



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA**

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

SEMESTER GENAP TAHUN AJARAN 2024/2025

DISUSUN OLEH:

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

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

SEMESTER GENAP TAHUN AJARAN 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 GENAP TAHUN AJARAN 2024/2025

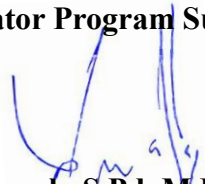
Dilaksanakan pada

Periode Penilaian : Semester Genap 2024/2025

Tempat : Program Studi Pendidikan Ekonomi

Singaraja, 13 Agustus 2025

Koordinator Program Studi



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 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
1.3 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi	7
1.4 Implikasi Terhadap Kebijakan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Definisi Operasional Komponen.....	10
3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	11
3.3 Populasi dan Sampel.....	12
3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	12
3.5 Penyusunan Instrumen.....	13
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	15
3.7 Pengumpulan Data	16
3.8 Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Hasil	17
4.2 Pembahasan.....	19
DAFTAR PUSTAKA.....	21
LAMPIRAN.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) sebagai salah satu perguruan tinggi yang berfokus pada bidang pendidikan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa. Dalam dunia pendidikan tinggi, tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan proses belajar-mengajar, khususnya dalam aspek metode pengajaran dosen. Dosen tidak hanya berperan sebagai penyampai ilmu, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu menciptakan lingkungan belajar yang interaktif, kreatif, dan bermakna. Pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025, hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap cara dosen mengajar. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kreativitas dosen dalam menerapkan berbagai strategi pembelajaran seperti project-based learning dan blended learning, serta kemampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi pendidikan secara efektif. Inovasi tersebut terbukti mampu meningkatkan partisipasi aktif dan motivasi mahasiswa selama perkuliahan berlangsung. Memasuki semester genap tahun akademik 2024/2025, Undiksha kembali melanjutkan upaya peningkatan mutu pembelajaran dengan menerapkan berbagai inovasi baru. Metode seperti flipped classroom, diskusi berbasis studi kasus, serta optimalisasi penggunaan learning management system (LMS) menjadi fokus utama pengembangan. Selain itu, dukungan fasilitas yang semakin memadai seperti ruang kelas digital, laboratorium interaktif, dan jaringan internet yang lebih stabil turut mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. Dengan adanya berbagai inovasi tersebut, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas dan metode pengajaran dosen dapat terus meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana penerapan metode pembelajaran inovatif dan peningkatan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi universitas dalam mengembangkan strategi pengajaran yang lebih kreatif, adaptif, dan berkelanjutan guna mewujudkan pembelajaran 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.

1.3 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil *Survey* kepuasan mahasiswa memberikan manfaat yang signifikan bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Secara umum, hasil ini dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan layanan akademik dan non-akademik agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu, evaluasi ini juga bermanfaat untuk meningkatkan mutu

proses pembelajaran melalui penilaian terhadap performa dosen dan efektivitas penyelenggaraan kegiatan akademik. Dengan mengetahui kelemahan layanan, baik dari aspek administrasi maupun sarana prasarana, program studi dapat melakukan tindak lanjut yang terukur dan tepat sasaran. Hasil evaluasi juga membantu memperkuat daya saing program studi, karena tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi akan berdampak positif terhadap reputasi dan minat calon mahasiswa. Pada akhirnya, kegiatan ini turut mendukung pencapaian visi dan misi Universitas Pendidikan Ganesha dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan sejalan dengan standar mutu pendidikan tinggi.

1.4 Implikasi Terhadap Kebijakan

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

1. Hasil monitoring menjadi dasar bagi program studi untuk memperbaiki kualitas pengajaran dosen, meningkatkan interaksi dan empati dalam proses pembelajaran, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa secara lebih optimal.
2. Evaluasi memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan administrasi akademik, sehingga program studi dapat melakukan perbaikan dalam aspek kecepatan, keandalan, dan responsivitas layanan untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa.

BAB II

LANDASAN TEORI

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Menurut Pratiwi (2022), kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat penerimaan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Kepuasan ini muncul ketika harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan seperti proses belajar mengajar, pelayanan administrasi, dan fasilitas kampus dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan mahasiswa menjadi salah satu cara untuk menilai efektivitas pengelolaan pendidikan di tingkat program studi.

Selain itu, kinerja dosen dan tenaga kependidikan memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Menurut Rahmawati dan Suryani (2023), kualitas dosen dalam hal penguasaan materi, metode pengajaran, serta kedisiplinan dan kemampuan berkomunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, pelayanan tenaga kependidikan yang cepat, ramah, dan tanggap juga menjadi faktor penentu kenyamanan mahasiswa dalam menjalani proses akademik. Dengan demikian, semakin baik kualitas interaksi antara mahasiswa, dosen, dan staf, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program studi.

Dalam konteks manajemen mutu pendidikan tinggi, kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai sarana untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Menurut Lestari (2021), hasil monev dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan sistem pelayanan pendidikan agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik serta mewujudkan pendidikan yang unggul dan berdaya saing.

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 Genap Tahun Ajaran 2024/2025 semester 2, 4, 6, 8 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.

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	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.

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 2025 (Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025).

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

Analisis kepuasan mahasiswa Semester Genap 2024/2025 dilakukan terhadap 387 responden yang mengisi instrumen survei pada lima dimensi SERVQUAL: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Data diperoleh melalui kuesioner daring yang kemudian diolah menggunakan metode statistik deskriptif (mean, persentase, dan kategorisasi kepuasan). Jumlah responden yang besar dan mewakili seluruh angkatan memberikan gambaran yang kuat mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik program studi.

Hasil analisis ditampilkan melalui persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing dimensi. Rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa per Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
Reliability	47%	52%	1%	0%
Responsiveness	37%	62%	1%	0%
Assurance	39%	59%	2%	0%
Empathy	40%	59%	1%	0%
Tangibles	36%	60%	4%	0%

Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh dimensi layanan telah memenuhi harapan mahasiswa dengan sangat baik. Tidak terdapat satu pun responden yang memberikan penilaian kurang baik, yang berarti kualitas layanan akademik, administrasi, maupun sarana prasarana sudah berada pada level yang memuaskan. Dimensi-dimensi tersebut saling melengkapi satu sama lain dan menunjukkan konsistensi mutu layanan Program Studi.

Selain persentase, analisis juga dihitung melalui rerata (mean) tiap dimensi.

Dimensi	Mean	Kategori
Reliability	3.466	Sangat Puas
Responsiveness	3.357	Sangat Puas
Assurance	3.365	Sangat Puas
Empathy	3.381	Sangat Puas
Tangibles	3.326	Sangat Puas

Dimensi Reliability memperoleh nilai mean tertinggi, yaitu 3.466, yang menggambarkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam menjelaskan materi, menyampaikan silabus, dan menerapkan kontrak kuliah secara konsisten. Dimensi Empathy juga memiliki nilai mean yang sangat baik yaitu 3.381. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa diperhatikan oleh dosen dan tenaga kependidikan melalui komunikasi yang efektif, kesempatan konsultasi, serta respons yang empatik terhadap kebutuhan akademik mereka.

Dimensi Assurance memiliki nilai mean 3.365, yang menandakan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap integritas dosen, kejelasan penilaian, serta transparansi layanan yang diberikan. Responsiveness memperoleh mean sebesar 3.357, menunjukkan bahwa meskipun layanan akademik dan administrasi sudah baik, namun mahasiswa masih mengharapkan layanan yang lebih cepat dan tanggap. Dimensi Tangibles menjadi dimensi dengan mean paling rendah (3.326) meskipun tetap pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana masih memerlukan sedikit peningkatan untuk mencapai kepuasan optimal.

Hasil analisis pada indikator dengan skor tertinggi menunjukkan bahwa mahasiswa paling merasa terbantu oleh kejelasan penyampaian materi, ketepatan waktu dalam mengajar, dan transparansi penilaian. Selain itu, komunikasi interpersonal dosen yang mudah dipahami serta ketersediaan media pembelajaran digital turut memperkuat persepsi positif mahasiswa.

Sementara itu, indikator dengan nilai terendah berada pada aspek kecepatan layanan administrasi, ketanggapan staf saat mahasiswa menghadapi kendala, konsistensi pemberian umpan balik oleh dosen, serta ketersediaan fasilitas fisik tertentu seperti LCD dan WiFi. Walaupun nilainya masih berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”, indikator-indikator ini menjadi fokus utama dalam penyusunan rencana tindak lanjut agar Program Studi dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

4.2 Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil survei memperlihatkan bahwa mahasiswa merasakan peningkatan yang signifikan dalam berbagai aspek layanan Program Studi. Kualitas pembelajaran dinilai semakin baik dan stabil, terutama dari sisi penyampaian materi, konsistensi kontrak kuliah, dan pengelolaan kelas. Komunikasi antara dosen dan mahasiswa juga tampak semakin terbuka sehingga mahasiswa merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

Dari aspek layanan administrasi, meskipun mahasiswa memberikan penilaian baik, terdapat harapan agar responsivitas layanan dapat ditingkatkan, terutama pada masa-masa sibuk seperti awal semester dan pengisian KRS. Sementara itu, terkait sarana prasarana, mahasiswa menilai bahwa fasilitas belajar telah memadai namun beberapa aspek teknis seperti kestabilan WiFi dan fungsi LCD perlu mendapat perhatian khusus agar pengalaman belajar menjadi lebih optimal.

Temuan ini telah dibahas secara resmi dalam Rapat Program Studi Pendidikan Ekonomi pada bulan Juli 2025 sebagai bagian dari mekanisme *Continuous Quality Improvement (CQI)*. Dalam rapat tersebut, Program Studi melakukan refleksi terhadap capaian setiap dimensi dan menetapkan beberapa poin perbaikan strategis. Rapat menyepakati bahwa peningkatan kecepatan layanan administrasi dan responsivitas staf menjadi prioritas utama. Selain itu, Program Studi juga menyetujui penguatan komunikasi dosen melalui kegiatan *peer coaching* dan supervisi akademik, khususnya pada aspek pemberian umpan balik.

Dari sisi sarana prasarana, rapat memutuskan untuk memperkuat mekanisme pengecekan rutin fasilitas pembelajaran sebelum semester dimulai. Rapat juga mengarahkan agar koordinasi dengan unit sarana-prasarana fakultas ditingkatkan untuk percepatan tindak lanjut kerusakan atau pengadaan peralatan baru.

Tindak lanjut disusun berdasarkan dimensi dengan nilai relatif lebih rendah dan indikator *bottom-5*.

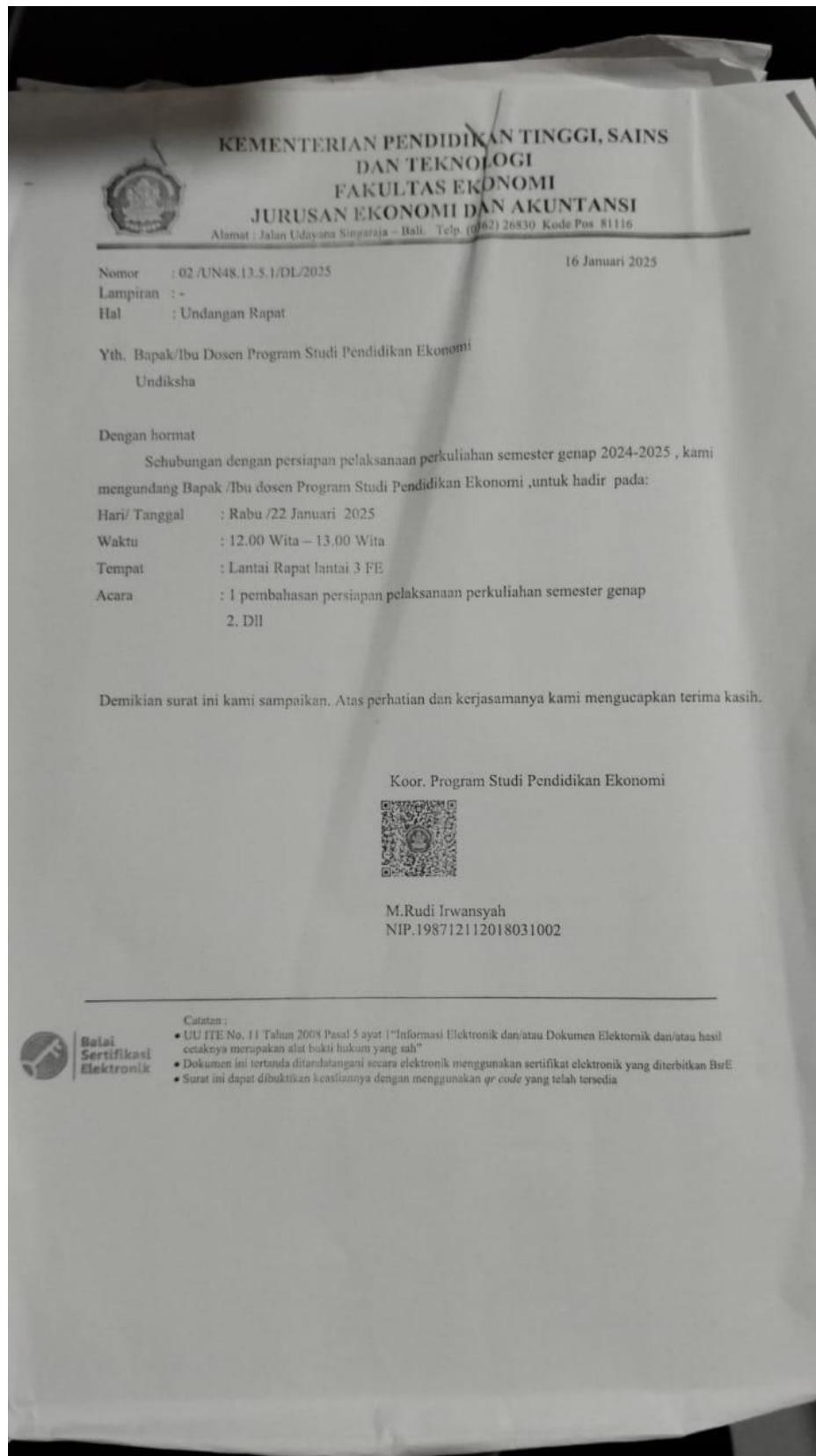
Dimensi	Tindak Lanjut Utama
Reliability	Perbaiki kontrak kuliah, disiplin dosen, monitoring RPS.
Responsiveness	SOP layanan cepat, pelatihan staf, kanal aduan cepat.
Assurance	Penguatan kode etik, transparansi penilaian, peer coaching.
Empathy	Komunikasi interaktif, konsultasi akademik, etika komunikasi.
Tangibles	Perbaiki sarpras, pengecekan rutin, pengadaan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

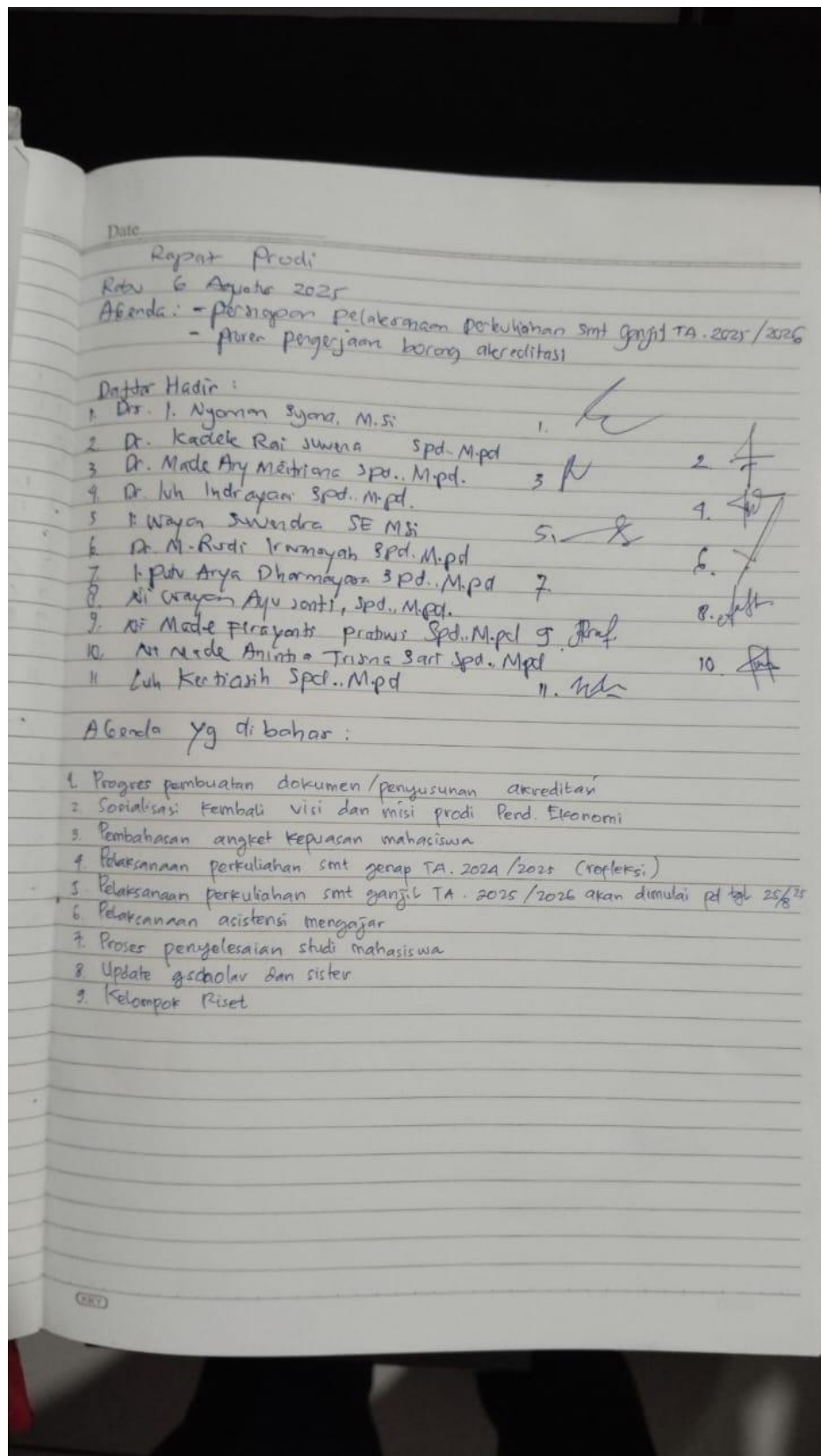
- Lestari, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(2), 115–126.
- Pratiwi, A. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 7(1), 45–54.
- Rahmawati, N., & Suryani, I. (2023). Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(2), 233–242.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Undangan Rapat



Lampiran 2. Agenda Rapat



Lampiran 3. Dokumentasi Rapat

