



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2024/2025



Disusun oleh:
Program Studi Pendidikan
Ekonomi

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

SEMESTER GANJIL TAHUN 2024/2025



GUGUS KENDALI MUTU PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN EKONOMI

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

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

SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2024/2025

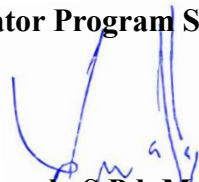
Dilaksanakan pada

Periode Penilaian : Semester Ganjil 2024/2025

Tempat : Program Studi Pendidikan Ekonomi

Singaraja, 28 Januari 2025

Koordinator Program Studi



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

NIP. 198712112018031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran 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 2024/2025. 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 mengukur 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	7
1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi	7
1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Definisi Operasional Komponen.....	12
3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	13
3.3 Populasi dan Sampel.....	14
3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	14
3.5 Penyusunan Instrumen.....	15
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	17
3.7 Pengumpulan Data	18
3.8 Teknik Analisis Data	18
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Hasil	20
4.2 Pembahasan.....	21
4.3 Rencana Tindak Lanjut Mutu.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) sebagai salah satu perguruan tinggi pendidikan di Indonesia terus berupaya meningkatkan mutu pembelajaran yang berorientasi pada mahasiswa. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan proses belajar-mengajar, terutama terkait dengan cara dosen mengajar. Dosen memiliki peran tidak hanya sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu menciptakan suasana belajar yang interaktif dan bermakna. Pada semester genap tahun akademik 2023/2024, hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap metode pengajaran dosen. Dosen dinilai lebih kreatif dalam menggunakan berbagai strategi pembelajaran seperti *project-based learning* dan *blended learning*, serta lebih adaptif dalam memanfaatkan teknologi pendidikan. Upaya tersebut berkontribusi pada meningkatnya partisipasi dan motivasi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Memasuki semester ganjil tahun akademik 2024/2025, Undiksha kembali melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Penerapan metode *flipped classroom*, diskusi berbasis kasus, serta pemanfaatan *learning management system* (LMS) yang lebih baik menjadi fokus utama. Selain itu, peningkatan fasilitas seperti ruang kelas digital, laboratorium interaktif, dan jaringan internet yang stabil turut mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif dan menyenangkan bagi mahasiswa.

Dengan adanya berbagai peningkatan tersebut, diharapkan kepuasan mahasiswa terhadap cara dosen mengajar juga semakin meningkat. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana inovasi metode pengajaran dan dukungan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi universitas dalam merumuskan strategi pengajaran yang lebih inovatif dan berkelanjutan guna mewujudkan pembelajaran yang berkualitas di era digital.

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

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa bermanfaat sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pengajaran dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi. Selain itu, hasil evaluasi ini juga membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan berdasarkan lima komponen utama (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*), serta menjadi umpan balik bagi dosen dan pihak program studi dalam merancang strategi pembelajaran yang lebih adaptif dan sesuai kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, evaluasi ini mendukung perbaikan berkelanjutan guna menciptakan lingkungan belajar yang unggul dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan

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

1. Universitas perlu mengadopsi kebijakan yang mendorong dosen menggunakan metode pembelajaran inovatif dan teknologi digital secara konsisten untuk meningkatkan interaksi dan kualitas pengajaran.
2. Perlu ada kebijakan yang memperkuat responsivitas dan keandalan layanan administrasi agar proses akademik berjalan lancar dan memenuhi harapan mahasiswa.
3. Kebijakan yang fokus pada peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pendidikan, termasuk ruang kelas digital dan infrastruktur teknologi, sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan modern.

BAB II

LANDASAN TEORI

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga pendidikan tinggi, karena mencerminkan sejauh mana layanan akademik dan non-akademik memenuhi harapan mahasiswa. Dalam konteks ini, model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan pendidikan tinggi. Model ini menilai lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Studi terkini oleh EAI Proceedings (2024) menunjukkan bahwa Servqual masih menjadi model yang relevan dan efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan akademik di perguruan tinggi karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, penggunaan model ini dalam laporan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa sudah sesuai dengan tren penelitian mutakhir di bidang manajemen pendidikan tinggi (EAI Proceedings, 2024).

Salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa adalah metode pengajaran yang diterapkan oleh dosen. Gondal (2024) dalam penelitiannya menegaskan bahwa metode pembelajaran seperti flipped classroom dan blended learning mampu meningkatkan kepuasan belajar mahasiswa karena mendorong partisipasi aktif, kolaborasi, dan keterlibatan lebih dalam proses pembelajaran. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan temuan Bonilla-Priego (2024) yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa lebih puas ketika metode pengajaran memberikan kesempatan bagi mereka untuk berinteraksi secara aktif, baik melalui diskusi kelas maupun media pembelajaran digital. Dengan demikian, inovasi metode pengajaran yang diterapkan dosen, sebagaimana tercermin dalam laporan monev (penggunaan LMS, diskusi interaktif, dan pembelajaran berbasis proyek), memiliki dasar empiris yang kuat dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran.

Selain faktor pengajaran, penerapan sistem Learning Management System (LMS) juga berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Simelane-Mnisi (2025) menegaskan bahwa kualitas LMS dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan dukungan teknis yang memadai. Ketika sistem pembelajaran daring mudah diakses dan interaktif, mahasiswa akan merasa lebih puas dan

termotivasi dalam belajar. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur digital, peningkatan kualitas jaringan internet, dan pelatihan penggunaan LMS bagi dosen serta mahasiswa menjadi bagian penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di era digital. Bonilla-Priego (2024) juga menambahkan bahwa keberhasilan LMS bergantung pada *facilitating conditions* dan kemampuan institusi dalam memberikan dukungan yang cepat dan efektif terhadap masalah teknis yang dihadapi pengguna.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana pendidikan. Dimensi *tangibles* dalam model *Servqual* berhubungan langsung dengan kondisi fisik fasilitas, seperti ruang kelas, laboratorium, dan fasilitas pendukung pembelajaran lainnya. Penelitian oleh *Frontiers in Education* (2024) menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran yang nyaman, modern, dan memadai secara signifikan memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan. Sarana prasarana yang lengkap dan mudah diakses menciptakan suasana belajar yang kondusif serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, rekomendasi dalam laporan monev untuk memperbaiki ruang kelas digital dan meningkatkan konektivitas jaringan memiliki landasan kuat berdasarkan penelitian empiris.

Untuk menghasilkan data monev yang valid dan reliabel, instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa harus melewati proses uji validitas dan reliabilitas yang ketat. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Menurut penelitian oleh Kurniawan dan Nugroho (2022), pengujian validitas dapat dilakukan melalui *expert judgment*, uji coba instrumen (*analisis butir*), serta analisis faktor untuk menilai kesesuaian item dengan konstruk yang diukur. Sementara itu, reliabilitas dapat diuji dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha atau *composite reliability*. Studi terbaru menegaskan bahwa penggunaan kombinasi antara validitas isi dan validitas empiris (seperti *Confirmatory Factor Analysis* atau CFA) mampu memberikan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan (*The Validity and Reliability of an Instrument*, 2022). Dalam laporan Anda, proses uji coba instrumen dan validasi oleh ahli merupakan langkah yang sudah sesuai dengan kaidah ilmiah dalam penyusunan instrumen penelitian sosial.

Secara konseptual, kepuasan mahasiswa terbentuk dari integrasi antara kualitas layanan akademik (melalui dimensi Servqual), efektivitas metode pengajaran, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Perbaikan kualitas layanan dosen, administrasi, dan fasilitas akan saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan. Kajian sistematis oleh *Frontiers in Education* (2024) menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik tidak hanya bergantung pada aspek fisik, tetapi juga pada kepedulian dosen, kemampuan memberikan jaminan kompetensi (assurance), dan kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa (responsiveness). Oleh karena itu, hasil monev yang menunjukkan aspek-aspek tersebut perlu ditindaklanjuti dengan kebijakan peningkatan layanan secara berkelanjutan agar kualitas pendidikan tinggi terus meningkat.

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)

6. 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 genap 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 2024/2025 semester 1, 3, 5, 7 adalah 337 orang.

Seluruh responden mengisi kuesioner melalui *Google Form* dan *survey* pendukung SSO Undiksha yang disebarakan secara daring. Tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100%, sehingga keseluruhan populasi dapat digunakan sebagai sampel dalam analisis. Dengan demikian, jumlah sampel akhir adalah 337 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.
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.

No	Indikator Pernyataan	Pilihan Jawaban				Dimensi SERVQUAL	Alasan Penempatan
		1	2	3	5		
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	Ketanggapan 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.
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 2024 (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 = sangat puas,
- (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.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Survei kepuasan mahasiswa Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dilakukan terhadap 387 responden menggunakan 26 indikator layanan akademik yang dipetakan pada lima dimensi SERVQUAL. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh kategori “Sangat Puas”, yang mencerminkan persepsi positif mahasiswa terhadap layanan Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Dimensi	Mean	SD	Kategori
Reliability	3.466	0.515	Sangat Puas
Responsiveness	3.357	0.500	Sangat Puas
Assurance	3.365	0.528	Sangat Puas
Empathy	3.381	0.519	Sangat Puas
Tangibles	3.326	0.543	Sangat Puas

Berdasarkan sheet *Statistik_Dimensi* pada file Excel terlampir, capaian mean per dimensi adalah sebagai berikut:

1. Reliability (3.466) menjadi dimensi dengan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa keandalan dosen dalam menyampaikan materi, kesesuaian pembelajaran dengan RPS, serta ketepatan penyampaian informasi berjalan sangat baik.
2. Responsiveness dan Assurance memperoleh nilai yang stabil (3.357 & 3.365). Mahasiswa menilai dosen dan staf cukup cepat dan memberikan layanan meyakinkan, meskipun masih ada indikator yang perlu ditingkatkan.
3. Tangibles (3.326) memiliki nilai terendah, namun tetap dalam kategori “Sangat Puas”. Artinya sarpras dinilai memadai, tetapi beberapa fasilitas memerlukan perhatian agar lebih optimal.
4. Rentang perbedaan mean antar dimensi relatif kecil, mencerminkan kualitas layanan yang konsisten dan merata.

Berdasarkan sheet *Top5*, lima indikator dengan nilai rerata tertinggi adalah:

1. Butir 4 – Dosen menguasai materi → Mean 3.641

2. Butir 2 – Dosen menyepakati kontrak kuliah di awal semester → Mean 3.615
3. Butir 11 – Kemampuan dosen berinteraksi dengan mahasiswa → Mean 3.581
4. Butir 12 – Penilaian terhadap proses pembelajaran → Mean 3.432
5. Butir 1 – Penyampaian silabus/RPS pada awal semester → Mean 3.426

Indikator-indikator ini menunjukkan bahwa kekuatan utama Program Studi terletak pada:

- Profesionalisme dosen dalam penguasaan materi,
- Konsistensi penyampaian dokumen akademik,
- Interaksi dan komunikasi yang efektif,
- Penilaian pembelajaran yang dianggap relevan dan jelas.

Kinerja ini memperlihatkan bahwa aspek akademik inti sudah berjalan sangat baik dan menjadi keunggulan layanan Program Studi.

Berdasarkan sheet *Bottom5*, indikator dengan rerata paling rendah adalah:

1. Butir 23 – Fungsi sarana dan prasarana pembelajaran → Mean 3.284
2. Butir 24 – Ketahanan sarana dan prasarana → Mean 3.295
3. Butir 17 – Ketanggapan tenaga kependidikan dalam membantu masalah administrasi → Mean 3.300
4. Butir 5 – Kreativitas dan inovasi metode pembelajaran dosen → Mean 3.305
5. Butir 18 – Kecepatan layanan administrasi staf → Mean 3.310

Meskipun semua nilai berada di atas 3,28 (kategori “Sangat Puas”), indikator ini menandakan:

- Sarpras merupakan area yang paling membutuhkan perawatan dan peningkatan.
- Responsivitas layanan administrasi perlu dipercepat.
- Inovasi metode pembelajaran masih dapat ditingkatkan agar lebih variatif dan menarik.

1.2 Pembahasan

Secara keseluruhan:

- Kualitas layanan akademik sangat memuaskan, terbukti melalui konsistensi skor yang tinggi pada seluruh dimensi.
- Kinerja dosen pada aspek akademik inti (penguasaan materi, komunikasi, RPS) menjadi kekuatan utama.
- Meskipun sarpras dinilai baik, aspek fungsi dan ketahanannya masih menjadi area prioritas peningkatan.
- Layanan administrasi sudah baik, namun mahasiswa masih berharap peningkatan kecepatan dan ketanggapan staf.

Temuan ini memberikan gambaran menyeluruh untuk dasar perencanaan peningkatan mutu semester selanjutnya.

Hasil survei ini telah dibahas dalam Rapat Program Studi Pendidikan Ekonomi, yang dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme Continuous Quality Improvement (CQI). Dalam rapat tersebut disepakati beberapa poin utama:

1. Menetapkan perbaikan sarpras (LCD, WiFi, proyektor, dan ruang kelas) sebagai prioritas.
2. Melaksanakan pembinaan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kecepatan layanan administrasi.
3. Mendorong dosen meningkatkan inovasi pembelajaran melalui workshop internal.
4. Melakukan monitoring pelaksanaan kontrak kuliah dan RPS di awal semester berikutnya.

Dokumentasi dan notulen rapat menjadi bukti dukung yang sah.

4.3 Rencana Tindak Lanjut Mutu

Berdasarkan data dan hasil rapat program studi, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

1. Peningkatan Reliability
 - Memastikan seluruh dosen menyerahkan RPS dan kontrak perkuliahan tepat waktu.
 - Monitoring kesesuaian materi perkuliahan dengan CPL dan SAP.
2. Peningkatan Responsiveness
 - SOP respons layanan administrasi maksimal 1×24 jam.
 - Penyediaan kanal aduan cepat untuk mahasiswa.
3. Peningkatan Assurance
 - Sosialisasi kode etik dosen dan tenaga kependidikan.
 - Penguatan transparansi penilaian.
4. Peningkatan Empathy
 - Memperluas kesempatan konsultasi akademik.
 - Mendorong peningkatan kualitas komunikasi dosen–mahasiswa.
5. Peningkatan Tangibles


- Pengecekan rutin sarpras di setiap awal semester.
- Perbaikan proyektor, WiFi, dan peralatan kelas yang kurang optimal.
- Pengajuan pengadaan sarpras baru sebagai pendukung kelas digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonilla-Priego, M. J. (2024). Evaluating the success of a learning management system from the student perspective. *Teaching in Higher Education*, 29(3), 457–472.
- EAI Proceedings. (2024). Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education. *EAI/Springer Innovations in Communication and Computing*.
- Frontiers in Education. (2024). Perceived Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study in Higher Education. *Frontiers in Education*, 9(12), 1–15.
- Gondal, S. A. (2024). Impact of the flipped classroom on students' academic performance and satisfaction. *Cogent Education*, 11(2), 227–240.
- Kurniawan, A., & Nugroho, D. (2022). Testing the Validity and Reliability of Service Quality Instruments in Higher Education. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 11(1), 51–60.
- Simelane-Mnisi, S. (2025). Establishing Factors Influencing Students' Satisfaction with Learning Management Systems. *Education Sciences*, 15(2), 88–101.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Undangan Rapat

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
PRODI PENDIDIKAN EKONOMI**
Jalan Udayana No 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon (0632) 26830 Laman fu.undiksha.ac.id

Nomor : 10 /UN48.13.5.1 /AB/2024 15 Agustus 2024
Lamp : -
Hal : Undangan Rapat


Yth.
Bapak/Ibu Dosen Pengajar Prodi S1 pendidikan Ekonomi
di lingkungan Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

Dengan hormat,
Sehubungan dengan persiapan pelaksanaan perkuliahan semester ganjil 2024-2025. Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada:

Hari/Tanggal : Senin/19 Agustus 2024
Waktu : 10.00 -12.00 WITA
Tempat : Ruang Rapat FE Lantai 3

Mengingat pentingnya agenda rapat, mohon bapak/ Ibu hadir tepat waktu. Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Koordinator Program Studi
S1 Pendidikan Ekonomi



M. Rudi Irwansyah .
NIP. 198712112018031002

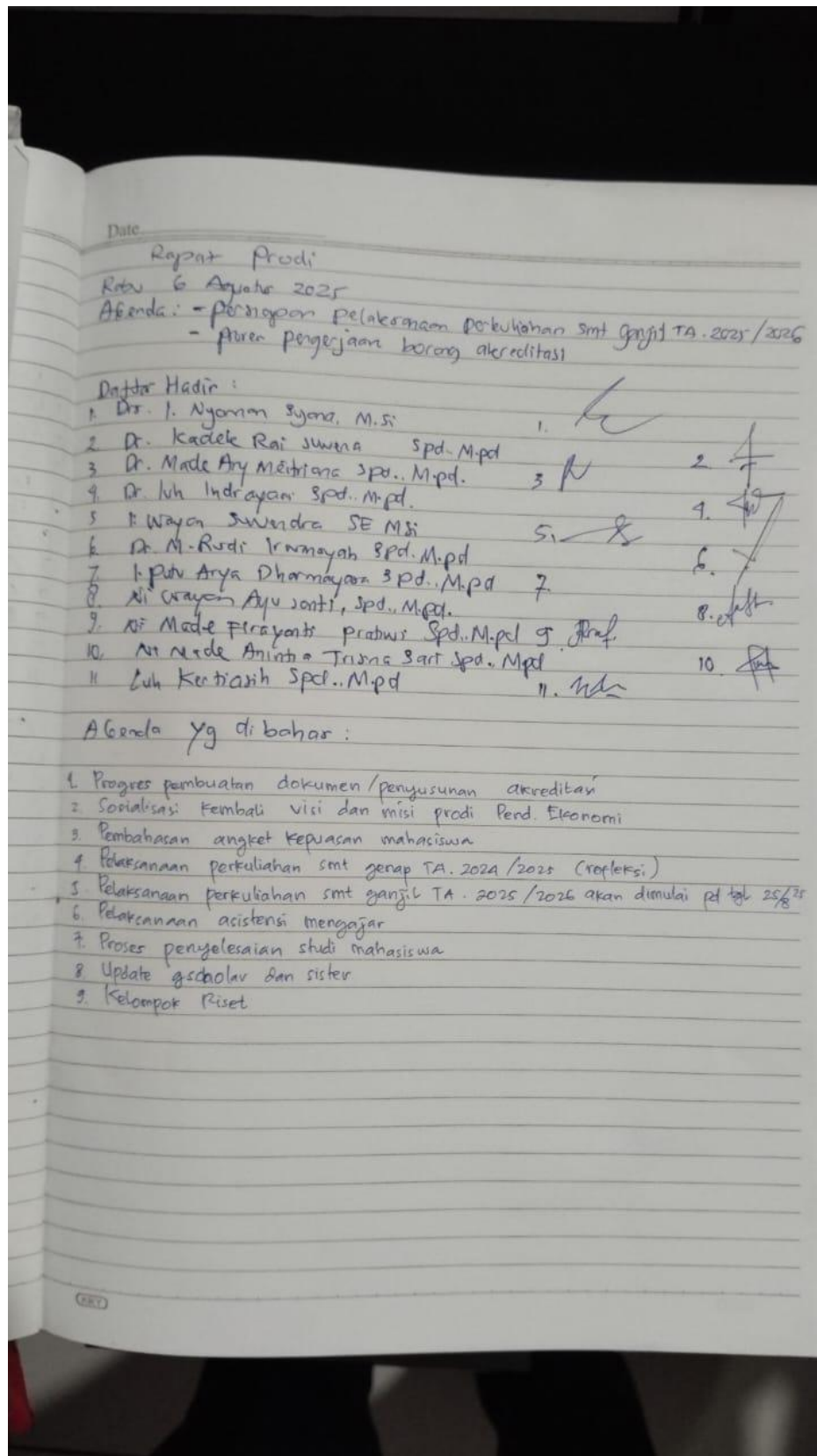
**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BIRE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

KKV

Lampiran 2. Agenda Rapat



Lampiran 3. Dokumentasi Rapat

