

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Prodi Pendidikan Profesi Guru Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN

1. Tanggapan Mahasiswa terhadap Kontrak Perkuliahan

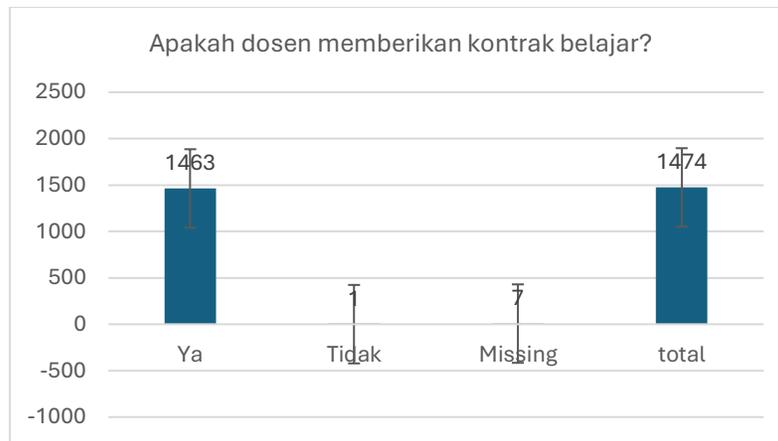
Dalam konteks pendidikan tinggi, kontrak belajar merupakan salah satu instrumen penting yang dapat digunakan untuk menciptakan kejelasan dan pemahaman bersama antara dosen dan mahasiswa terkait hak, kewajiban, serta tujuan pembelajaran selama satu semester. Kontrak belajar ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman akademik, tetapi juga sebagai komitmen moral yang mengarahkan mahasiswa untuk lebih bertanggung jawab terhadap proses pembelajaran. Namun, implementasi kontrak belajar di berbagai institusi pendidikan sering kali menjadi pertanyaan: sejauh mana dosen memberikan perhatian pada penyusunan dan pelaksanaan kontrak belajar? Selain itu, apakah kontrak belajar ini benar-benar efektif dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan kualitas pembelajaran? Dalam subjudul ini, akan dibahas peran kontrak belajar, praktik penerapannya, serta pandangan mahasiswa dan dosen terhadap manfaatnya dalam proses pembelajaran.

Apakah dosen memberikan kontrak belajar?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak | 1 | .1 | .1 | .1 |
| | Ya | 1463 | 99.3 | 99.9 | 100.0 |
| | Total | 1464 | 99.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 10 | .7 | | |
| | Total | 1474 | 100.0 | | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Apakah dosen memberikan kontrak belajar?", terlihat bahwa dari total 1474 responden, sebanyak 1464 memberikan jawaban valid. Dari jumlah tersebut, mayoritas responden, yaitu 1463 orang (99,3%), menyatakan bahwa dosen memberikan kontrak belajar. Sebaliknya, hanya 1 orang (0,1%) yang menyatakan bahwa dosen tidak memberikan kontrak belajar. Selain itu, terdapat 10 responden (0,7%) yang datanya tidak valid atau tidak memberikan jawaban. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dosen telah melaksanakan pemberian kontrak belajar sebagai bagian dari proses pembelajaran, dengan tingkat missing data yang relatif kecil

sehingga data dapat dianggap mewakili populasi survei secara keseluruhan. Ditampilkan pada grafik berikut:



Grafik 1. Tanggapan Mahasiswa terhadap Kontrak Perkuliahan

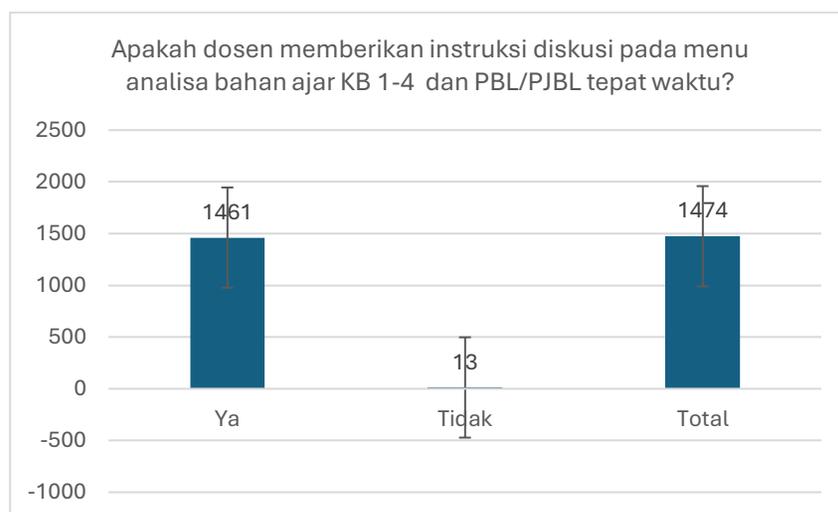
2. Tanggapan Mahasiswa terhadap Instruksi Dosen

Ketepatan waktu dalam memberikan instruksi merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan proses pembelajaran, terutama dalam metode berbasis proyek (*Project-Based Learning / PBL*) atau berbasis masalah (*Problem-Based Learning / PJBL*). Dalam konteks analisis bahan ajar pada Kompetensi Dasar (KB) 1-4, dosen memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa instruksi diskusi diberikan secara tepat waktu agar mahasiswa dapat mengolah dan menerapkan materi secara optimal. Hal ini mencakup pengaturan waktu, kejelasan instruksi, serta relevansi materi dengan tujuan pembelajaran. Namun, tantangan sering muncul dalam implementasi ini, seperti keterbatasan waktu, kompleksitas bahan ajar, atau kesiapan mahasiswa dalam mengikuti arahan. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada sejauh mana dosen memberikan instruksi diskusi tepat waktu dalam menu analisa bahan ajar KB 1-4 serta pelaksanaan PBL/PJBL, dan bagaimana hal ini memengaruhi efektivitas pembelajaran secara keseluruhan.

Apakah dosen memberikan instruksi diskusi pada menu analisa bahan ajar KB 1-4 dan PBL/PJBL tepat waktu?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak | 13 | .9 | .9 | .9 |
| | Ya | 1461 | 99.1 | 99.1 | 100.0 |
| | Total | 1474 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Apakah dosen memberikan instruksi diskusi pada menu analisa bahan ajar KB 1-4 dan PBL/PJBL tepat waktu?", terlihat bahwa dari total 1474 responden, seluruhnya memberikan jawaban valid. Sebanyak 1461 responden (99,1%) menyatakan bahwa dosen memberikan instruksi diskusi tepat waktu, sementara 13 responden (0,9%) menyatakan sebaliknya. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah melaksanakan tugasnya dalam memberikan instruksi diskusi tepat waktu, sehingga dapat disimpulkan bahwa praktik ini sudah berjalan dengan baik di kalangan dosen. Ditunjukkan pada grafik berikut:



Grafik 2. Tanggapan Mahasiswa terhadap Instruksi Dosen

3. Tanggapan Mahasiswa terhadap Dosen dalam Menilai

Dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi, penilaian terhadap tugas mahasiswa, seperti resume, diskusi, dan proyek berbasis masalah atau proyek berbasis pembelajaran (*Problem-Based Learning / PBL* dan *Project-Based Learning / PJBL*), merupakan langkah penting untuk

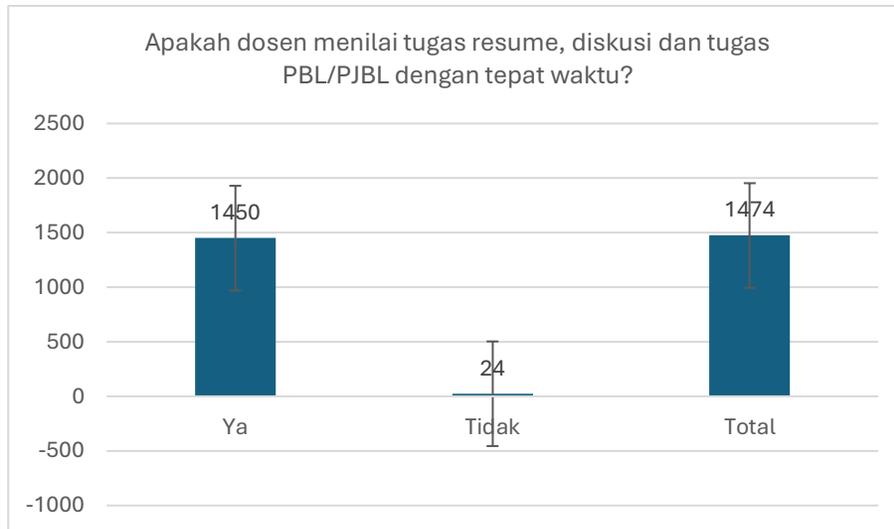


mengukur pemahaman dan kemajuan mahasiswa. Ketepatan waktu dosen dalam memberikan penilaian tidak hanya memengaruhi motivasi belajar mahasiswa, tetapi juga memungkinkan mereka untuk segera memperbaiki kekurangan berdasarkan umpan balik yang diberikan. Namun, sering kali muncul tantangan dalam praktik ini, seperti beban kerja dosen yang tinggi atau kompleksitas tugas yang dinilai. Dengan demikian, pertanyaan ini menjadi relevan untuk menelaah sejauh mana dosen menilai tugas-tugas tersebut secara tepat waktu dan bagaimana hal ini berdampak pada kualitas pembelajaran serta kepuasan mahasiswa terhadap proses akademik.

**Apakah dosen menilai tugas resume, diskusi dan tugas PBL/PJBL
dengan tepat waktu?**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | Tidak | 24 | 1.6 | 1.6 | 1.6 |
| | Ya | 1450 | 98.4 | 98.4 | 100.0 |
| | Total | 1474 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Apakah dosen menilai tugas resume, diskusi, dan tugas PBL/PJBL dengan tepat waktu?", dari total 1474 responden yang memberikan jawaban valid, sebanyak 1450 responden (98,4%) menyatakan bahwa dosen menilai tugas-tugas tersebut dengan tepat waktu. Sementara itu, 24 responden (1,6%) menyatakan bahwa dosen tidak menilai tugas-tugas tersebut dengan tepat waktu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah melaksanakan tugas penilaian secara tepat waktu, yang mencerminkan kinerja yang baik dalam mendukung proses pembelajaran. Namun, masih ada sebagian kecil yang melaporkan ketidaktepatan waktu dalam penilaian tugas. Ditunjukkan pada grafik berikut:



Grafik 3. Tanggapan Mahasiswa terhadap Dosen dalam Menilai

4. Tanggapan Mahasiswa terhadap Pemanfaatan Media Virtual dalam Pembelajaran

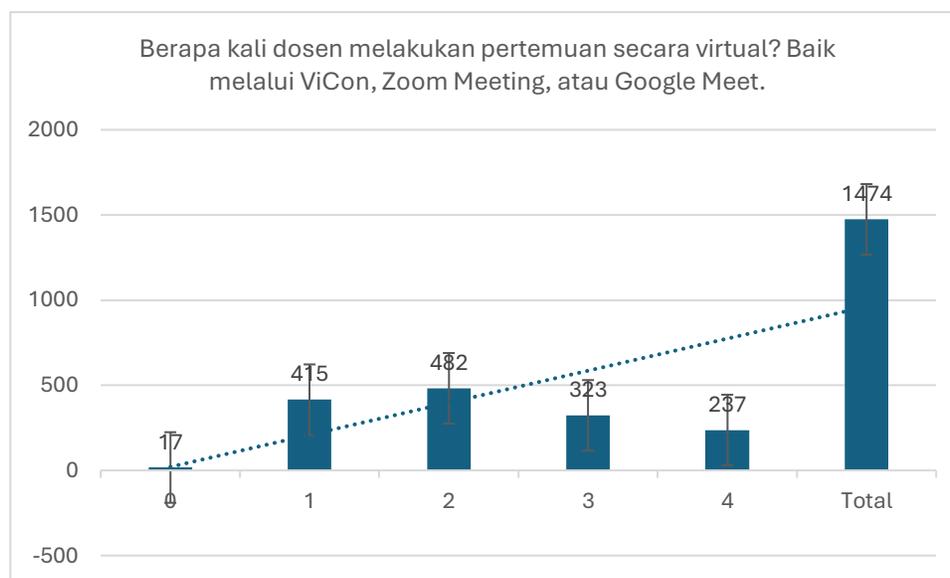
Dalam era digital, pertemuan virtual telah menjadi bagian tak terpisahkan dari proses pembelajaran, terutama sejak pandemi yang mendorong transisi besar-besaran ke metode pembelajaran daring. Platform seperti ViCon, Zoom Meeting, dan Google Meet menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas untuk mendukung komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Namun, frekuensi pertemuan virtual yang dilakukan oleh dosen dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran, keterlibatan mahasiswa, dan pencapaian tujuan akademik. Oleh karena itu, pertanyaan mengenai seberapa sering dosen mengadakan pertemuan secara virtual menjadi relevan untuk mengevaluasi keberlanjutan dan kualitas interaksi pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pola pertemuan virtual tersebut dan bagaimana hal ini berkontribusi pada pengalaman belajar mahasiswa.

Berapa kali dosen melakukan pertemuan secara virtual? Baik melalui ViCon, Zoom Meeting, atau Google Meet.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 0 | 17 | 1.2 | 1.2 | 1.2 |
| | 1 | 415 | 28.2 | 28.2 | 29.3 |
| | 2 | 482 | 32.7 | 32.7 | 62.0 |
| | 3 | 323 | 21.9 | 21.9 | 83.9 |

| | | | | |
|-------|------|-------|-------|-------|
| 4 | 237 | 16.1 | 16.1 | 100.0 |
| Total | 1474 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Berapa kali dosen melakukan pertemuan secara virtual? Baik melalui ViCon, Zoom Meeting, atau Google Meet.", dari total 1474 responden, terlihat variasi dalam jumlah pertemuan virtual yang dilakukan oleh dosen. Sebanyak 415 responden melaporkan bahwa dosen melakukan 1 kali pertemuan virtual, sedangkan 482 responden menyatakan bahwa dosen melakukan 2 kali pertemuan virtual. Selanjutnya, 323 responden mencatat bahwa dosen melakukan 3 kali pertemuan virtual, dan 237 responden menyebutkan adanya 4 kali pertemuan virtual. Terdapat pula 17 responden yang melaporkan tidak ada pertemuan virtual sama sekali. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah memanfaatkan platform virtual untuk pertemuan, dengan frekuensi yang bervariasi, sebagai bagian dari kegiatan pembelajaran. Hal ini mencerminkan adaptasi yang baik terhadap kebutuhan pembelajaran daring.



Grafik 4. Tanggapan Mahasiswa terhadap Pemanfaatan Media Virtual dalam Pembelajaran

5. Tanggapan Mahasiswa terhadap Penyampaian Materi oleh Dosen

Penyampaian materi pembelajaran yang sesuai dengan modul merupakan salah satu indikator penting dalam menjaga konsistensi dan kualitas proses pembelajaran. Modul dirancang sebagai panduan utama yang tidak hanya mencakup tujuan pembelajaran, tetapi juga langkah-langkah sistematis untuk mencapai kompetensi yang diharapkan. Ketika dosen menyampaikan



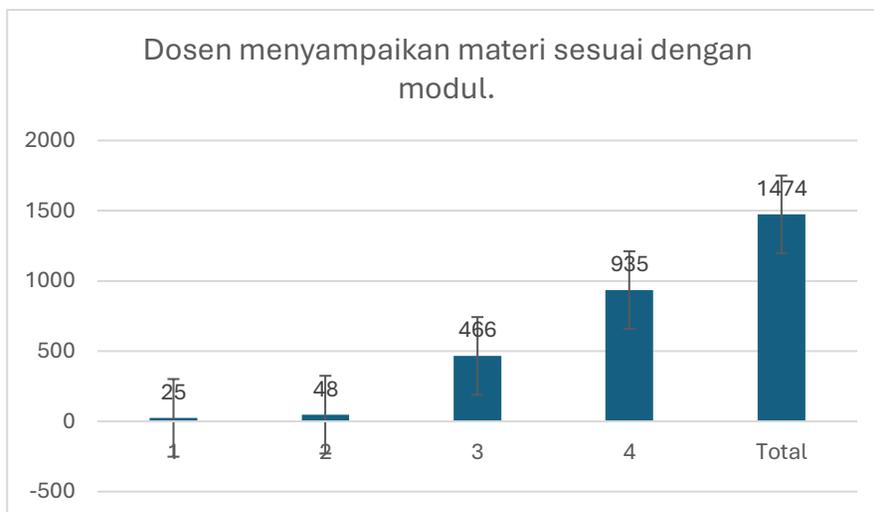
materi sesuai dengan modul, mahasiswa dapat lebih mudah memahami alur pembelajaran dan mempersiapkan diri secara optimal. Namun, dalam praktiknya, tantangan seperti keterbatasan waktu, penyesuaian dengan kebutuhan kelas, atau kurangnya pemahaman terhadap modul sering kali memengaruhi pelaksanaannya. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana dosen menyampaikan materi sesuai dengan modul dan bagaimana hal tersebut berdampak pada efektivitas pembelajaran serta pencapaian kompetensi mahasiswa.

Dosen menyampaikan materi sesuai dengan modul.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 25 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | 2 | 48 | 3.3 | 3.3 | 5.0 |
| | 3 | 466 | 31.6 | 31.6 | 36.6 |
| | 4 | 935 | 63.4 | 63.4 | 100.0 |
| | Total | 1474 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Dosen menyampaikan materi sesuai dengan modul," sebanyak 1474 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 935 orang (63,4%), menyatakan bahwa dosen sangat sesuai dalam menyampaikan materi berdasarkan modul (kategori 4). Sebanyak 466 responden (31,6%) menyatakan cukup sesuai (kategori 3), sementara 48 responden (3,3%) menyebutkan kurang sesuai (kategori 2), dan hanya 25 responden (1,7%) yang menganggap tidak sesuai (kategori 1). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah menyampaikan materi pembelajaran sesuai dengan modul yang telah ditentukan, yang mencerminkan keselarasan antara perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran. Namun, ada sedikit ruang untuk perbaikan guna memastikan konsistensi bagi semua dosen. Bisa dilihat dalam grafik berikut:





Grafik 5. Tanggapan Mahasiswa terhadap Penyampaian Materi oleh Dosen

6. Tanggapan Mahasiswa terhadap Penguasaan Dosen pada Modul Pembelajaran

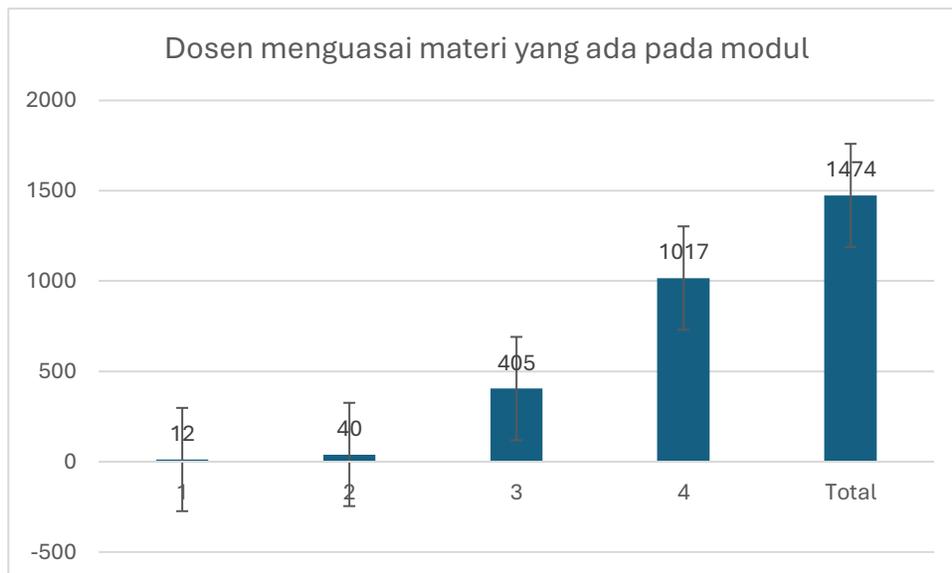
Penguasaan materi oleh dosen merupakan fondasi utama dalam memastikan proses pembelajaran yang efektif. Dalam konteks pembelajaran berbasis modul, kemampuan dosen untuk memahami dan menguasai isi modul menjadi sangat krusial, karena modul dirancang sebagai pedoman yang sistematis untuk mencapai kompetensi yang ditargetkan. Dosen yang menguasai materi pada modul tidak hanya mampu menyampaikan informasi dengan jelas, tetapi juga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa, memberikan penjelasan tambahan, dan mengintegrasikan materi dengan konteks yang relevan. Namun, tingkat penguasaan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kompleksitas modul, pengalaman dosen, dan keterbatasan waktu untuk persiapan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana dosen menguasai materi yang terdapat dalam modul dan dampaknya terhadap kualitas pembelajaran yang diberikan.

Dosen menguasai materi yang ada pada modul.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 12 | .8 | .8 | .8 |
| | 2 | 40 | 2.7 | 2.7 | 3.5 |
| | 3 | 405 | 27.5 | 27.5 | 31.0 |
| | 4 | 1017 | 69.0 | 69.0 | 100.0 |
| | Total | 1474 | 100.0 | 100.0 | |



Berdasarkan data survei dengan judul "Dosen menguasai materi yang ada pada modul," sebanyak 1474 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 1017 orang (69,0%), menilai bahwa dosen sangat menguasai materi yang ada pada modul (kategori 4). Sebanyak 405 responden (27,5%) menyatakan bahwa dosen cukup menguasai materi (kategori 3). Sementara itu, 40 responden (2,7%) menyebutkan bahwa dosen kurang menguasai materi (kategori 2), dan hanya 12 responden (0,8%) yang menilai bahwa dosen tidak menguasai materi sama sekali (kategori 1). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen memiliki penguasaan materi yang sangat baik terhadap modul pembelajaran, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk peningkatan guna mencapai penguasaan materi yang lebih merata. Ditunjukkan pada grafik berikut:



Grafik 6. Tanggapan Mahasiswa terhadap Penguasaan Dosen pada Modul Pembelajaran

7. Tanggapan Mahasiswa terhadap Dosen dalam Memberikan Tugas

Penugasan merupakan salah satu strategi pembelajaran yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman mahasiswa terhadap materi yang diajarkan. Dalam pembelajaran berbasis sasaran, tugas yang diberikan oleh dosen harus dirancang agar selaras dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Penugasan yang sesuai dengan sasaran pembelajaran tidak hanya membantu mahasiswa memahami materi secara mendalam, tetapi juga melatih mereka untuk berpikir kritis, kreatif, dan aplikatif. Namun, dalam praktiknya, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa tugas yang diberikan benar-benar relevan dan terarah sesuai dengan kompetensi yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah sejauh mana dosen memberikan penugasan yang sesuai dengan sasaran

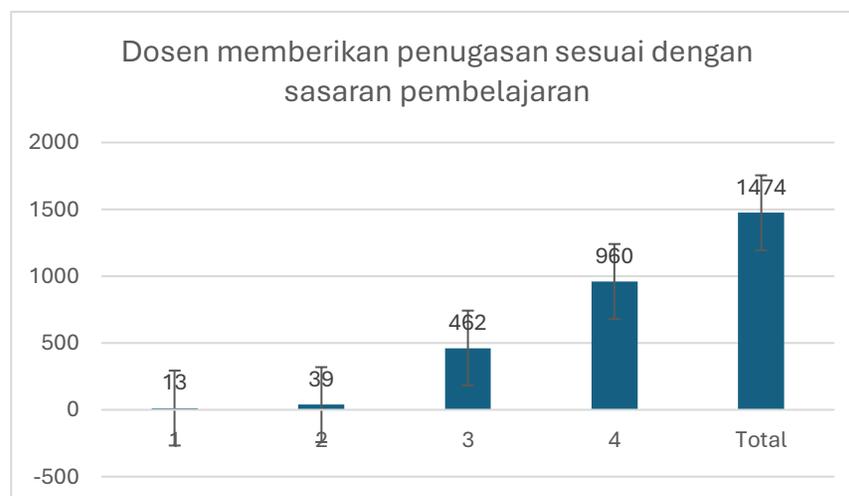


pembelajaran dan bagaimana hal ini memengaruhi pencapaian kompetensi mahasiswa secara keseluruhan.

Dosen memberikan penugasan sesuai dengan sasaran pembelajaran.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 13 | .9 | .9 | .9 |
| | 2 | 39 | 2.6 | 2.6 | 3.5 |
| | 3 | 462 | 31.3 | 31.3 | 34.9 |
| | 4 | 960 | 65.1 | 65.1 | 100.0 |
| | Total | 1474 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Dosen memberikan penugasan sesuai dengan sasaran pembelajaran," sebanyak 1474 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 960 orang (65,1%), menilai bahwa dosen sangat sesuai dalam memberikan penugasan berdasarkan sasaran pembelajaran (kategori 4). Sebanyak 462 responden (31,3%) menyatakan bahwa dosen cukup sesuai (kategori 3), sementara 39 responden (2,6%) menilai bahwa dosen kurang sesuai (kategori 2). Hanya 13 responden (0,9%) yang menyebutkan bahwa dosen tidak sesuai sama sekali dalam memberikan penugasan (kategori 1). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah memberikan penugasan yang relevan dengan sasaran pembelajaran, mencerminkan upaya yang baik dalam mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan bagi sejumlah kecil kasus agar penugasan lebih merata sesuai sasaran. Digambarkan pada grafik berikut:



Grafik 7. Tanggapan Mahasiswa terhadap Dosen dalam Memberikan Tugas

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

1. Tanggapan mahasiswa terhadap Sarana Prasarana Kelas

Sarana dan prasarana perkuliahan yang memadai merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif di perguruan tinggi. Ruang kelas yang dilengkapi fasilitas seperti proyektor, koneksi internet, sistem audio yang baik, serta tempat duduk yang nyaman dapat mendukung kelancaran proses pembelajaran, meningkatkan konsentrasi mahasiswa, dan memfasilitasi penggunaan metode pembelajaran yang beragam. Namun, ketersediaan dan kualitas sarana prasarana ini sering kali menjadi tantangan, terutama di institusi pendidikan yang memiliki keterbatasan anggaran atau sumber daya. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi apakah ruang kelas telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai dan bagaimana hal tersebut berkontribusi pada kualitas perkuliahan serta kepuasan mahasiswa.

Ruang kelas dilengkapi sarana prasarana perkuliahan yang memadai

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 23 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | 4 | 352 | 64.2 | 64.2 | 68.4 |
| | 5 | 173 | 31.6 | 31.6 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Ruang kelas dilengkapi sarana prasarana perkuliahan yang memadai," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Mayoritas responden, yaitu 352 orang (64,2%), menilai bahwa ruang kelas sudah dilengkapi sarana prasarana perkuliahan yang memadai dengan kategori **4**. Sebanyak 173 responden (31,6%) memberikan penilaian kategori **5**, yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas terhadap sarana prasarana perkuliahan. Sementara itu, 23 responden (4,2%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan penilaian netral atau cukup memadai. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang kelas telah



dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai, meskipun masih ada sedikit ruang untuk peningkatan guna memastikan kepuasan yang lebih merata. Ditunjukkan dalam grafik berikut:



Grafik 8. Tanggapan mahasiswa terhadap Sarana Prasarana Kelas

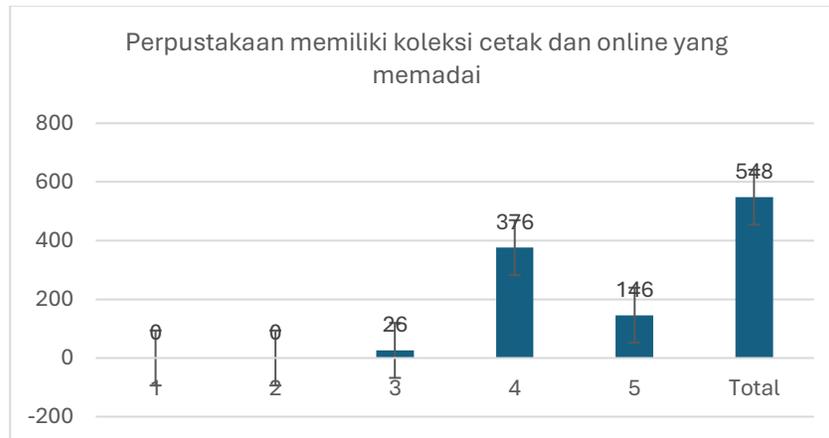
2. Tanggapan Mahasiswa terhadap Perpustakaan

Perpustakaan merupakan jantung dari aktivitas akademik di perguruan tinggi, menyediakan sumber daya informasi yang menjadi landasan bagi proses pembelajaran, penelitian, dan pengembangan keilmuan. Ketersediaan koleksi cetak dan online yang memadai menjadi indikator penting untuk memastikan bahwa kebutuhan mahasiswa dan dosen terhadap referensi akademik dapat terpenuhi. Koleksi cetak menawarkan akses langsung ke buku teks, jurnal, dan bahan bacaan lainnya, sementara koleksi online memberikan fleksibilitas melalui akses digital ke e-jurnal, e-book, dan database ilmiah. Namun, pertanyaan utama adalah apakah koleksi perpustakaan tersebut benar-benar memadai untuk mendukung berbagai kebutuhan akademik, terutama dalam menghadapi dinamika perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan koleksi cetak dan online di perpustakaan serta dampaknya terhadap kualitas pembelajaran dan penelitian di perguruan tinggi.

Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan online yang memadai

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 26 | 4.7 | 4.7 | 4.7 |
| | 4 | 376 | 68.6 | 68.6 | 73.4 |
| | 5 | 146 | 26.6 | 26.6 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan online yang memadai," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Mayoritas responden, yaitu 376 orang (68,6%), menilai bahwa koleksi perpustakaan, baik cetak maupun online, cukup memadai dengan kategori **4**. Sebanyak 146 responden (26,6%) memberikan penilaian kategori **5**, yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan koleksi perpustakaan tersebut. Sementara itu, 26 responden (4,7%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan koleksi perpustakaan dinilai cukup tetapi masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa perpustakaan telah menyediakan koleksi cetak dan online yang memadai, namun tetap ada peluang untuk peningkatan guna memenuhi kebutuhan yang lebih luas. Digambarkan dalam grafik berikut:



Grafik 9. Tanggapan Mahasiswa terhadap Perpustakaan

3. Tanggapan Mahasiswa terhadap Laboratorium

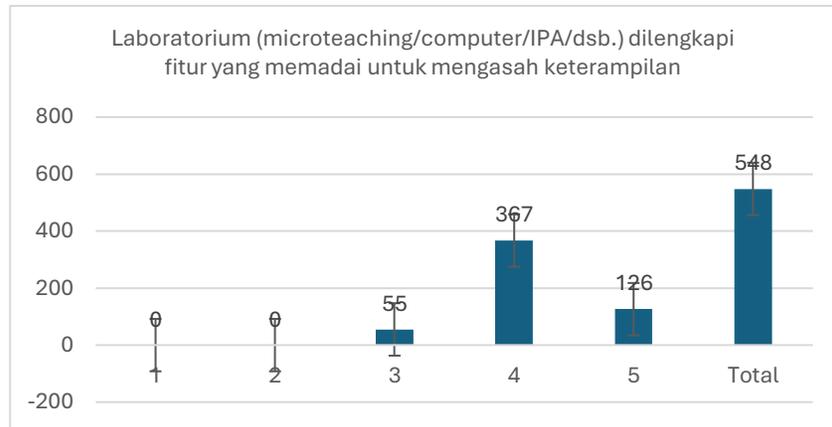
Laboratorium merupakan fasilitas penting dalam menunjang pembelajaran berbasis praktik di berbagai bidang studi. Laboratorium yang dilengkapi dengan fitur dan perangkat yang memadai,

seperti laboratorium microteaching, komputer, atau IPA (Ilmu Pengetahuan Alam), berfungsi sebagai ruang untuk mengasah keterampilan praktis mahasiswa sesuai dengan kebutuhan kurikulum. Fasilitas seperti perangkat simulasi, perangkat lunak terkini, alat eksperimen, dan teknologi pendukung lainnya tidak hanya membantu mahasiswa dalam memahami teori secara aplikatif, tetapi juga meningkatkan kompetensi mereka dalam menghadapi tantangan di dunia kerja. Namun, keberadaan laboratorium yang memadai sering kali bergantung pada alokasi anggaran, perencanaan, dan pemeliharaan. Pertanyaan utama yang muncul adalah apakah laboratorium yang tersedia telah memenuhi standar kelengkapan untuk mendukung keterampilan mahasiswa secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan laboratorium dalam berbagai bidang dan dampaknya terhadap penguasaan keterampilan mahasiswa.

Laboratorium (microteaching/computer/IPA/dsb.) dilengkapi fitur yang memadai untuk mengasah keterampilan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 55 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 4 | 367 | 67.0 | 67.0 | 77.0 |
| | 5 | 126 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Laboratorium (microteaching/computer/IPA/dsb.) dilengkapi fitur yang memadai untuk mengasah keterampilan," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Mayoritas responden, yaitu 367 orang (67%), menilai bahwa laboratorium sudah cukup dilengkapi dengan fitur yang memadai untuk mengasah keterampilan dengan kategori **4**. Sebanyak 126 responden (23%) memberikan penilaian kategori **5**, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kelengkapan fitur laboratorium. Sementara itu, 55 responden (10%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan bahwa laboratorium dianggap cukup memadai namun masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa laboratorium telah mendukung pengembangan keterampilan dengan baik, tetapi ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan fasilitas yang ada. Ditunjukkan pada grafik berikut:



Grafik 10. Tanggapan Mahasiswa terhadap Laboratorium

4. Tanggapan Mahasiswa terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasana Non Akademik

Sarana dan prasarana non-akademik, seperti toilet, ruang kegiatan mahasiswa, kantin, dan area rekreasi, memiliki peran penting dalam mendukung kenyamanan dan produktivitas mahasiswa di lingkungan kampus. Fasilitas-fasilitas ini bukan hanya menjadi pelengkap, tetapi juga elemen vital dalam menciptakan lingkungan belajar yang holistik, di mana mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan dasar dan sosial mereka. Ketersediaan dan kualitas sarana non-akademik yang memadai dapat meningkatkan kesejahteraan mahasiswa, memperkuat rasa kepemilikan terhadap kampus, serta mendukung aktivitas organisasi mahasiswa. Namun, keterbatasan fasilitas sering kali menjadi tantangan di beberapa institusi pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ketersediaan dan kualitas sarana prasarana non-akademik di kampus serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa dan kehidupan kampus secara keseluruhan.

Tersedia sarana prasarana non akademik yang memadai (toilet, ruang kegiatan mahasiswa, dsb.)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 107 | 19.5 | 19.5 | 19.5 |
| 4 | 289 | 52.7 | 52.7 | 72.3 |
| 5 | 152 | 27.7 | 27.7 | 100.0 |
| Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Tersedia sarana prasarana non akademik yang memadai (toilet, ruang kegiatan mahasiswa, dsb.)," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 289 orang (52,7%), menilai bahwa sarana prasarana non-akademik cukup memadai dengan kategori **4**. Sebanyak 152 responden (27,7%) memberikan penilaian kategori **5**, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan sarana prasarana non-akademik. Sementara itu, 107 responden (19,5%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan bahwa fasilitas non-akademik dianggap cukup memadai tetapi memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan ketersediaan sarana prasarana non-akademik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa secara lebih optimal. Ditunjukkan pada grafik berikut:



Grafik 11. Tanggapan Mahasiswa terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasana Non Akademik

5. Tanggapan Mahasiswa terhadap Pemberdayaan Fasilitas Akademik dan Non Akademik

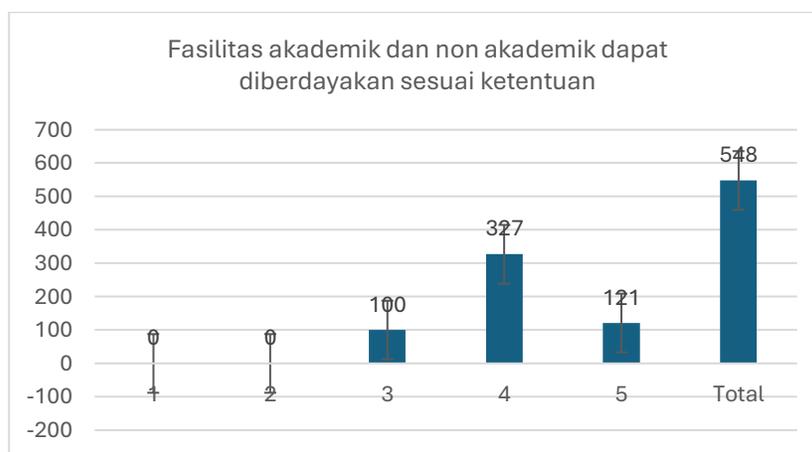
Fasilitas akademik dan non-akademik di perguruan tinggi dirancang untuk mendukung proses pembelajaran dan aktivitas pendukung lainnya yang memperkaya pengalaman mahasiswa selama menempuh pendidikan. Mulai dari ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, hingga fasilitas non-akademik seperti ruang kegiatan mahasiswa, area olahraga, dan toilet, semuanya memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan kampus yang inklusif dan produktif. Namun, pemanfaatan fasilitas ini sering kali menghadapi kendala, seperti kurangnya pemeliharaan, akses yang terbatas, atau regulasi yang tidak jelas. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh

mana fasilitas akademik dan non-akademik dapat diberdayakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta bagaimana optimalisasi fasilitas ini dapat mendukung pencapaian tujuan pendidikan dan kesejahteraan mahasiswa.

**Fasilitas akademik dan non akademik dapat diberdayakan
sesuai ketentuan**

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 100 | 18.2 | 18.2 | 18.2 |
| 4 | 327 | 59.7 | 59.7 | 77.9 |
| 5 | 121 | 22.1 | 22.1 | 100.0 |
| Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Fasilitas akademik dan non-akademik dapat diberdayakan sesuai ketentuan," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 327 orang (59,7%), menilai bahwa fasilitas akademik dan non-akademik dapat diberdayakan dengan cukup baik sesuai ketentuan (kategori **4**). Sebanyak 121 responden (22,1%) memberikan penilaian kategori **5**, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pemberdayaan fasilitas tersebut. Sementara itu, 100 responden (18,2%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan bahwa fasilitas dianggap cukup memadai tetapi masih memiliki ruang untuk peningkatan dalam pemberdayaan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa fasilitas akademik dan non-akademik sudah diberdayakan dengan baik sesuai ketentuan, meskipun ada beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan. Ditunjukkan pada grafik berikut;



Grafik 12. Tanggapan Mahasiswa terhadap Pemberdayaan Fasilitas Akademik dan Non Akademik

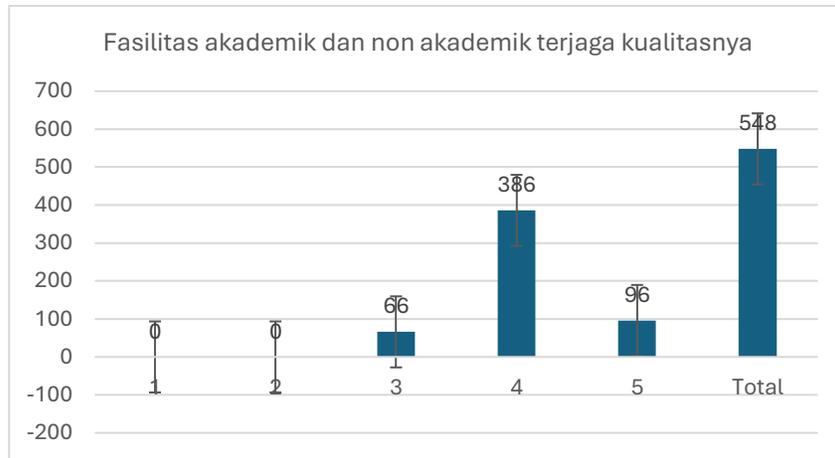
6. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Fasilitas Akademik dan non Akademik

Kualitas fasilitas akademik dan non-akademik merupakan faktor kunci dalam mendukung proses pembelajaran dan aktivitas mahasiswa di perguruan tinggi. Fasilitas akademik, seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan, serta fasilitas non-akademik, seperti ruang kegiatan mahasiswa, toilet, dan area olahraga, harus dijaga agar tetap berfungsi dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Kualitas fasilitas yang terjaga tidak hanya mencerminkan komitmen institusi terhadap pelayanan pendidikan, tetapi juga berkontribusi pada kenyamanan dan produktivitas mahasiswa. Namun, upaya menjaga kualitas fasilitas ini sering kali menghadapi tantangan, seperti keterbatasan anggaran pemeliharaan, penggunaan yang tidak optimal, atau kurangnya pengawasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas fasilitas akademik dan non-akademik di perguruan tinggi terjaga, serta dampaknya terhadap kepuasan dan kinerja mahasiswa.

Fasilitas akademik dan non akademik terjaga kualitasnya

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 66 | 12.0 | 12.0 | 12.0 |
| | 4 | 386 | 70.4 | 70.4 | 82.5 |
| | 5 | 96 | 17.5 | 17.5 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Fasilitas akademik dan non-akademik terjaga kualitasnya," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 386 orang (70,4%), menilai bahwa fasilitas akademik dan non-akademik cukup terjaga kualitasnya (kategori **4**). Sebanyak 96 responden (17,5%) memberikan penilaian kategori **5**, yang mencerminkan kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas fasilitas. Sementara itu, 66 responden (12,0%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dianggap cukup tetapi masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa fasilitas akademik dan non-akademik terjaga kualitasnya dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan guna memastikan kualitas yang lebih optimal. Ditunjukkan pada grafik berikut:



Grafik 13. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Fasilitas Akademik dan non Akademik

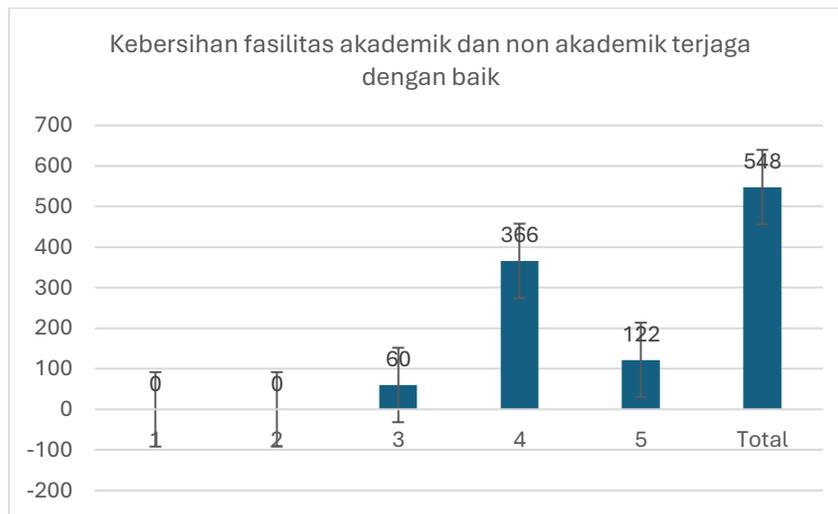
7. Tanggapan Mahasiswa terhadap Kebersihan Fasilitas Akademik dan non Akademik

Kebersihan fasilitas akademik dan non-akademik di perguruan tinggi memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan mendukung produktivitas. Ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, toilet, hingga area kegiatan mahasiswa yang bersih mencerminkan komitmen institusi terhadap kesehatan, kesejahteraan, dan kenyamanan seluruh civitas akademika. Kebersihan yang terjaga tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman mahasiswa, tetapi juga menjadi indikator tata kelola kampus yang baik. Namun, menjaga kebersihan fasilitas ini sering kali menjadi tantangan, terutama di kampus dengan mobilitas tinggi dan penggunaan fasilitas yang intensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kebersihan fasilitas akademik dan non-akademik terjaga dengan baik, serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa dan efektivitas pembelajaran.

Kebersihan fasilitas akademik dan non akademik terjaga dengan baik

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 60 | 10.9 | 10.9 | 10.9 |
| 4 | 366 | 66.8 | 66.8 | 77.7 |
| 5 | 122 | 22.3 | 22.3 | 100.0 |
| Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Kebersihan fasilitas akademik dan non-akademik terjaga dengan baik," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 366 orang (66,8%), menilai bahwa kebersihan fasilitas akademik dan non-akademik cukup terjaga dengan baik (kategori **4**). Sebanyak 122 responden (22,3%) memberikan penilaian kategori **5**, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kebersihan fasilitas. Sementara itu, 60 responden (10,9%) memberikan penilaian kategori **3**, yang menunjukkan bahwa kebersihan fasilitas dianggap cukup tetapi masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa kebersihan fasilitas akademik dan non-akademik sudah terjaga dengan baik, namun masih terdapat peluang untuk meningkatkan standar kebersihan lebih lanjut.



Grafik 14. Tanggapan Mahasiswa terhadap Kebersihan Fasilitas Akademik dan non Akademik

8. Tanggapan Mahasiswa terhadap kepuasan secara umum terhadap sarana dan prasarana

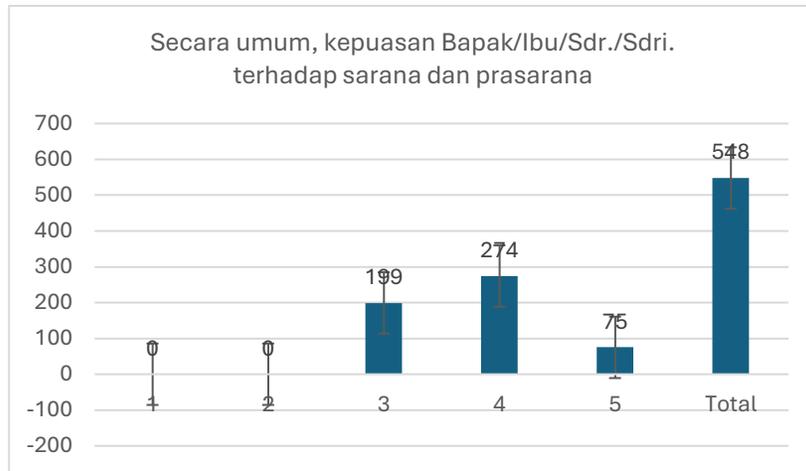
Kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana di perguruan tinggi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan institusi pendidikan. Sarana dan prasarana, baik yang bersifat akademik seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan, maupun non-akademik seperti toilet, ruang kegiatan mahasiswa, dan area olahraga, memiliki peran signifikan dalam mendukung proses pembelajaran serta aktivitas keseharian mahasiswa, dosen, dan staf. Tingkat kepuasan terhadap fasilitas ini mencerminkan sejauh mana institusi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan

penggunanya. Namun, kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk ketersediaan, aksesibilitas, kebersihan, dan pemeliharaan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana secara umum, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Secara umum, kepuasan Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. terhadap sarana dan prasarana

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 199 | 36.3 | 36.3 | 36.3 |
| | 4 | 274 | 50.0 | 50.0 | 86.3 |
| | 5 | 75 | 13.7 | 13.7 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan data survei dengan judul "Secara umum, kepuasan Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. terhadap sarana dan prasarana," sebanyak 548 responden memberikan tanggapan. Sebagian besar responden, yaitu 274 orang (50,0%), menilai tingkat kepuasan mereka terhadap sarana dan prasarana pada kategori **4**, yang menunjukkan kepuasan yang cukup baik. Sebanyak 199 responden (36,3%) memberikan penilaian kategori **3**, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup namun memerlukan peningkatan. Sementara itu, 75 responden (13,7%) memberikan penilaian kategori **5**, yang menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas agar lebih memenuhi harapan seluruh pengguna. Ditunjukkan dalam grafik berikut:



Grafik 15. Tanggapan Mahasiswa terhadap kepuasan secara umum terhadap sarana dan prasarana

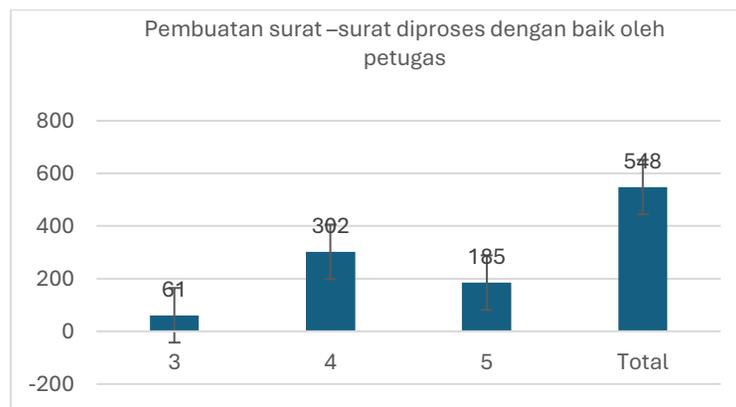
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN

1. Tanggapan mahasiswa terkait pelayanan persuratan

Pembuatan surat –surat diproses dengan baik oleh petugas

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 61 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | 4 | 302 | 55.1 | 55.1 | 66.2 |
| | 5 | 185 | 33.8 | 33.8 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan distribusi tanggapan responden terkait proses pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh petugas. Dari total **548 responden**, sebagian besar memberikan penilaian **4** (cukup baik) dengan jumlah **302 responden** atau **55,1%**. Penilaian tertinggi, yaitu **5** (sangat baik), diberikan oleh **185 responden** atau **33,8%**. Sementara itu, penilaian **3** (cukup) diberikan oleh **61 responden** atau **11,1%**. Secara kumulatif, **66,2%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa pembuatan surat-surat diproses dengan baik oleh petugas. Namun, terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian lebih rendah, menandakan ruang untuk peningkatan layanan. Ditunjukkan dalam grafik berikut:



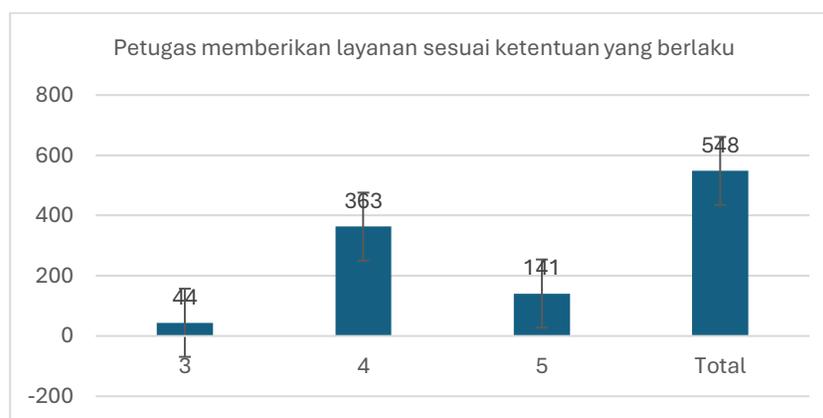
Grafik 17. Tanggapan mahasiswa terkait pelayanan persuratan

2. Tanggapan mahasiswa terkait petugas dalam memberikan pelayanan

Petugas memberikan layanan sesuai ketentuan yang berlaku

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 44 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | 4 | 363 | 66.2 | 66.2 | 74.3 |
| | 5 | 141 | 25.7 | 25.7 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan distribusi tanggapan responden mengenai apakah petugas memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup baik), sebanyak **363 responden** atau **66,2%**, menunjukkan sebagian besar responden merasa bahwa layanan telah diberikan sesuai ketentuan. Penilaian tertinggi, yaitu **5** (sangat baik), diberikan oleh **141 responden** atau **25,7%**. Sementara itu, **44 responden** atau **8,0%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **74,3%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, yang mencerminkan kepuasan yang cukup tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan bagi responden yang memberikan penilaian lebih rendah. Ditunjukkan pada grafik dibawah:



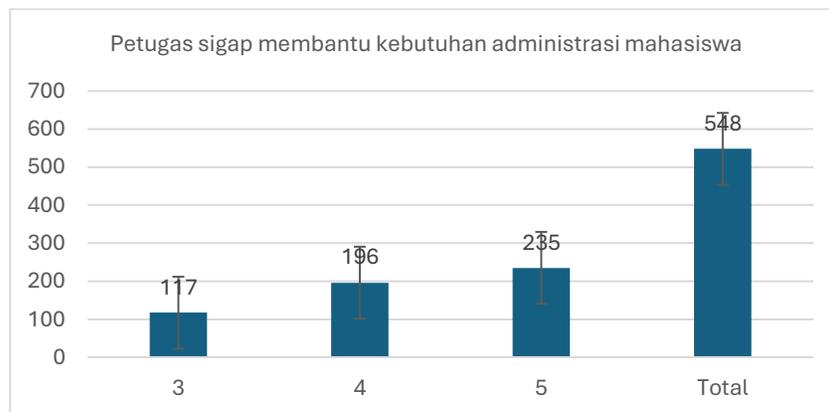
Grafik 18. Tanggapan mahasiswa terkait petugas dalam memberikan pelayanan

3. Tanggapan mahasiswa terkait kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administratif

Petugas sigap membantu kebutuhan administrasi mahasiswa

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 117 | 21.4 | 21.4 | 21.4 |
| | 4 | 196 | 35.8 | 35.8 | 57.1 |
| | 5 | 235 | 42.9 | 42.9 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menampilkan distribusi tanggapan responden mengenai kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan administrasi mahasiswa. Dari total **548 responden**, penilaian tertinggi, yaitu **5** (sangat sigap), diberikan oleh **235 responden** atau **42,9%**, menunjukkan bahwa hampir separuh responden merasa sangat puas dengan kesigapan petugas. Penilaian **4** (cukup sigap) diberikan oleh **196 responden** atau **35,8%**, sementara **117 responden** atau **21,4%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **57,1%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan mayoritas responden merasa petugas telah sigap membantu kebutuhan administrasi mahasiswa. Namun, terdapat lebih dari seperlima responden yang memberikan penilaian **3**, menandakan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal kesigapan pelayanan. Berikut kami sajikan juga dalam bentuk grafik:



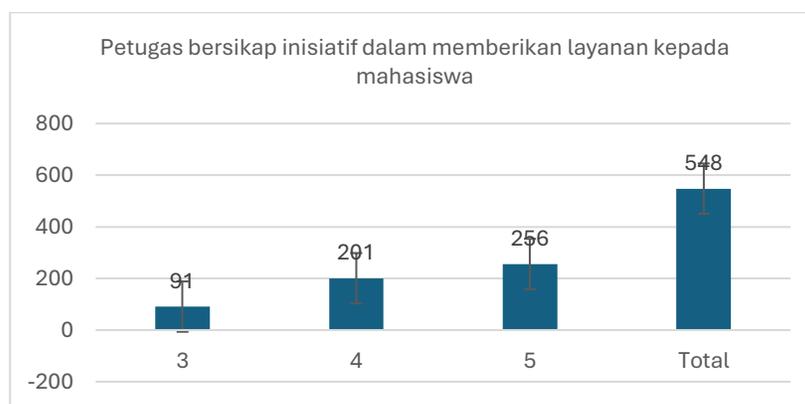
Grafik 19. Tanggapan mahasiswa terkait kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administratif

4. Tanggapan mahasiswa terkait inisiatif petugas dalam memberikan pelayanan

Petugas bersikap inisiatif dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 91 | 16.6 | 16.6 | 16.6 |
| | 4 | 201 | 36.7 | 36.7 | 53.3 |
| | 5 | 256 | 46.7 | 46.7 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menampilkan distribusi tanggapan responden mengenai sikap inisiatif petugas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **5** (sangat inisiatif), sebanyak **256 responden** atau **46,7%**, menunjukkan bahwa hampir separuh responden merasa sangat puas dengan inisiatif petugas. Penilaian **4** (cukup inisiatif) diberikan oleh **201 responden** atau **36,7%**, sementara **91 responden** atau **16,6%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **83,4%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan bahwa mayoritas merasa petugas bersikap inisiatif dalam memberikan layanan. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian lebih rendah, menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan inisiatif dalam pelayanan. Kami sajikan pula dalam bentuk grafik:



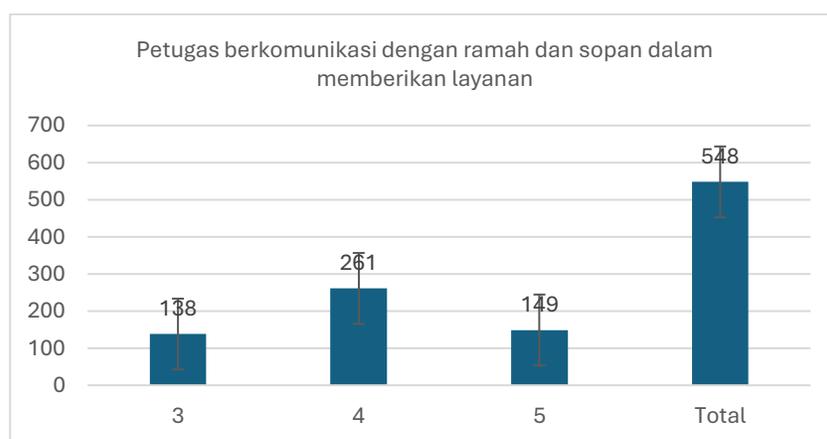
Grafik 20. Tanggapan mahasiswa terkait inisiatif petugas dalam memberikan pelayanan

5. Tanggapan mahasiswa terkait komunikasi petugas

Petugas berkomunikasi dengan ramah dan sopan dalam memberikan layanan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 138 | 25.2 | 25.2 | 25.2 |
| | 4 | 261 | 47.6 | 47.6 | 72.8 |
| | 5 | 149 | 27.2 | 27.2 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan distribusi tanggapan responden terkait kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan ramah dan sopan saat memberikan layanan. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup ramah dan sopan), sebanyak **261 responden** atau **47,6%**, diikuti oleh penilaian **5** (sangat ramah dan sopan) dari **149 responden** atau **27,2%**. Sebanyak **138 responden** atau **25,2%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **72,8%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan cara petugas berkomunikasi. Namun, penilaian **3** yang cukup signifikan mengindikasikan masih adanya kebutuhan untuk meningkatkan keramah-tamahan dan kesopanan dalam komunikasi petugas. Disajikan pula dalam bentuk grafik:



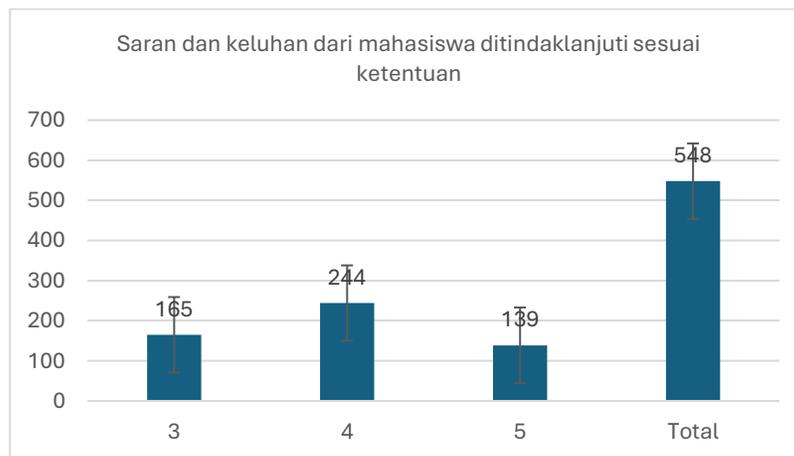
Graik 21. Tanggapan mahasiswa terkait komunikasi petugas

6. Tanggapan mahasiswa terkait tindak lanjut keluhan mahasiswa

Saran dan keluhan dari mahasiswa ditindaklanjuti sesuai ketentuan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 165 | 30.1 | 30.1 | 30.1 |
| | 4 | 244 | 44.5 | 44.5 | 74.6 |
| | 5 | 139 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan distribusi tanggapan responden mengenai tindak lanjut terhadap saran dan keluhan mahasiswa sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup baik), sebanyak **244 responden** atau **44,5%**, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa saran dan keluhan ditindaklanjuti dengan cukup baik. Sebanyak **139 responden** atau **25,4%** memberikan penilaian **5** (sangat baik), sementara **165 responden** atau **30,1%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **74,6%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan persepsi yang positif terhadap upaya tindak lanjut, meskipun tingginya penilaian **3** menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan respons terhadap saran dan keluhan mahasiswa. Berikut grafik sesuai data diatas;



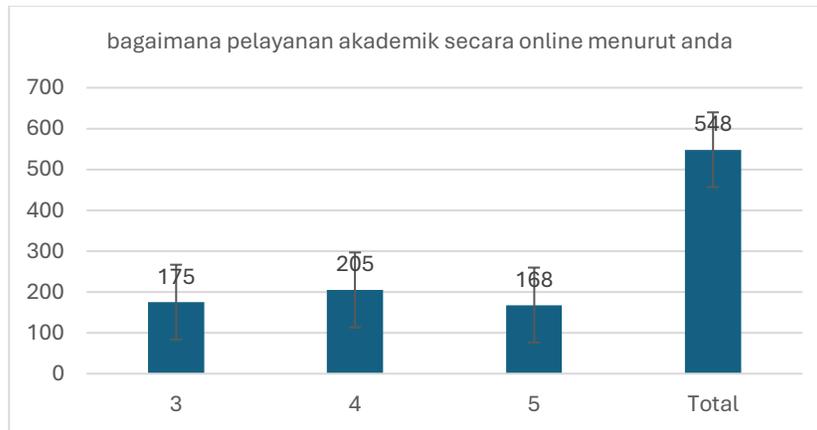
Grafik 22. Tanggapan mahasiswa terkait tindak lanjut keluhan mahasiswa

7. Tanggapan mahasiswa terkait pelayanan online

bagaimana pelayanan akademik secara online menurut anda

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 175 | 31.9 | 31.9 | 31.9 |
| | 4 | 205 | 37.4 | 37.4 | 69.3 |
| | 5 | 168 | 30.7 | 30.7 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden terkait pelayanan akademik secara online. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup baik), sebanyak **205 responden** atau **37,4%**, menunjukkan bahwa layanan online dianggap cukup memadai oleh sebagian besar responden. Penilaian **5** (sangat baik) diberikan oleh **168 responden** atau **30,7%**, sementara **175 responden** atau **31,9%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **69,3%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan bahwa mayoritas merasa pelayanan akademik secara online cukup baik hingga sangat baik. Namun, tingginya persentase penilaian **3** menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan akademik secara online. Berikut grafiknya:

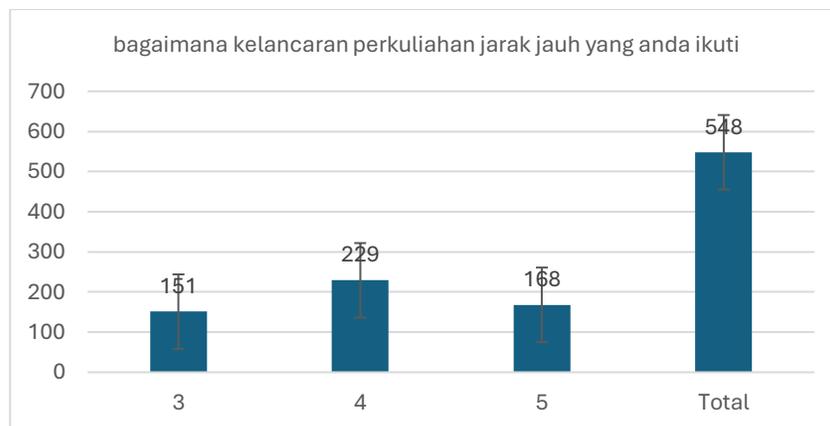


Grafik 23. Tanggapan mahasiswa terkait pelayanan online

**8. Tanggapan mahasiswa terkait kelancaran perkuliahan jarak jauh
bagaimana kelancaran perkuliahan jarak jauh yang anda ikuti**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 151 | 27.6 | 27.6 | 27.6 |
| | 4 | 229 | 41.8 | 41.8 | 69.3 |
| | 5 | 168 | 30.7 | 30.7 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kelancaran perkuliahan jarak jauh yang diikuti. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup lancar), sebanyak **229 responden** atau **41,8%**, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa perkuliahan jarak jauh berjalan cukup baik. Penilaian **5** (sangat lancar) diberikan oleh **168 responden** atau **30,7%**, sementara **151 responden** atau **27,6%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **69,3%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan mayoritas responden merasa perkuliahan jarak jauh berlangsung dengan lancar. Namun, sekitar **27,6%** responden memberikan penilaian **3**, menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan untuk memastikan kelancaran perkuliahan jarak jauh secara keseluruhan. Berikut grafiknya:



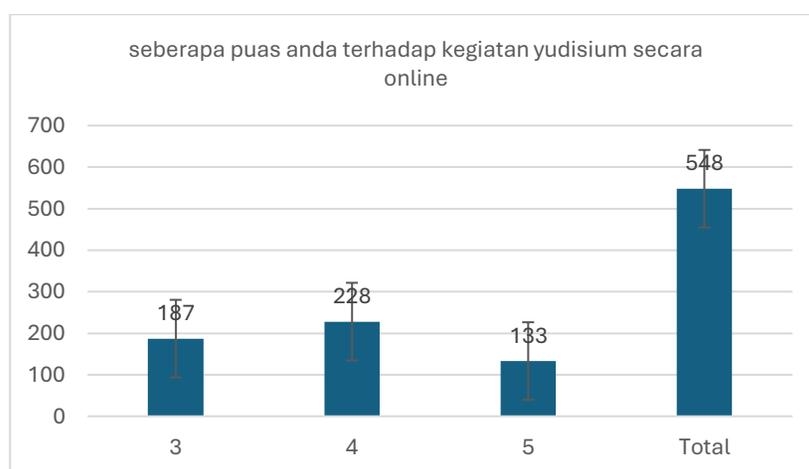
Grafik 24. Tanggapan mahasiswa terkait kelancaran perkuliahan jarak jauh

9. Kepuasan mahasiswa terkait pelayanan yudisium secara online

seberapa puas anda terhadap kegiatan yudisium secara online

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 187 | 34.1 | 34.1 | 34.1 |
| | 4 | 228 | 41.6 | 41.6 | 75.7 |
| | 5 | 133 | 24.3 | 24.3 | 100.0 |
| Total | | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan tanggapan responden terkait tingkat kepuasan mereka terhadap kegiatan yudisium yang dilaksanakan secara online. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup puas), sebanyak **228 responden** atau **41,6%**, menunjukkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas dengan pelaksanaan yudisium online. Penilaian **3** (cukup) diberikan oleh **187 responden** atau **34,1%**, sementara **133 responden** atau **24,3%** memberikan penilaian **5** (sangat puas). Secara kumulatif, **75,7%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan kepuasan yang cukup tinggi terhadap kegiatan ini. Namun, lebih dari sepertiga responden memberikan penilaian **3**, yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan dalam penyelenggaraan yudisium secara online agar dapat memenuhi ekspektasi lebih banyak peserta. Berikut grafiknya:

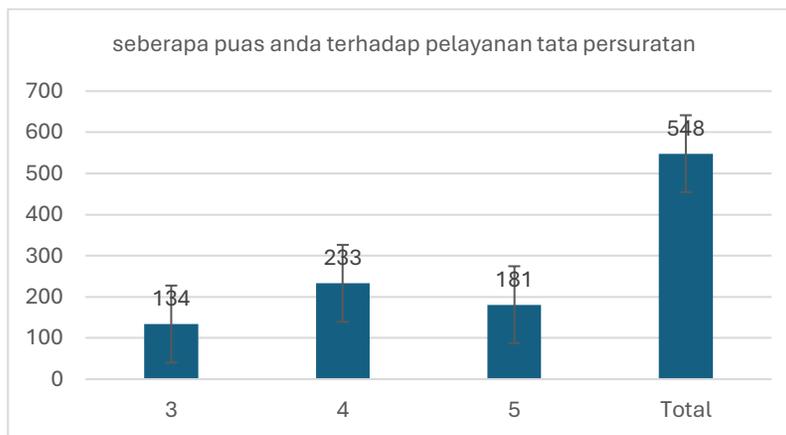


Grafik 24. Kepuasan mahasiswa terkait pelayanan yudisium secara online

seberapa puas anda terhadap pelayanan tata persuratan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 134 | 24.5 | 24.5 | 24.5 |
| | 4 | 233 | 42.5 | 42.5 | 67.0 |
| | 5 | 181 | 33.0 | 33.0 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan tata persuratan. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup puas), sebanyak **233 responden** atau **42,5%**, menunjukkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Penilaian **5** (sangat puas) diberikan oleh **181 responden** atau **33,0%**, sedangkan **134 responden** atau **24,5%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **67,0%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, mencerminkan bahwa mayoritas merasa puas dengan pelayanan tata persuratan. Namun, masih ada **24,5%** responden yang memberikan penilaian **3**, menunjukkan adanya aspek-aspek dalam pelayanan yang dapat ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi seluruh responden. Disajikan grafiknya:



Grafik 25. Kepuasan mahasiswa terkait pelayanan persuratan

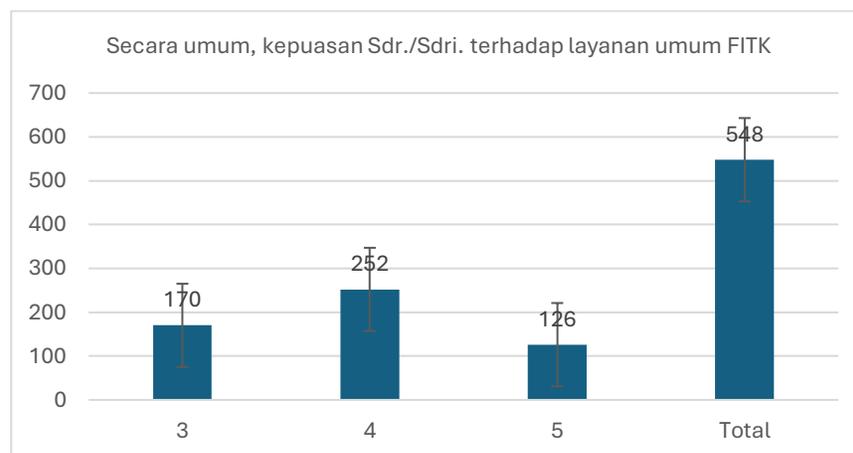
10. Kepuasan mahasiswa terkait pelayanan persuratan

Secara umum, kepuasan Sdr./Sdri. terhadap layanan umum

FITK

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 170 | 31.0 | 31.0 | 31.0 |
| | 4 | 252 | 46.0 | 46.0 | 77.0 |
| | 5 | 126 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 548 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel di atas menunjukkan tingkat kepuasan responden secara umum terhadap layanan umum di FITK. Dari total **548 responden**, mayoritas memberikan penilaian **4** (cukup puas), sebanyak **252 responden** atau **46,0%**, mencerminkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas dengan layanan umum yang diberikan. Penilaian **5** (sangat puas) diberikan oleh **126 responden** atau **23,0%**, sedangkan **170 responden** atau **31,0%** memberikan penilaian **3** (cukup). Secara kumulatif, **77,0%** responden memberikan penilaian **4 atau lebih**, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap layanan umum FITK. Namun, proporsi **31,0%** yang memberikan penilaian **3** mengindikasikan bahwa ada ruang untuk peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Berikut grafiknya:



Grafik 26. Tanggapan secara umum terkait pelayanan di FITK