riduan Mohd Jamil, & Hasrul Hossan. (2022). *Quality of Higher Education Services and Student Satisfaction: A Study of the Indonesian Student Association in Malaysia*. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Agenda Rapat



Lampiran 2. Dokumentasi Rapat



