

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Tahun Akademik 2022/2023



STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG

Jl. Khairil Anwar No.79 Bandar Lampung

Telp. (0721) 259166 - 25598 - 7523465

LAPORAN EVALUASI PELAYANAN DI SEKOLAH TINGGI MENURUT PERSEPSI MAHASISWA

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan terhadap mahasiswa merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas sebuah perguruan tinggi. STKIP PGRI Bandar Lampung sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen mencetak tenaga pendidik profesional memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan akademik dan kemahasiswaan yang optimal kepada seluruh mahasiswanya. Secara umum, pelayanan yang diberikan selama ini telah berjalan dengan baik dan lancar, namun dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu, diperlukan evaluasi berkala untuk mengukur tingkat keberhasilan layanan tersebut. Evaluasi ini penting agar kualitas layanan yang diberikan selalu relevan dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama, sekaligus menjadi sarana untuk memastikan tercapainya visi, misi, dan tujuan strategis perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi manajemen perguruan tinggi. Pelayanan yang memuaskan tidak hanya berdampak pada kelancaran proses belajar mengajar, tetapi juga mempengaruhi loyalitas, motivasi belajar, serta citra institusi di mata masyarakat. Oleh karena itu, STKIP PGRI Bandar Lampung melaksanakan survei kepuasan mahasiswa sebagai salah satu instrumen untuk memotret kualitas layanan secara obyektif. Melalui survei ini, pihak kampus dapat memperoleh data dan informasi yang valid mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan yang selama ini diberikan.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara rutin setiap semester. Kegiatan ini selaras dengan program Satuan Tugas Jaminan Mutu (Satgas Jamu) yang bertugas memastikan seluruh layanan di STKIP PGRI Bandar Lampung sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah penyebaran angket atau kuesioner kepada mahasiswa dengan sifat penilaian tertutup, sehingga identitas responden dirahasiakan. Sistem ini dipilih untuk menjamin objektivitas dan kejujuran jawaban mahasiswa, mengingat data yang dikumpulkan akan menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan layanan.

Selain menggunakan instrumen kuesioner, kampus juga menyediakan berbagai sarana penunjang untuk menjangkau aspirasi mahasiswa. Kotak saran ditempatkan di titik-titik strategis seperti ruang pimpinan, ruang program studi, ruang dosen, dan ruang administrasi akademik. Sarana ini memungkinkan mahasiswa menyampaikan kritik, keluhan, atau saran secara langsung tanpa harus menunggu periode survei berikutnya. Selain itu, forum rapat yang dihadiri oleh perwakilan mahasiswa juga menjadi media efektif untuk mendiskusikan berbagai permasalahan layanan akademik dan kemahasiswaan secara lebih terbuka.

Aspek-aspek yang diukur dalam survei kepuasan mahasiswa mengacu pada lima dimensi utama kualitas pelayanan. Pertama, *reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kedua, *responsiveness* atau daya tanggap, yakni kesediaan seluruh unsur pelayanan untuk membantu mahasiswa dan merespons kebutuhan mereka secara cepat. Ketiga, *assurance* atau kepastian, yang mengukur sejauh

mana mahasiswa yakin bahwa layanan yang diberikan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Keempat, empathy atau empati, yakni perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada mahasiswa. Kelima, tangible atau aspek fisik, meliputi kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana yang menunjang pelayanan.

Hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar aspek layanan sudah berada pada kategori memuaskan. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Misalnya, kecepatan layanan administrasi akademik, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan data mahasiswa, serta peningkatan ketersediaan fasilitas belajar. Temuan-temuan ini menjadi masukan berharga bagi manajemen kampus untuk melakukan pembenahan secara terukur dan terarah.

Perbaikan layanan yang dilakukan tidak hanya ditujukan untuk mengatasi keluhan yang ada, tetapi juga untuk mengantisipasi kebutuhan mahasiswa di masa mendatang. Dengan perkembangan teknologi dan tuntutan dunia pendidikan yang semakin kompetitif, perguruan tinggi dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip continuous improvement atau perbaikan berkelanjutan yang menjadi bagian integral dari manajemen mutu perguruan tinggi di STKIP PGRI Bandar Lampung.

Kepuasan mahasiswa yang tinggi akan berdampak positif pada berbagai aspek, seperti meningkatnya keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non-akademik, terbangunnya hubungan harmonis antara mahasiswa dan sivitas akademika, serta meningkatnya kepercayaan

masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan dapat mengindikasikan adanya kelemahan yang, jika tidak segera ditangani, dapat mengganggu keberlangsungan proses pendidikan dan menurunkan reputasi institusi.

Dalam konteks inilah, laporan lanjutan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2023 menjadi sangat penting. Laporan ini bukan hanya sekadar dokumentasi hasil pengukuran, melainkan juga menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan akademik dan kemahasiswaan. Dengan analisis yang mendalam, laporan ini dapat membantu pihak pengelola kampus dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran, efektif, dan mampu menjawab tantangan serta harapan mahasiswa.

Dengan demikian, latar belakang penyusunan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2023 ini didasari oleh kebutuhan untuk memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan oleh STKIP PGRI Bandar Lampung selalu berada pada standar mutu yang diharapkan. Evaluasi ini menjadi instrumen penting dalam membangun budaya mutu di lingkungan kampus, memperkuat kepercayaan mahasiswa, dan pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian visi STKIP PGRI Bandar Lampung sebagai lembaga pendidikan tinggi yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2023 bertujuan untuk mendukung pencapaian Visi, Misi, dan Tujuan STKIP PGRI Bandar Lampung. Secara umum, kegiatan ini

dilaksanakan sebagai upaya peningkatan mutu layanan kepada mahasiswa serta menjaga keberlangsungan penerapan sistem manajemen mutu di lingkungan perguruan tinggi. Salah satu elemen penting dalam sistem manajemen mutu adalah ketersediaan umpan balik dari pengguna layanan yang dapat menjadi dasar bagi manajemen kampus dalam merancang program kerja rutin, mengembangkan program inovatif, serta menetapkan arah kebijakan lembaga yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Secara khusus, penilaian ini dimaksudkan untuk: 1) Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan secara menyeluruh, 2) Menghimpun umpan balik yang dapat digunakan untuk merancang strategi perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan, 3) Mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan prioritas penanganan, baik dalam lingkup internal kampus maupun untuk menjawab tuntutan lingkungan eksternal.

Pelaksanaan penilaian kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 memberikan berbagai manfaat strategis bagi pengelolaan STKIP PGRI Bandar Lampung. Pertama, hasil penilaian menjadi tolok ukur objektif bagi perguruan tinggi dalam menilai kinerja layanan akademik dan kemahasiswaan yang telah dilaksanakan. Kedua, data yang diperoleh dapat menjadi rujukan dalam menyusun kebijakan dan program kerja yang tepat sasaran, selaras dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama. Ketiga, umpan balik yang terkumpul dapat digunakan sebagai dasar dalam menetapkan langkah-langkah perbaikan, penyempurnaan, dan inovasi layanan sehingga kualitasnya selalu relevan dengan perkembangan zaman dan harapan mahasiswa. Keempat, laporan

hasil penilaian ini dapat memperkuat sistem manajemen mutu internal sekaligus menjadi bukti nyata komitmen institusi terhadap transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh mahasiswa.

C. SASARAN

Sasaran utama dari pelaksanaan evaluasi layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2023 di STKIP PGRI Bandar Lampung adalah untuk memperoleh gambaran yang akurat dan menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi. Evaluasi ini diharapkan mampu mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan optimal, sekaligus menemukan area yang masih memerlukan perbaikan atau peningkatan. Melalui pengukuran yang terstruktur, diharapkan terbentuk pemahaman yang jelas mengenai kualitas layanan dari sudut pandang mahasiswa, sehingga dapat menjadi landasan yang kuat dalam upaya pengembangan mutu layanan ke depan.

Penilaian ini dirancang agar dapat mendorong terciptanya dampak positif terhadap keseluruhan sistem layanan akademik dan kemahasiswaan. Dampak tersebut mencakup peningkatan kepuasan mahasiswa, perbaikan hubungan antara mahasiswa dan sivitas akademika, serta penguatan iklim akademik yang kondusif. Hasil evaluasi juga diharapkan dapat memotivasi seluruh tenaga pendidik dan kependidikan untuk meningkatkan kinerja, memperluas inovasi, dan memberikan pelayanan yang semakin responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran, tetapi juga sebagai pemicu perubahan dan perbaikan berkelanjutan di lingkungan kampus.

Sasaran survei dalam kegiatan evaluasi tahun 2023 adalah mahasiswa aktif di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung. Pemilihan responden dilakukan dengan mempertimbangkan keterwakilan dari seluruh program studi dan jenjang pendidikan, sehingga hasil yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi riil secara keseluruhan. Pada pelaksanaan tahun ini, keterlibatan mahasiswa direncanakan mencapai minimal 30% dari total populasi mahasiswa aktif. Persentase ini dipandang memadai untuk menghasilkan data yang representatif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik, baik untuk kepentingan internal maupun untuk keperluan akreditasi dan pelaporan kepada pihak eksternal.

Dengan melibatkan proporsi mahasiswa yang signifikan, evaluasi ini diharapkan dapat memberikan potret yang objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan. Hasil yang diperoleh tidak hanya menjadi cerminan kondisi saat ini, tetapi juga menjadi bahan pembandingan bagi pelaksanaan survei pada periode sebelumnya maupun pada tahun-tahun mendatang. Dengan demikian, capaian yang diraih dapat dipetakan secara historis, tren perkembangan mutu layanan dapat dianalisis, dan langkah-langkah strategis perbaikan dapat disusun secara lebih tepat sasaran. Pada akhirnya, evaluasi ini diarahkan untuk memperkuat kualitas layanan kampus demi mendukung pencapaian visi dan misi STKIP PGRI Bandar Lampung secara berkelanjutan.

D. PELAKSANAAN

Proses evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung pada tahun 2023 dilaksanakan secara terencana dan sistematis, mengikuti siklus

manajemen mutu yang berlaku di institusi. Kegiatan ini diselenggarakan pada akhir perkuliahan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023, dengan tujuan agar mahasiswa memiliki pengalaman yang cukup dalam mengikuti seluruh proses pembelajaran dan layanan kemahasiswaan selama satu semester, sehingga dapat memberikan penilaian secara objektif. Pemilihan waktu ini juga mempertimbangkan kesiapan data dan koordinasi dengan seluruh unit kerja yang terlibat.

Tahap awal pelaksanaan dimulai dengan rapat koordinasi antara Satuan Tugas Jaminan Mutu (Satgas Jamu), pihak program studi, biro akademik, dan unit kemahasiswaan. Rapat ini membahas penentuan indikator layanan yang akan diukur, pembaruan instrumen survei, penetapan jadwal, serta pembagian tugas tim pelaksana. Penentuan indikator layanan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tahun sebelumnya, masukan dari mahasiswa, dan perkembangan kebijakan kampus, sehingga alat ukur yang digunakan benar-benar relevan dan mencerminkan kebutuhan terkini.

Penyusunan kuesioner kepuasan mahasiswa dilakukan secara cermat dengan mengacu pada lima dimensi utama layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Masing-masing dimensi diuraikan ke dalam butir pertanyaan yang jelas, terukur, dan mudah dipahami mahasiswa. Penyusunan kuesioner juga memperhatikan keseimbangan antara jumlah pertanyaan dengan waktu yang tersedia untuk pengisian, agar responden dapat menjawab secara fokus dan tidak terburu-buru.

Sebelum digunakan secara luas, kuesioner yang telah disusun melalui tahap uji coba (pilot test) pada sejumlah mahasiswa dari berbagai program

studi. Uji coba ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dapat dipahami dengan baik, tidak menimbulkan penafsiran ganda, dan mampu menggali informasi yang dibutuhkan. Hasil uji coba kemudian dianalisis untuk melihat reliabilitas dan validitas instrumen, sehingga hanya butir pertanyaan yang memenuhi kriteria yang digunakan dalam pelaksanaan survei utama.

Pengambilan data dilakukan menggunakan teknik *random sampling* dengan target minimal 30% dari jumlah mahasiswa aktif di STKIP PGRI Bandar Lampung. Teknik ini dipilih agar setiap mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden, sehingga hasil survei dapat mewakili kondisi riil di lapangan. Pengambilan sampel juga mempertimbangkan distribusi proporsional dari setiap program studi dan angkatan, guna menghindari dominasi penilaian dari kelompok tertentu.

Proses penyebaran kuesioner dilaksanakan baik secara tatap muka di kelas maupun secara daring melalui platform survei online resmi kampus. Bagi mahasiswa yang mengisi secara tatap muka, alokasi waktu yang diberikan adalah maksimal 30 menit, dengan pengawasan langsung dari petugas agar pengisian dilakukan secara mandiri dan tanpa intervensi pihak lain. Sedangkan untuk survei daring, tautan kuesioner dibagikan melalui media komunikasi resmi seperti grup WhatsApp kelas dan email mahasiswa, dengan batas waktu pengisian yang telah ditentukan.

Setelah seluruh kuesioner terkumpul, tim pelaksana melakukan proses *data entry* untuk survei tatap muka dan mengunduh data survei daring. Selanjutnya dilakukan pembersihan data (*data cleaning*) untuk memastikan tidak ada duplikasi, pengisian yang tidak lengkap, atau jawaban yang tidak

relevan. Tahap ini penting untuk menjamin akurasi hasil analisis, sehingga informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan persepsi mahasiswa. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap indikator layanan. Skor penilaian dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya untuk melihat tren peningkatan atau penurunan kepuasan. Selain itu, data dianalisis secara kualitatif melalui saran dan komentar terbuka yang dituliskan mahasiswa pada akhir kuesioner. Analisis ini membantu mengidentifikasi masalah spesifik dan peluang perbaikan yang tidak tertangkap melalui pertanyaan tertutup.

Hasil analisis kemudian disusun dalam bentuk laporan yang memuat gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa, pencapaian setiap indikator layanan, perbandingan dengan hasil tahun sebelumnya, serta rekomendasi perbaikan untuk periode berikutnya. Laporan ini disampaikan kepada pimpinan STKIP PGRI Bandar Lampung, program studi, unit layanan akademik, dan unit kemahasiswaan sebagai bahan evaluasi internal dan perencanaan strategi peningkatan layanan.

Tahap akhir pelaksanaan adalah tindak lanjut dari hasil evaluasi, yang meliputi penyusunan rencana aksi (*action plan*) oleh setiap unit terkait untuk mengatasi kelemahan yang ditemukan. Beberapa tindak lanjut dilaksanakan segera pada semester berikutnya, sementara yang lain direncanakan dalam jangka menengah dan panjang. Dengan demikian, pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa tahun 2023 tidak berhenti pada pengukuran semata, tetapi benar-benar menjadi bagian dari siklus perbaikan berkelanjutan di STKIP PGRI Bandar Lampung, sejalan dengan

komitmen institusi terhadap mutu layanan akademik dan kemahasiswaan.

E. METODE

Pengumpulan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2023 dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung. Pemilihan responden menggunakan teknik *random sampling* dengan target minimal 30% dari total mahasiswa aktif, yang dianggap cukup representatif untuk menggambarkan persepsi populasi secara keseluruhan. Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara objektif, mencakup berbagai aspek layanan yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Setiap butir pertanyaan disusun dengan bahasa yang sederhana dan jelas agar mudah dipahami oleh seluruh responden.

Instrumen pengukuran yang digunakan dalam survei ini berbentuk skala penilaian dengan empat alternatif jawaban, yaitu: 1 (Kurang), 2 (Cukup), 3 (Baik), dan 4 (Sangat Baik). Skala ini digunakan untuk menilai seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, baik dalam bidang akademik maupun kemahasiswaan. Hasil pengukuran kemudian dihitung dalam bentuk skor rata-rata untuk masing-masing indikator, sehingga dapat diperoleh gambaran umum mengenai capaian tingkat kepuasan pada setiap dimensi layanan. Sistem skoring ini dipilih karena mampu memberikan interpretasi yang jelas dan mudah dianalisis, baik untuk perbandingan internal antar periode maupun untuk perbandingan dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Sebelum digunakan dalam survei utama, kuesioner terlebih dahulu melalui tahap uji coba (*pilot test*) kepada sejumlah mahasiswa yang mewakili berbagai program studi. Uji coba ini bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen, memastikan setiap item pertanyaan relevan, mudah dipahami, dan mampu mengukur aspek yang dimaksud. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi kriteria kelayakan, sementara uji reliabilitas menghasilkan nilai koefisien yang menunjukkan bahwa Skala Kepuasan Mahasiswa memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, instrumen ini dapat digunakan secara andal untuk mengukur kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Bandar Lampung.

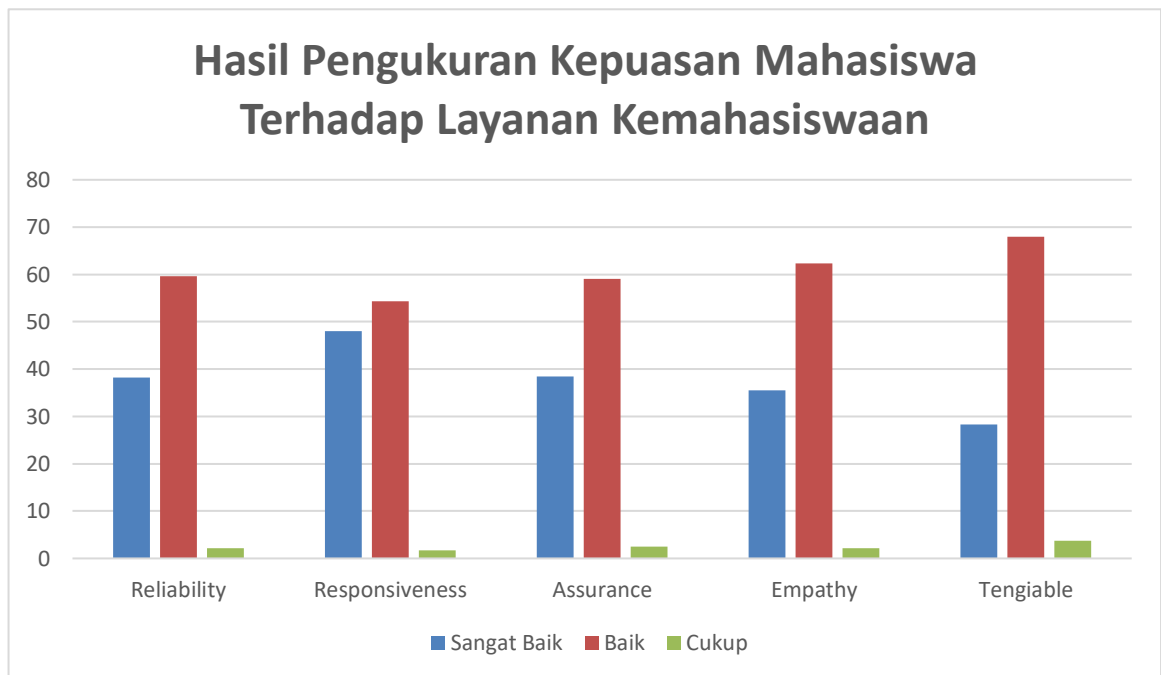
Pengolahan data hasil kuesioner dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif, yang meliputi perhitungan rerata, persentase, dan distribusi jawaban responden untuk setiap indikator layanan. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas dan ringkas mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, analisis kualitatif dilakukan terhadap saran dan komentar terbuka yang disampaikan mahasiswa, sehingga dapat mengungkap permasalahan atau kebutuhan yang tidak tertangkap melalui pertanyaan tertutup. Hasil analisis, baik kuantitatif maupun kualitatif, kemudian disajikan dalam bentuk laporan resmi yang menjadi acuan bagi pimpinan, program studi, dan unit terkait dalam menyusun strategi perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan.

F. HASIL PENILAIAN

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan yang dilaksanakan secara konsisten terhadap masing-masing indikator disajikan sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1.	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	38,20	59,62	2,18	0
2.	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	48,00	54,3	1,7	0
3.	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	38,4	59,09	2,51	0
4.	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	35,50	62,38	2,12	0
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	28,3	68	3,7	0
Jumlah		66,7	243,77	10,03	0
Rata-rata		33,35	60,94	2,51	0,00

Hasil di atas tergambar pada diagram berikut.



Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa berdasarkan hasil analisis data dengan melihat persentase kepuasan mahasiswa terhadap indikator kepuasan yang diukur terlihat bahwa pada aspek Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh persentase kepuasan layanan tertinggi pada kategori sangat baik dengan capaian sebesar 48% dari jumlah responden. Selanjutnya untuk kategori baik capaian tertinggi pada aspek Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yakni 68%. Untuk kategori cukup capaian tertinggi juga pada aspek Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yaitu sebesar 3,7%. Pada kategori “kurang” tidak ada responden yang memilih.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pada setiap aspek yang berada pada kategori sangat baik sebesar 33,35%, kategori baik sebesar 60,94%, dan kategori cukup hanya 2,51% dari rata-rata keseluruhan, yang artinya rekomendasi peningkatan layanan kemahasiswaan tidak ada yang berada pada skala prioritas perbaikan tinggi. Dengan demikian keunggulan, ketepatan, dan keakuratan layanan mahasiswa yang diberikan STKIP PGRI Bandar Lampung tergambar pada tabel di atas.

G. PENUTUP

Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan tahun 2023 ini disusun sebagai salah satu bentuk upaya Satuan Tugas Penjaminan Mutu (Satgas Jamu) STKIP PGRI Bandar Lampung dalam rangka menjaga, memantau, dan meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan perguruan tinggi. Melalui laporan ini, Satgas Jamu berkomitmen untuk memastikan bahwa seluruh layanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan kepada mahasiswa senantiasa memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, relevan dengan kebutuhan pengguna, serta selaras dengan visi dan misi institusi. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sebesar 38,20 % dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 59,62% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 2,18% dari jumlah responden pada kategori cukup.

2. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sebesar 48% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 54,30% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 1,70% dari jumlah responden pada kategori cukup.
3. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan sebesar 38,40% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 59,09% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 2,51% dari jumlah responden pada kategori cukup.
4. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sebesar 35,50% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 62,38% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 2,12% dari jumlah responden pada kategori cukup.
5. Indeks capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan di sekolah tinggi pada aspek Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sebesar 28,30% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 68% dari

jumlah responden pada kategori baik, dan 3,70% dari jumlah responden pada kategori cukup.

6. Dari seluruh layanan akademik dan kemahasiswaan yang ada pada STKIP PGRI Bandar Lampung diperoleh capaian kepuasan mahasiswa tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 60,94% dari jumlah responden mahasiswa. Selanjutnya pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 33,35% dari jumlah responden mahasiswa, dan pada kategori cukup hanya 2,51% dari jumlah mahasiswa.

Bandar Lampung, 30 Juli 2023

Mengetahui,
Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan



Drs. Buang Saryantono, M.Pd., M.M.

Ketua SATGAS-JAMU
STKIP-PGRI Bandar Lampung



Nurdin Hidayat, M.Pd.

Mengesahkan

Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.