

LAPORAN SURVEI

**KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES
PEMBELAJARAN**



**FAKULTAS
TEKNOLOGI
KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
T.A 2022-2023**

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang mendalam, kami menyerahkan Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Laporan ini merupakan hasil dari upaya kolektif tim unit penjaminan mutu fakultas dan staf akademik yang telah bekerja keras untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang kami tawarkan.

Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengevaluasi dan memahami aspek- aspek pendidikan yang kami sediakan, mulai dari kualitas sarana dan prasarana, efektivitas metode pengajaran, hingga kepuasan terhadap layanan administratif. Kami percaya bahwa pendidikan yang berkualitas adalah hak semua mahasiswa, dan peningkatan berkelanjutan adalah kunci untuk mencapai standar pendidikan yang lebih tinggi.

Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian survei yang melibatkan mahasiswa dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Kami berterima kasih kepada semua mahasiswa yang telah memberikan waktu dan pikiran mereka untuk memberikan masukan yang sangat berharga. Kejujuran dan ketulusan tanggapan mereka telah memberikan wawasan mendalam tentang berbagai aspek kehidupan akademik di kampus kami.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua staf pengajar dan tenaga kependidikan yang telah mendukung proses survey ini. Kerja sama dan dedikasi mereka telah membantu kami dalam mengumpulkan data yang akurat dan relevan.

Laporan ini mencakup analisis mendalam tentang tingkat kepuasan mahasiswa dan menyajikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan. Kami berharap temuan ini akan menjadi panduan bagi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan pengalaman pendidikan bagi mahasiswa kami.

Akhir kata, kami menyampaikan laporan ini dengan harapan bahwa hasil yang dicapai dapat menjadi langkah maju bagi peningkatan kualitas pendidikan di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Kami terbuka untuk saran dan masukan dari semua pihak demi terwujudnya pendidikan yang lebih baik dan memenuhi harapan mahasiswa serta masyarakat.

Dibuat Oleh,



(Dr. Agung Triayudi, S.Kom, M.Kom)

A. Metode

Survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan melibatkan mahasiswa prodi Sistem Informasi.

- **Metode** : survey deskriptif.
- **Alat ukur** : alat ukur yang digunakan adalah kuisisioner online (*google form*) Google Form adalah alat yang efisien untuk survei besar karena dapat dengan mudah diakses oleh responden dan memudahkan analisis data.
- **Konten Kuesioner** : Untuk memastikan keakuratan dan relevansi kuisisioner yang kami gunakan dalam survei ini, kami telah mengadopsi serangkaian pertanyaan yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Nasional. Hal ini menjamin bahwa instrumen survei kami tidak hanya mencerminkan kebutuhan spesifik borang akreditasi, tetapi juga sesuai dengan praktik terbaik dalam penelitian pendidikan. Dengan demikian, kami dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah representatif, valid, dan dapat diandalkan, memberikan fondasi yang kuat untuk analisis kami mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika.
- **Target Responden** : Pada survey ini target responden adalah mahasiswa mahasiswi prodi Sistem Informasi.
- **Link Survey** : <https://forms.gle/rhuQZFdpeRvt4mVt8>

Di dalam kuesioner kepuasan pengguna tersebut aspek yang diukur dimulai dari aspek sarana dan prasana yang disediakan oleh Badan penjaminan mutu Universitas Nasional yang sudah di uji kepada mahasiswa seperti ruangan kuliah, ruangan laboratorium dan alat-alat untuk praktek laboratorium, fasilitas buku dan ebook dan juga fasilitas system informasi yang mudah diakses dan yang terakhir pelayanan yang diberikan biro/fakultas/prodi. Setelah itu ada aspek dosen yaitu keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan, kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa; aspek tenaga kependidikan yaitu keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan, kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Selanjutnya ada aspek jaminan yaitu dosen, pengelola dan tenaga kependidikan dapat dipercaya, sopan dan aman bagi mahasiswa yang ingin sharing sesuatu kepada mereka. Dan juga tenaga kependidikan melakukan pencatatan administrasi dengan benar dan jujur. Lalu ada aspek empati yaitu dosen, pengelola dan tenaga kependidikan selalu simpatik dalam membantu mahasiswa dan juga dapat memberikan perhatian lebih yang lebih personal kepada mahasiswa serta memahami kepentingan terbaik untuk mahasiswa. Data kepuasan pengguna ini diambil dari hasil studi penelusuran oleh Unit Pengelola Program Studi.

B. Tabel Kepuasan Mahasiswa

Tabel Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)					Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
1. Tangible:							
1	Sarana dan prasarana yang dimiliki ftki universitas nasional sesuai dengan yang di promosikan	0	0	0	10,3	89,7	Perbaikan Reguler: memaksimalkan kontrol perbaikan rutin untuk infrastruktur kampus setiap semester. Sarana Informasi: memaksimalkan papan informasi di lokasi strategis untuk mempermudah mahasiswa mendapatkan informasi terkini.
2	Ruangan kuliah ftki universitas nasional sudah memadai untuk mendukung kegiatan perkuliahan.	0	0	6,9	27,6	65,5	
3	FTKI Universitas nasional memiliki fasilitas laboratorium yang memadai untuk mendukung perkuliahan.	0	0	3,4	0	96,6	
4	FTKI Universitas nasional memiliki fasilitas perpustakaan modern (cyber library) dengan koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber referensi lainnya yang lengkap.	0	0	0	3,4	96,6	
5	FTKI Universitas nasional memiliki fasilitas sistim informasi yang terintegrasi dan mudah diakses untuk mendukung layanan administrasi akademik dan perkuliahan.	0	0	10,3	13,8	75,9	
6	Pelayanan yang diberikan Biro/Fakultas/Prodi memuaskan	0	0	0	17,2	82,8	

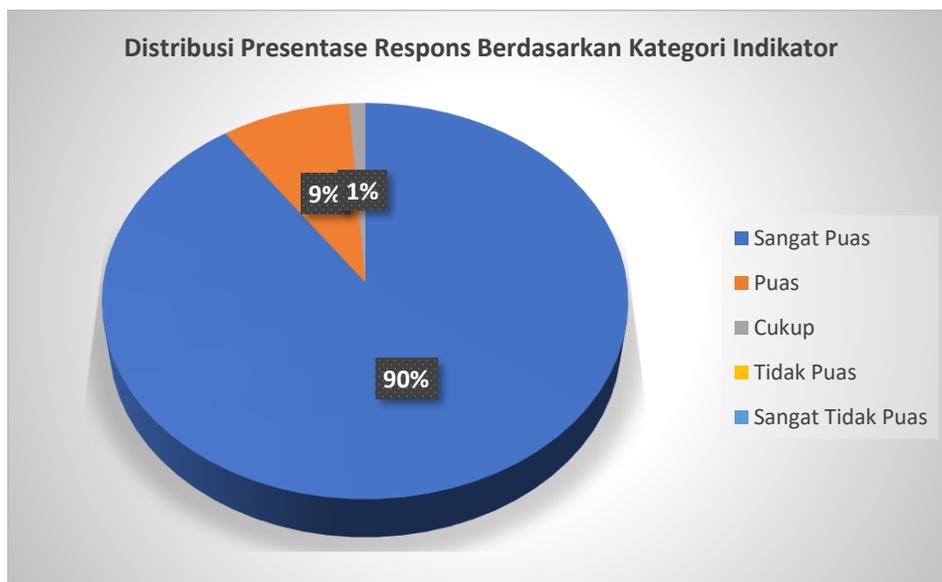
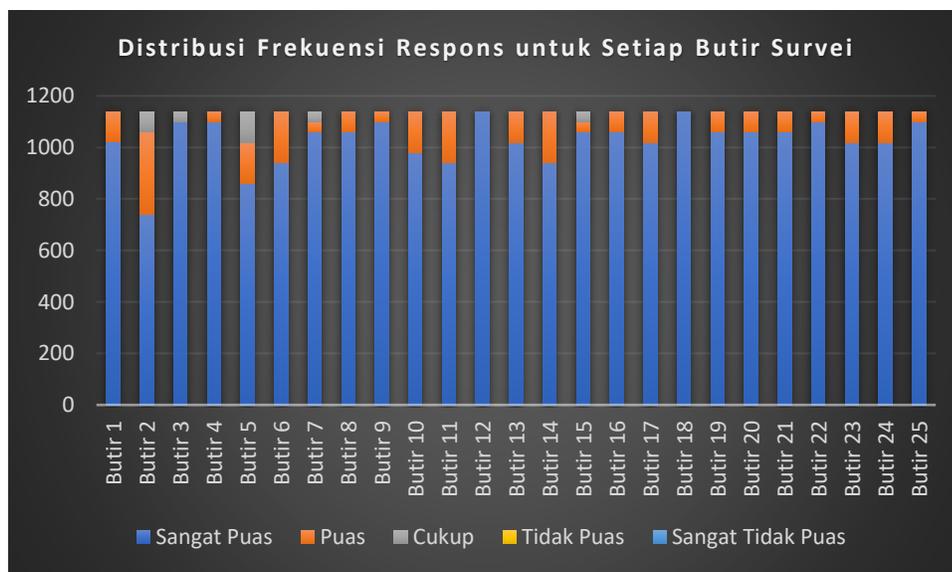
No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)					Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		(7)
2. Reliability :							
1	Dosen mengajar mata kuliah sesuai dengan kompetensinya	0	0	3,4	3,4	93,1	Sesi Refleksi Dosen: mengoptimalkan kegiatan sesi bulanan di mana dosen dapat berbagi atau pemelitan, pengajaran terbaik dan materi terbaru. Prodi memfasilitasi dosen untuk melakukan update ilmu melalui pelatihan / workshop maupun tugas belajar ke jenjang S3
2	Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini	0	0	0	6,9	93,1	
3	Pengelola dan tenaga kependidikan universitas nasional dapat diandalkan	0	0	0	3,4	96,6	
4	Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas nasional memberikan layanan akademik dan non-akademik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	0	0	0	13,8	86,2	
5	FTKI Universitas Nasional memiliki jam operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.	0	0	0	17,2	82,8	
6	Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online.	0	0	0	0	100	
3. Responsiveness :							
1	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan FTKI Universitas Nasional selalu bersedia untuk memberikan layanan atas permintaan yang diajukan oleh	0	0	0	10,3	89,7	Helpdesk Cepat: pembentukan tim khusus yang siap merespons pertanyaan mahasiswa dalam waktu 24 jam.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)					Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
	mahasiswa dengan segera						Informasi Akurat: Pastikan semua pengumuman akademis terverifikasi dan disampaikan melalui satu saluran yang konsisten.
2	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional memberikan informasi akademik dan non-akademik secara baik dan benar.	0	0	0	17,2	82,8	
3	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional memberikan layanan tepat waktu dan cepat.	0	0	3,4	3,4	93,1	
4	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional dapat mengetahui dengan baik apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya	0	0	0	6,9	93,1	
4. Assurance :							
1	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional dapat dipercaya	0	0	0	10,3	89,7	Sesi Kepercayaan: Adakan sesi terbuka antara mahasiswa dan staf untuk membangun kepercayaan dan keterbukaan.(Workshop Interaktif antara Mahasiswa dan Staf) Audit Rutin: Lakukan pengecekan berkala untuk memastikan proses administratif berjalan dengan baik.
2	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional selalu sopan dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	100	
3	Mahasiswa merasa aman melakukan sharing dengan pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional	0	0	0	6,9	93,1	

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)					Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(7)
4	Pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional melakukan pencatatan administrasi akademik dan keuangan dengan baik dan akurat	0	0	0	6,9	93,1	
5. Emphaty							
1	Dalam menghadapi mahasiswa yang sedang bermasalah, dosen, pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional selalu simpatik dan berusaha Membantu	0	0	0	6,9	93,1	Program Pendampingan: Ciptakan program di mana mahasiswa senior dapat membantu junior mereka dalam menghadapi masalah akademik atau pribadi.
2	Dosen, Pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional selalu memiliki keinginan untuk membantu mahasiswa	0	0	0	3,4	96,6	Jam Konsultasi: Tetapkan jam khusus di mana mahasiswa bisa berbicara secara pribadi dengan dosen atau staf tentang kesulitan yang dihadapi.
3	Pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional selalu memberikan perhatian yang lebih personal terhadap mahasiswanya	0	0	0	10,3	89,7	
4	Pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional dapat memberikan perhatian secara individu terhadap mahasiswanya	0	0	0	10,3	89,7	
5	Pengelola dan tenaga kependidikan ftki Universitas Nasional selalu memahami kepentingan terbaik mahasiswa dengan hatinya	0	0	0	3,4	96,6	

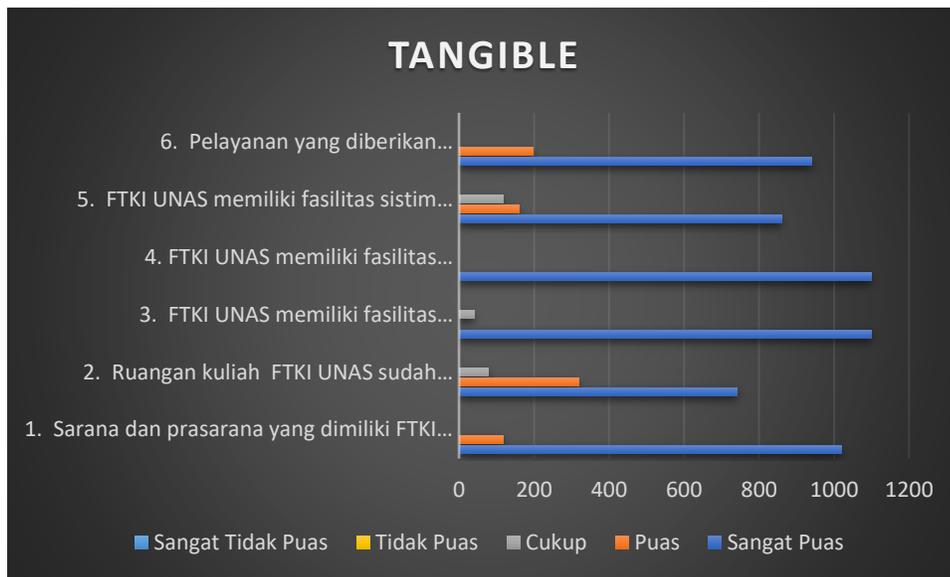
No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)					Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
Jumlah		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	Total Responden: 1139

Grafik Dimensi Kepuasan Mahasiswa

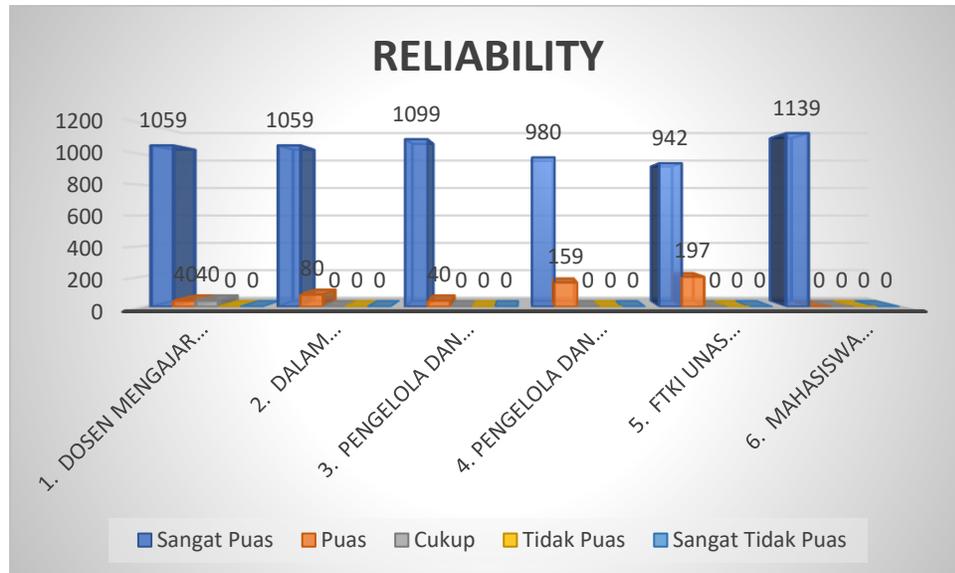


C. Hasil Analisis

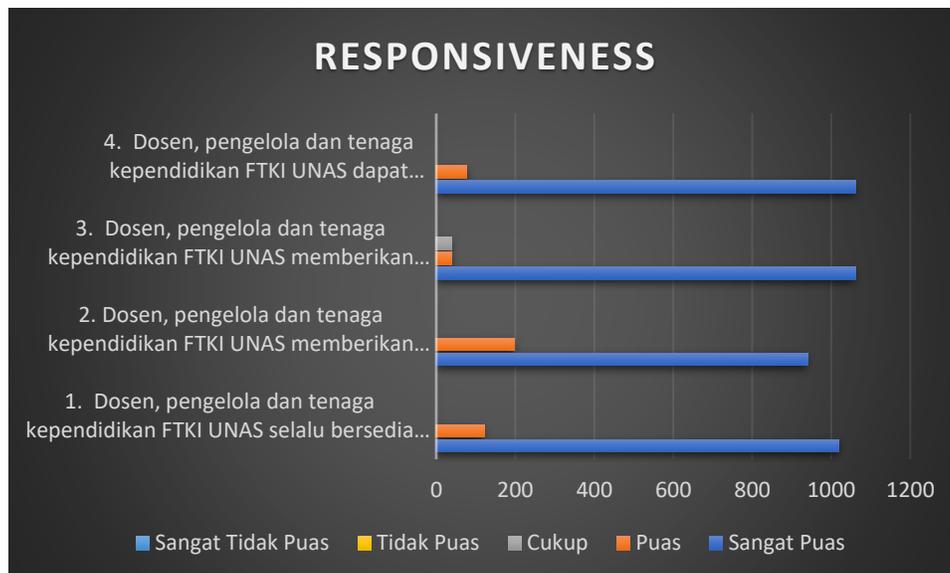
1. **Tangible** : Kategori ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan mayoritas tanggapan dalam kisaran 'Puas' (Puas) hingga 'Sangat Puas'. Ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan sumber daya memenuhi atau melampaui harapan siswa. Namun, ada sejumlah responden yang menunjukkan 'Cukup' (Memadai), menunjuk ke area yang mungkin untuk perbaikan dalam aspek nyata.



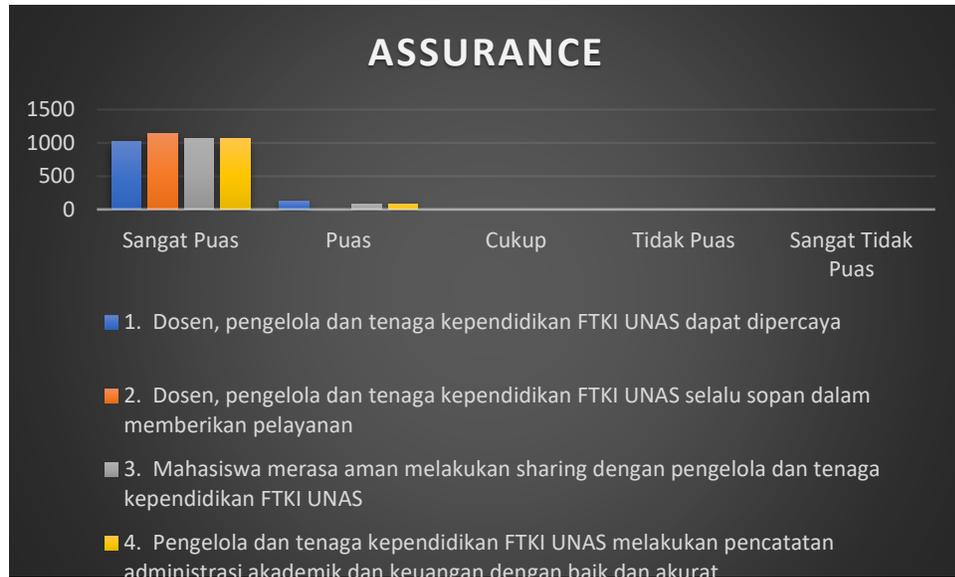
2. **Reliability** : Sekali lagi, sebagian besar siswa tampak puas dengan keandalan layanan dan kualitas akademik, tetapi ada persentase yang lebih kecil yang menyatakan kepuasan yang sangat tinggi ('Sangat Puas'). Kehadiran respons 'Cukup' dapat menunjukkan area di mana keandalan dapat lebih konsisten.



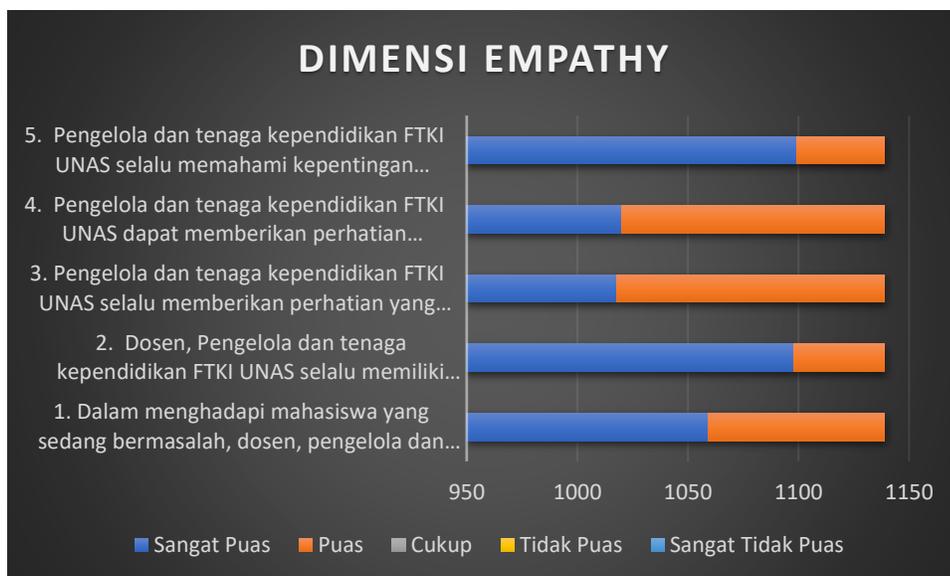
3. **Responsiveness** : Tanggapan menunjukkan bahwa universitas berkinerja baik dalam hal daya tanggap, dengan sebagian besar mahasiswa merasa didukung secara memadai. Persentase 'Sangat Puas' yang sedikit lebih rendah dapat menyoroiti peluang untuk tanggapan yang lebih cepat atau lebih efektif terhadap pertanyaan dan kebutuhan siswa.



4. **Assurance** : Siswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan merasa yakin dengan layanan universitas, seperti yang terlihat oleh condong ke arah 'Puas' dan 'Sangat Puas'. Namun demikian, meningkatkan rasa aman dan akurasi dalam hal-hal administratif dapat lebih meningkatkan tingkat kepuasan.



5. **Empathy** : Skor empati sedikit lebih rendah dibandingkan dengan kategori lain, dengan distribusi penting di 'Cukup' dan 'Puas'. Ini menunjukkan bahwa sementara staf dan fakultas umumnya dianggap berempati, ada ruang untuk perhatian dan dukungan yang lebih personal terhadap keadaan masing-masing mahasiswa.



D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil survei yang dilakukan terhadap mahasiswa mahasiswi di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika UNAS, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

Keseluruhan, data menunjukkan tren kepuasan positif di semua indikator, dengan kekuatan khusus dalam aspek **Reliability** dan **Assurance**. Untuk meningkatkan, FTKI Unas dapat fokus pada peningkatan tanggapan 'Sangat Puas' dengan mengatasi kebutuhan spesifik yang disorot oleh tanggapan 'Cukup'. Ini bisa melibatkan strategi seperti :

1. Secara teratur meminta dan bertindak berdasarkan umpan balik untuk fasilitas dan layanan.
2. Memberikan pelatihan tambahan bagi staf untuk meningkatkan empati dan daya tanggap.
3. Meninjau dan meningkatkan proses dan sistem yang berkontribusi terhadap keandalan dan jaminan.
4. Mempersonalisasi interaksi dan layanan dukungan untuk memenuhi kebutuhan individu mahasiswa dengan lebih baik.
5. Pemantauan terus-menerus dan tindakan yang ditargetkan berdasarkan analisis tersebut akan sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan siswa dari waktu ke waktu.

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN
1	TANGIBLE (BUKTI TERUKUR)	Sarana dan prasarana yang dimiliki universitas nasional sesuai dengan yang di promosikan
		Ruangan kuliah universitas nasional sudah memadai untuk mendukung kegiatan perkuliahan
		Universitas nasional memiliki fasilitas laboratorium yang memadai untuk mendukung perkuliahan
		Universitas nasional memiliki fasilitas perpustakaan modern (cyber library) dengan koleksi buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang lengkap
		Universitas nasional memiliki fasilitas sistim informasi yang terintegrasi dan mudah diakses untuk mendukung layanan administrasi akademik dan perkuliahan.
		Pelayanan yang diberikan Biro/Fakultas/Prodi memuaskan
2	RELIABILITY (KEANDALAN)	Dosen mengajar mata kuliah sesuai dengan kompetensinya
		Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini
		Pengelola dan tenaga kependidikan universitas nasional dapat diandalkan
		Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas nasional memberikan layanan akademik dan non-akademik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
		Universitas Nasional memiliki jam operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.
		Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online
3	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional selalu bersedia untuk memberikan layanan atas permintaan yang diajukan oleh mahasiswa dengan segera
		Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional memberikan informasi akademik dan non-akademik secara baik dan benar.
		Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional memberikan layanan tepat waktu dan cepat.
		Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional dapat mengetahui dengan baik apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya
4	ASSURANCE (JAMINAN)	Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional dapat dipercaya
		Dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional selalu sopan dalam memberikan pelayanan
		Mahasiswa merasa aman melakukan sharing dengan pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional
		Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional melakukan pencatatan administrasi akademik dan keuangan dengan baik dan akurat
5	DIMENSI EMPATHY (EMPATI)	Dalam menghadapi mahasiswa yang sedang bermasalah, dosen, pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional selalu simpatik dan berusaha Membantu

		Dosen, Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional selalu memiliki keinginan untuk membantu mahasiswa
		Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional selalu memberikan perhatian yang lebih personal terhadap mahasiswanya
		Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional dapat memberikan perhatian secara individu terhadap mahasiswanya
		Pengelola dan tenaga kependidikan Universitas Nasional selalu memahami kepentingan terbaik mahasiswa dengan hatinya