



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

SEMESTER GENAP 2023/2024



Disusun Oleh
Program Studi Pendidikan Ekonomi

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

SEMESTER GENAP 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 GENAP TAHUN AJARAN 2023/2024

Dilaksanakan pada

Periode Penilaian : Semester Genap 2023/2024

Tempat : Program Studi Pendidikan Ekonomi

**Singaraja, 26 Agustus 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 genap 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	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi	8
1.4 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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Hasil	20
4.2 Pembahasan.....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan pilar utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing di era globalisasi. Sebagai lembaga pendidikan yang berorientasi pada pengembangan ilmu pengetahuan, Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) terus berupaya meningkatkan kualitas pembelajaran, terutama melalui peran dosen sebagai ujung tombak pelaksanaan proses belajar-mengajar. Dosen memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam menyampaikan materi, tetapi juga dalam menciptakan suasana belajar yang interaktif, memotivasi, serta mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis dan kreatif. Kepuasan mahasiswa terhadap cara dosen mengajar menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas proses pembelajaran. Tingkat kepuasan ini mencerminkan seberapa jauh harapan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dapat terpenuhi. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa juga dapat memengaruhi semangat belajar, keterlibatan akademik, serta persepsi mereka terhadap mutu institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen bukan sekadar evaluasi rutin, tetapi juga bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan yang berkelanjutan.

Pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024, hasil evaluasi pembelajaran di Undiksha menunjukkan beberapa temuan penting terkait pelaksanaan proses mengajar. Meskipun secara umum mahasiswa merasa puas dengan kompetensi akademik dan profesionalisme dosen, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti variasi metode pengajaran, kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran, serta keterlibatan mahasiswa dalam diskusi kelas. Menyadari hal tersebut, pada semester genap tahun akademik 2023/2024 pihak universitas bersama para dosen melakukan berbagai upaya perbaikan.

Semester genap tahun akademik 2023/2024 menjadi momentum penting untuk menilai sejauh mana upaya peningkatan tersebut memberikan dampak nyata terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Selain menjadi bahan evaluasi internal universitas, hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pembelajaran di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap cara dosen mengajar pada semester genap tahun akademik 2023/2024 di Universitas Pendidikan Ganesha menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen, tetapi juga memberikan masukan berharga bagi institusi dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa serta tuntutan zaman.

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

Monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan yang mereka terima, khususnya dalam hal kinerja dosen, pelayanan administrasi, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa, serta menjadi pijakan dalam menyusun kebijakan pengembangan akademik yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan nyata di lapangan. Selain itu, informasi yang diperoleh juga berguna dalam mengarahkan program pelatihan dosen, peningkatan sistem layanan akademik, serta perbaikan sarana dan prasarana, sehingga program studi mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung pencapaian hasil belajar mahasiswa secara optimal.

1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan

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

1. Hasil monev dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan metode dan strategi mengajar dosen agar lebih efektif, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Diperlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, profesional, dan memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan pelayanan prima kepada mahasiswa.
2. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi kelemahan dalam layanan administrasi, sehingga pihak program studi dapat memperbaiki proses pelayanan agar lebih cepat, akurat, dan ramah mahasiswa.
3. Pelaksanaan monev mendorong terbentuknya budaya evaluasi yang berkelanjutan dan akuntabel, serta meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam proses peningkatan mutu layanan program studi.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada hakikatnya, keberadaan seseorang dalam suatu organisasi dituntut untuk mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing secara optimal. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tersebut, sesungguhnya setiap individu sedang melaksanakan peran pelayanan, baik kepada atasan, rekan kerja, maupun kepada bawahannya. Oleh karena itu, dalam proses bekerja dan melayani dibutuhkan sikap dan perilaku yang sopan, santun, tulus, jujur, serta memiliki jiwa pengabdian yang tinggi. Apabila seseorang telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab dan semangat melayani, maka kinerja yang dihasilkan dapat dikatakan baik dan akan memberikan dampak kepuasan bagi semua pihak yang terlibat dalam lingkungan kerja tersebut. Dengan demikian, setiap individu dalam organisasi pada dasarnya dituntut untuk memiliki jiwa melayani. Apabila seseorang mengetahui, mengerti, dan memahami hakikat serta prinsip pelayanan dalam suatu organisasi, maka akan tercipta iklim kerja yang harmonis, budaya kerja yang positif, serta keselarasan hubungan antarindividu di dalam organisasi. Hal tersebut menjadi dasar dalam mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, muncul konsep kepemimpinan pelayan (servant leadership) yang menempatkan pelayanan sebagai inti dari kepemimpinan. Menurut Canavesi dan Minelli (2021), kepemimpinan pelayan merupakan bentuk kepemimpinan yang berlandaskan moral, di mana pemimpin memprioritaskan pemenuhan kebutuhan bawahannya di atas kepentingan pribadi. Kepemimpinan pelayan berfokus pada pengembangan potensi orang lain, pemberdayaan, serta penciptaan lingkungan kerja yang inklusif dan saling menghormati. Pemimpin dengan gaya ini tidak menggunakan kekuasaan secara otoriter, tetapi membimbing dan mendukung anggota tim agar tumbuh dan berkembang secara profesional maupun pribadi. Dalam penelitian yang lebih baru, Smallfield (2024) menjelaskan bahwa kepemimpinan pelayan menjadi jembatan antara teori kepemimpinan modern dan praktik nyata di dunia kerja. Pemimpin pelayan berupaya menginspirasi dan memberdayakan timnya melalui empati, komunikasi terbuka, serta keteladanan dalam bertindak. Pendekatan ini menumbuhkan rasa kepercayaan dan loyalitas yang tinggi dari anggota organisasi terhadap pemimpinnya. Menurut hasil penelitian dari BMC Nursing (2025), prinsip kepemimpinan pelayan sangat relevan diterapkan dalam organisasi pelayanan publik maupun lembaga pendidikan.

Kepemimpinan ini menciptakan hubungan yang kuat antara pemimpin dan bawahan, meningkatkan kesejahteraan psikologis, serta menumbuhkan perilaku kewargaan organisasi (organizational citizenship behaviour). Dengan demikian, pemimpin pelayan tidak hanya berfokus pada pencapaian target organisasi, tetapi juga memperhatikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi para anggotanya. Lebih lanjut, Servant Leadership menurut SAGE (2025) memiliki beberapa karakteristik utama, di antaranya kemampuan untuk mendengarkan dengan seksama (listening), menunjukkan empati, memiliki kesadaran diri yang tinggi, bersikap persuasif, serta mampu mengonseptualisasi dan memproyeksikan masa depan dengan jelas. Pemimpin pelayan juga berusaha mendistribusikan kekuasaan secara adil dengan melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan. Melalui hal ini, setiap individu merasa dihargai dan memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan organisasi. Penelitian oleh Canavesi dan Minelli (2021) juga menegaskan enam prinsip penting dalam praktik kepemimpinan pelayan. Pertama, menghargai orang lain dengan mendengarkan secara aktif dan menjadikan kebutuhan mereka sebagai prioritas utama. Kedua, memberikan kesempatan kepada bawahan untuk meningkatkan kompetensi dan belajar secara berkelanjutan. Ketiga, membangun kolaborasi dengan menciptakan hubungan yang kuat dan menghargai keberagaman budaya, suku, agama, dan status sosial. Keempat, menunjukkan autentisitas melalui integritas dan keterbukaan. Kelima, memiliki pandangan yang futuristik, yaitu kemampuan untuk memandang masa depan dan menetapkan tujuan yang jelas. Dan keenam, mendistribusikan kekuasaan dengan menciptakan visi bersama serta melibatkan semua pihak dalam proses pengambilan keputusan. Sementara itu, studi oleh BMC Nursing (2025) menunjukkan bahwa penerapan kepemimpinan pelayan secara konsisten mampu meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan produktivitas pegawai. Pemimpin pelayan berperan sebagai fasilitator yang mendorong pengembangan individu melalui dukungan moral, bimbingan, dan penghargaan terhadap kontribusi mereka. Dengan demikian, tercipta suasana kerja yang positif, di mana setiap anggota merasa memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi. Dalam praktiknya, kepemimpinan pelayan juga berkontribusi dalam membangun budaya organisasi yang sehat. Hal ini ditandai dengan meningkatnya komunikasi dua arah, terbentuknya rasa saling percaya antara pemimpin dan bawahan, serta tumbuhnya solidaritas dalam mencapai tujuan bersama. Menurut penelitian oleh MDPI (2023), gaya kepemimpinan pelayan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku “employee voice”, yaitu keberanian karyawan untuk menyampaikan ide, kritik, atau masukan secara terbuka karena adanya rasa aman

psikologis dan kepercayaan terhadap pemimpin. Demikian pula hasil studi dari ScienceDirect (2025) mengungkap bahwa kepemimpinan pelayan berkorelasi positif dengan keberhasilan proyek dan peningkatan perilaku kewargaan organisasi. Pemimpin yang melayani mampu menciptakan rasa memiliki (sense of belonging) di antara anggota tim, sehingga mereka lebih bersemangat dan bertanggung jawab terhadap hasil kerja. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan pelayan merupakan pendekatan kepemimpinan yang menekankan pentingnya pelayanan, pemberdayaan, dan kolaborasi dalam organisasi. Pemimpin yang menerapkan gaya ini akan mampu menciptakan iklim kerja yang harmonis, budaya kerja yang positif, serta meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja para anggotanya. Dengan kata lain, apabila setiap individu dalam organisasi melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan semangat melayani dan berorientasi pada kepentingan bersama, maka tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

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 kedulian 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 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 Genap Tahun Ajaran 2023/2024 semester 2, 4, 6, 8 adalah 337 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 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, praktik, 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 kedulian 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	Kedulian 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 Genap 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 Genap 2023/2024 memberikan potret yang cukup komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Program Studi Pendidikan Ekonomi. Sebanyak 386 responden berpartisipasi, sehingga data yang dihasilkan cukup kuat untuk menggambarkan kondisi layanan pada semester tersebut. Instrumen terdiri dari 26 indikator yang mencerminkan lima aspek utama layanan: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Semua indikator menggunakan skala 1–4. Dengan demikian, skor mendekati angka 4 menunjukkan kualitas layanan yang semakin baik. Jika diperhatikan, hasil rata-rata setiap dimensi memperlihatkan pola yang hampir seragam. Lima dimensi berada pada rentang 3.257 hingga 3.272, yang seluruhnya masuk kategori “Sangat Puas”. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa layanan yang diberikan tidak hanya baik, tetapi juga konsisten lintas aspek.

Ringkasan mean per dimensi:

- Empathy: 3.272
- Assurance: 3.266
- Responsiveness: 3.263
- Tangibles: 3.260
- Reliability: 3.257

Perbedaan antar-dimensi sangat tipis (selisih tertinggi hanya 0.015), menunjukkan bahwa program studi relatif berhasil menjaga kualitas layanan yang merata. Meski demikian, pola ini juga mengisyaratkan bahwa tidak ada satu dimensi pun yang menjadi “paling kuat secara signifikan”, namun semua berada dalam level mutu yang stabil.

Hasil *Top5* menggambarkan indikator-indikator yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator tertinggi adalah:

1. Keteladanan dosen dalam proses pembelajaran (3.3005)
2. Pelayanan administrasi oleh staf (3.3057)
3. Kesesuaian materi dengan tujuan pembelajaran (3.3057)
4. Ketanggapan staf terhadap masalah administrasi (3.3135)
5. Pemberian tugas oleh dosen (3.3212)

Dari temuan tersebut, terlihat bahwa mahasiswa sangat menghargai dua hal:

- (1) sikap dosen selama mengajar, dan
- (2) fungsi staf administrasi sebagai garda depan layanan akademik.

Fakta bahwa indikator keteladanan dosen menempati posisi teratas menunjukkan bahwa kualitas karakter dan profesionalitas dosen menjadi aspek yang paling dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa.

Temuan pada *Bottom5* memberikan gambaran indikator yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut:

1. Penyampaian silabus dan RPS pada awal semester (3.2047)
2. Pemanfaatan media dan sumber belajar (3.2047)
3. Komunikasi dosen dengan mahasiswa (3.2073)
4. Antusiasme dosen dalam mengajar (3.2358)
5. Pengembangan karakter mahasiswa (3.2358)

Nilai-nilai ini tetap berada pada kategori Sangat Puas, namun lebih rendah dibanding indikator lainnya. Secara pola, kelima indikator ini mengarah pada dua isu utama:

- (1) Konsistensi pelaksanaan administrasi perkuliahan
(Silabus, RPS, dan kesiapan perangkat pembelajaran)
- (2) Kualitas interaksi dan dinamika kelas
(Antusiasme dosen, komunikasi, dan penguatan nilai karakter)

Temuan ini penting karena area-area tersebut bersifat *visible* dan sangat dirasakan langsung oleh mahasiswa pada setiap pertemuan.

4.2 Pembahasan

Jika dilihat secara lebih luas, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan Program Studi berada dalam posisi stabil dan memuaskan. Pola nilai yang sangat merata menunjukkan bahwa tidak ada dimensi layanan yang “jatuh” di bawah standar. Di sisi lain, pola ini juga mengisyaratkan bahwa perbaikan tidak harus dilakukan secara ekstrem, tetapi lebih mengarah pada penyempurnaan dan konsistensi. Meskipun nilai rata-rata tinggi, *Bottom-5* memberikan arah yang cukup jelas mengenai aspek yang dapat ditingkatkan. Terutama pada aspek:

- Kejelasan informasi akademik di awal semester,
- Keberagaman media pembelajaran,
- Dinamika pembelajaran yang mendorong antusiasme,
- Komunikasi dosen-mahasiswa yang lebih aktif.

Artinya, meskipun kualitas sudah baik, mahasiswa masih mengharapkan sentuhan peningkatan pada aspek-aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman

belajar mereka. Seluruh hasil analisis ini telah menjadi agenda utama dalam Rapat Program Studi Pendidikan Ekonomi, di mana pimpinan program studi dan tim dosen melakukan analisis mendalam terhadap temuan survei.

Dalam rapat tersebut disepakati:

1. Penguatan kewajiban penyampaian RPS dan silabus pada minggu pertama.
2. Peningkatan variasi media pembelajaran melalui workshop internal dosen.
3. Penguatan layanan administrasi dengan SOP respons cepat.
4. Monitoring berkala interaksi dosen-mahasiswa melalui evaluasi tengah semester.

Hasil rapat juga digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut pada semester berikutnya. Tindak lanjut disusun berdasarkan dimensi yang menunjukkan nilai relatif lebih rendah serta indikator-indikator yang masuk kategori Bottom-5. Rencana tindak lanjut meliputi:

1. Reliability
 - Penegasan aturan penyampaian RPS/silabus semester.
 - Monitoring konsistensi pelaksanaan pembelajaran.
2. Responsiveness
 - Implementasi layanan administrasi maksimal 1×24 jam.
 - Penugasan staf helpdesk khusus mahasiswa.
3. Assurance
 - Sosialisasi ulang mengenai kode etik dosen dan staf.
 - Peningkatan transparansi penilaian melalui rubrik wajib.
4. Empathy
 - Pelatihan teknik komunikasi dosen.
 - Penjadwalan waktu konsultasi akademik yang lebih fleksibel.
5. Tangibles
 - Pengecekan rutin media pembelajaran.
 - Rencana penggantian perangkat yang sudah tidak optimal.
 - Optimalisasi ruang pembelajaran berbasis digital.

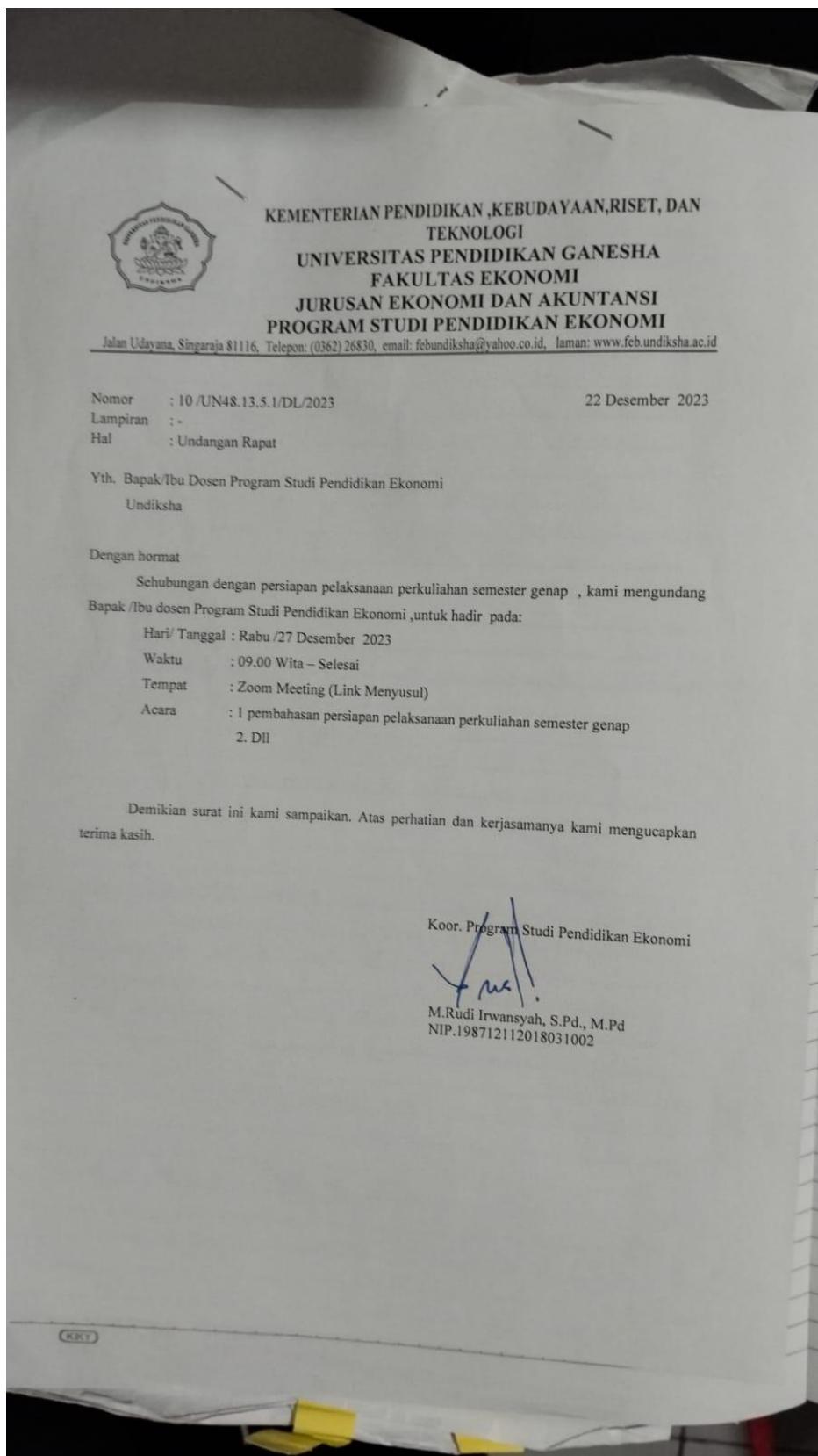
Langkah-langkah ini disusun untuk memastikan keberlanjutan mutu layanan serta meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

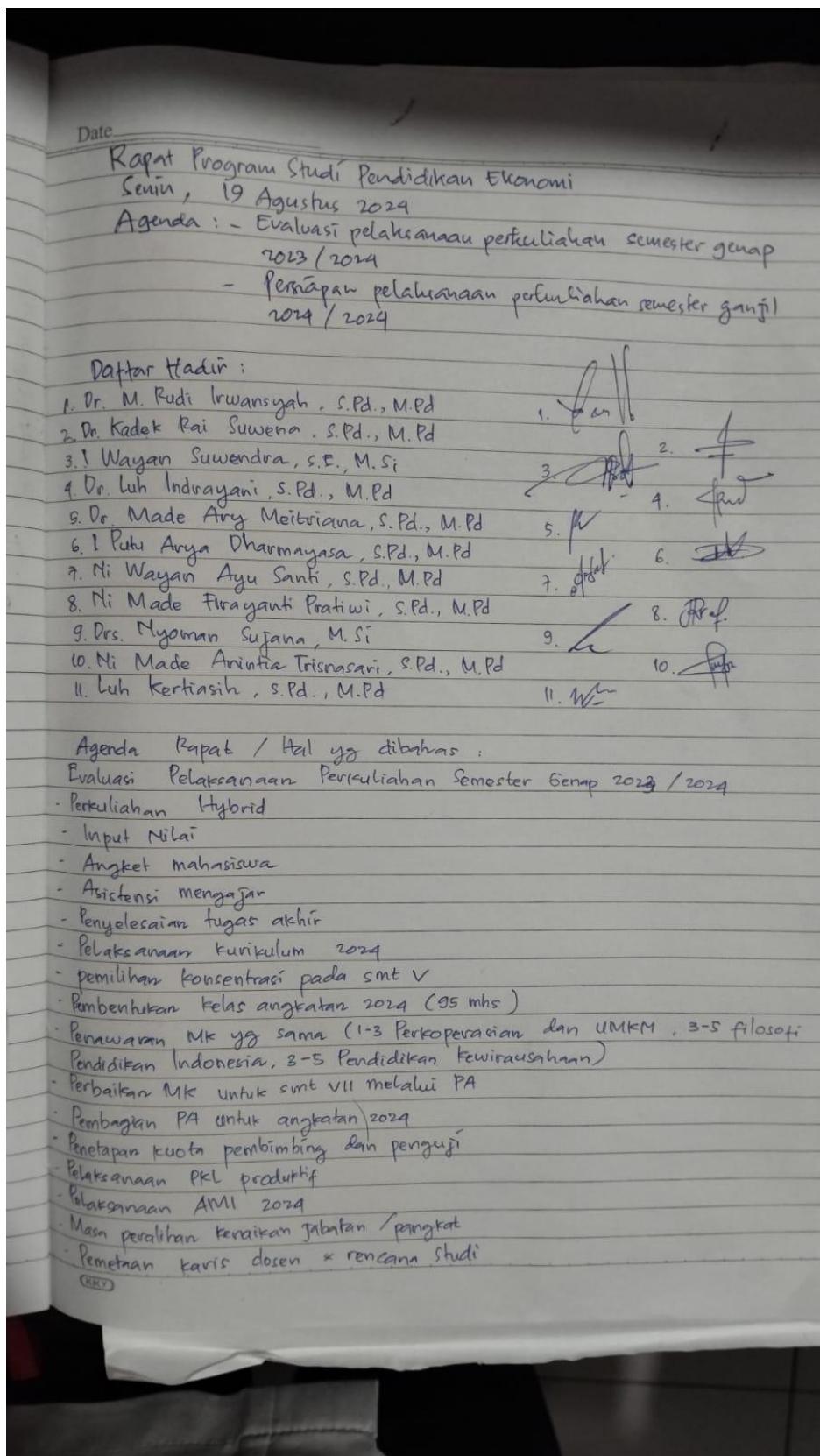
- Canavesi, A., & Minelli, E. (2021). Servant Leadership: A Systematic Literature Review and Network Analysis. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 34, 267–289.
<https://doi.org/10.1007/s10672-021-09381-3>
- Smallfield, J. (2024). Servant Leadership: Bridging the Gap between Research and Practice. Central Michigan University College of Business Administration.
- BMC Nursing. (2025). Servant Leadership and Work-Life Quality, and Organizational Citizenship Behaviour. *BMC Nursing Journal*.
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-025-03209-3>
- SAGE Journals. (2025). Servant Leadership: Strengths, Weaknesses, and a Path Forward.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/10596011251338133>
- MDPI. (2023). Servant Leadership Style and Employee Voice: Mediation via Trust in Leader. *Administrative Sciences*, 15(3), 99.
- ScienceDirect. (2025). Fostering Team Resilience with Servant Leadership: A Multi-Level Study. *Acta Psychologica*, 247, 102784.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Undangan Rapat



Lampiran 2. Agenda Rapat



Lampiran 3. Dokumentasi Rapat

