

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Tahun Akademik 2023/2024



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

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. STKIP PGRI Bandar Lampung, sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen mencetak lulusan yang kompeten, profesional, dan berdaya saing, terus berupaya memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama. Dalam kerangka manajemen mutu, evaluasi kepuasan mahasiswa menjadi bagian penting yang tidak hanya memotret kondisi pelayanan saat ini, tetapi juga menjadi dasar untuk perencanaan peningkatan mutu di masa mendatang.

Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang sangat cepat pada tahun 2024 menuntut perguruan tinggi untuk terus beradaptasi, baik dalam penyediaan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, maupun dalam meningkatkan kualitas interaksi antara dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Dinamika ini menimbulkan tantangan baru, termasuk kebutuhan akan layanan yang lebih cepat, responsif, dan personal. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan pada tahun ini memiliki peran strategis dalam mengidentifikasi sejauh mana STKIP PGRI Bandar Lampung mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Laporan tahun 2023 sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar indikator layanan akademik dan kemahasiswaan telah berada pada

kategori memuaskan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Temuan tersebut menjadi titik tolak perbaikan pada tahun 2024, dengan fokus pada peningkatan kecepatan layanan administrasi, optimalisasi sistem informasi akademik, dan penambahan fasilitas pendukung kegiatan kemahasiswaan. Latar belakang penyusunan laporan tahun 2024 ini juga bertujuan untuk melihat efektivitas tindak lanjut yang telah dilakukan berdasarkan rekomendasi tahun sebelumnya.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Bandar Lampung merupakan salah satu implementasi nyata dari komitmen Satuan Tugas Penjaminan Mutu (Satgas Jamu) untuk menjaga kesinambungan peningkatan mutu layanan. Survei ini dilakukan secara rutin setiap semester genap, sehingga dapat memberikan gambaran perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa dari waktu ke waktu. Melalui pola evaluasi berkelanjutan, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa peningkatan mutu layanan tidak hanya bersifat sesaat, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja institusi.

Instrumen survei yang digunakan pada tahun 2024 dirancang untuk mengukur lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Kelima dimensi ini menjadi acuan dalam menilai kinerja dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola lembaga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap kekuatan dan kelemahan layanan, sehingga rekomendasi yang dihasilkan lebih tepat sasaran.

Kondisi pascapandemi yang semakin stabil juga memberikan peluang bagi kampus untuk mengoptimalkan kembali layanan secara tatap muka, tanpa meninggalkan pemanfaatan teknologi digital yang telah terbukti efektif. Tahun 2024 menjadi momentum penting untuk memadukan keunggulan pelayanan konvensional dan digital, sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman layanan yang lebih lengkap. Survei kepuasan mahasiswa tahun ini diharapkan dapat memberikan masukan terkait keberhasilan integrasi kedua model pelayanan tersebut.

Selain menjadi instrumen evaluasi internal, laporan kepuasan mahasiswa tahun 2024 juga memiliki fungsi strategis dalam proses akreditasi dan pelaporan kinerja perguruan tinggi kepada pihak eksternal, termasuk Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) dan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Data yang dihasilkan dari survei ini menjadi bukti obyektif bahwa STKIP PGRI Bandar Lampung secara konsisten melaksanakan pengendalian mutu layanan berbasis umpan balik dari mahasiswa.

Tingginya ekspektasi mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola kampus. Di era informasi yang serba cepat, mahasiswa mengharapkan layanan yang tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah. Hal ini meliputi layanan yang ramah, mudah diakses, efisien, dan mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Oleh karena itu, laporan ini disusun untuk mengukur sejauh mana ekspektasi tersebut dapat terpenuhi pada tahun 2024.

Penyusunan laporan kepuasan mahasiswa tahun 2024 juga dimaksudkan

untuk memperkuat hubungan kemitraan antara mahasiswa dan pihak pengelola kampus. Mahasiswa tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam proses peningkatan mutu. Dengan melibatkan mahasiswa secara aktif dalam memberikan masukan dan evaluasi, perguruan tinggi dapat membangun iklim akademik yang partisipatif dan kolaboratif.

Dengan demikian, latar belakang penyusunan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2024 ini berlandaskan pada komitmen STKIP PGRI Bandar Lampung untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Melalui hasil survei ini, diharapkan akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan saat ini, efektivitas tindak lanjut perbaikan dari tahun sebelumnya, serta rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu layanan di masa yang akan datang. Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan penting bagi seluruh unit kerja di lingkungan kampus dalam mewujudkan visi dan misi institusi secara optimal.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Penilaian layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung pada tahun 2024 memiliki tujuan utama untuk mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan institusi secara berkelanjutan. Penilaian ini dilaksanakan sebagai bentuk komitmen perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik dalam bidang akademik maupun kegiatan kemahasiswaan. Dengan adanya evaluasi secara berkala, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa setiap aspek pelayanan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan

relevan dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa di era yang semakin kompetitif.

Secara umum, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan sebagai instrumen untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Hasil survei ini menjadi dasar bagi manajemen untuk menyusun program kerja tahunan, mengembangkan program peningkatan mutu, serta menetapkan arah kebijakan strategis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Umpan balik yang diperoleh dari mahasiswa akan digunakan sebagai acuan perbaikan berkelanjutan, sehingga layanan yang disediakan tidak hanya sekadar memadai, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah bagi mahasiswa sebagai pengguna utama layanan perguruan tinggi.

Secara khusus, pengukuran ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan, mengidentifikasi aspek layanan yang dinilai baik maupun yang memerlukan perbaikan segera, serta menentukan prioritas tindak lanjut berdasarkan urgensi dan kebutuhan lingkungan internal maupun eksternal. Pengukuran ini juga berfungsi untuk menilai efektivitas program perbaikan yang telah diimplementasikan pada tahun sebelumnya, sehingga dapat dilihat sejauh mana upaya perbaikan tersebut memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa.

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 antara lain adalah tersedianya data dan informasi yang valid untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based

decision making), peningkatan kualitas layanan secara terukur, serta penguatan hubungan kemitraan antara mahasiswa dan pihak pengelola kampus. Selain itu, laporan ini juga memberikan kontribusi penting terhadap proses akreditasi institusi, pelaporan kinerja, dan pemenuhan standar sistem penjaminan mutu internal. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bermanfaat bagi peningkatan layanan saat ini, tetapi juga menjadi pondasi bagi pencapaian target mutu di masa mendatang.

C. SASARAN

Sasaran utama dari pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa tahun 2024 adalah untuk memperoleh gambaran yang akurat dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung. Melalui pengukuran ini, diharapkan dapat teridentifikasi kekuatan layanan yang perlu dipertahankan, serta kelemahan atau kendala yang memerlukan upaya perbaikan segera. Fokus utama evaluasi adalah memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan benar-benar mendukung proses pembelajaran, pengembangan potensi, dan kesejahteraan mahasiswa.

Sasaran selanjutnya adalah menyediakan data dan informasi yang dapat menjadi acuan bagi manajemen perguruan tinggi dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan. Hasil survei ini akan digunakan untuk menentukan prioritas program kerja, baik dalam skala jangka pendek maupun jangka panjang, sehingga upaya peningkatan yang dilakukan lebih terarah dan tepat sasaran. Dengan demikian, kebijakan yang diambil tidak hanya bersifat reaktif terhadap masalah yang ada, tetapi juga proaktif dalam

mengantisipasi kebutuhan mahasiswa di masa mendatang.

Evaluasi ini juga memiliki sasaran untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses penjaminan mutu internal. Melalui pengisian kuesioner, mahasiswa diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, kritik, dan saran secara konstruktif. Partisipasi aktif mahasiswa dalam survei ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap kampus, karena mereka ikut berkontribusi dalam membentuk kebijakan yang berkaitan langsung dengan kehidupan akademik dan kegiatan kemahasiswaan.

Secara teknis, sasaran responden pada survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 adalah mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung, dengan target minimal 30% dari total jumlah mahasiswa yang ada. Pemilihan jumlah ini bertujuan untuk memperoleh representasi yang memadai dari populasi mahasiswa, sehingga hasil survei dapat mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Dengan pencapaian sasaran ini, diharapkan hasil evaluasi dapat digunakan sebagai tolok ukur yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan dalam proses pengambilan keputusan serta perumusan kebijakan layanan di perguruan tinggi.

D. PELAKSANAAN

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung tahun 2024 dilaksanakan secara terstruktur dan berkesinambungan. Kegiatan ini dimulai pada akhir perkuliahan semester genap tahun akademik 2023/2024, dengan tujuan memperoleh gambaran terkini mengenai kualitas layanan

yang diberikan kepada mahasiswa. Seluruh proses pelaksanaan mengacu pada standar penjaminan mutu internal perguruan tinggi, sehingga setiap tahapan dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tahapan awal pelaksanaan dimulai dengan penyusunan instrumen kuesioner yang akan digunakan sebagai alat ukur kepuasan mahasiswa. Penyusunan ini dilakukan oleh tim Satuan Tugas Penjaminan Mutu (Satgas Jamu) dengan mengacu pada indikator layanan akademik dan kemahasiswaan yang relevan. Instrumen yang disusun memuat pertanyaan-pertanyaan yang mencakup aspek layanan perkuliahan, administrasi akademik, fasilitas pembelajaran, kegiatan kemahasiswaan, serta dukungan layanan non-akademik yang menunjang kegiatan mahasiswa.

Sebelum kuesioner digunakan secara luas, dilakukan uji coba instrumen kepada sejumlah mahasiswa untuk memastikan validitas dan reliabilitas butir pertanyaan. Hasil uji coba ini menjadi dasar perbaikan terhadap instrumen, sehingga pertanyaan yang digunakan benar-benar mampu menggali persepsi mahasiswa secara tepat. Proses ini memastikan bahwa data yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan relevan dengan tujuan evaluasi.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan metode *random sampling* untuk memastikan keterwakilan mahasiswa dari berbagai program studi dan angkatan. Target jumlah responden minimal 30% dari total mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung. Kuesioner dibagikan baik dalam bentuk cetak maupun digital, menyesuaikan dengan preferensi dan kemudahan akses mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi dan

memastikan data yang diperoleh benar-benar representatif.

Setiap mahasiswa yang menjadi responden diberikan penjelasan singkat mengenai tujuan survei, cara pengisian kuesioner, serta jaminan kerahasiaan data pribadi. Mahasiswa kemudian mengisi kuesioner secara mandiri dengan alokasi waktu maksimal 30 menit. Pendekatan ini diharapkan dapat mengurangi bias dan memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menjawab dengan jujur sesuai pengalaman mereka.

Setelah proses pengumpulan data selesai, seluruh kuesioner yang telah diisi dikumpulkan kembali untuk diolah oleh tim Satgas Jamu. Data yang diperoleh dari kuesioner digital langsung terintegrasi ke dalam sistem pengolahan data, sedangkan data dari kuesioner cetak terlebih dahulu diinput secara manual untuk kemudian digabungkan dengan data digital. Proses pengolahan dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa.

Analisis data dilakukan dengan memeriksa setiap indikator layanan yang diukur. Hasil analisis mencakup perhitungan rata-rata skor kepuasan, identifikasi aspek yang memiliki skor tertinggi, serta aspek yang memerlukan perbaikan segera. Analisis ini juga dilengkapi dengan temuan kualitatif berupa komentar atau saran yang diberikan oleh mahasiswa, sehingga hasil evaluasi lebih kaya dan informatif.

Tahapan selanjutnya adalah penyusunan laporan hasil evaluasi yang memuat temuan utama, analisis mendalam, serta rekomendasi perbaikan. Laporan ini disusun secara komprehensif agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen perguruan tinggi. Rekomendasi yang disusun mempertimbangkan skala

prioritas dan sumber daya yang tersedia, sehingga implementasi perbaikan dapat dilakukan secara efektif.

Laporan hasil evaluasi kemudian disampaikan kepada pimpinan perguruan tinggi, unit layanan terkait, serta pihak-pihak yang berkepentingan. Hasil evaluasi juga dapat dipublikasikan secara ringkas kepada mahasiswa sebagai bentuk transparansi dan pertanggungjawaban institusi. Penyampaian hasil ini diharapkan dapat memicu sinergi antara pihak kampus dan mahasiswa untuk bersama-sama meningkatkan kualitas layanan.

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa tahun 2024 ini menegaskan komitmen STKIP PGRI Bandar Lampung dalam menjaga mutu layanan akademik dan kemahasiswaan. Melalui pelaksanaan yang terencana, sistematis, dan partisipatif, diharapkan kualitas layanan dapat terus meningkat sejalan dengan tuntutan perkembangan zaman dan kebutuhan mahasiswa. Evaluasi ini bukan hanya menjadi kegiatan rutin tahunan, tetapi juga menjadi bagian dari proses berkelanjutan dalam membangun budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi.

E. METODE

Pengumpulan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2024 dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang diisi oleh mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung. Sebagai sampel, diambil minimal 30% dari jumlah total mahasiswa aktif dengan menggunakan metode *random sampling* untuk menjamin keterwakilan dari berbagai program studi dan angkatan. Pendekatan ini dipilih agar hasil survei dapat merepresentasikan kondisi nyata secara objektif dan akurat.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator layanan akademik dan kemahasiswaan. Instrumen ini menggunakan skala penilaian dengan empat pilihan jawaban, mulai dari skor 1 (kurang) hingga skor 4 (sangat baik). Skala tersebut dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara kuantitatif terhadap berbagai aspek layanan, seperti administrasi akademik, proses pembelajaran, fasilitas kampus, layanan kegiatan kemahasiswaan, dan dukungan non-akademik.

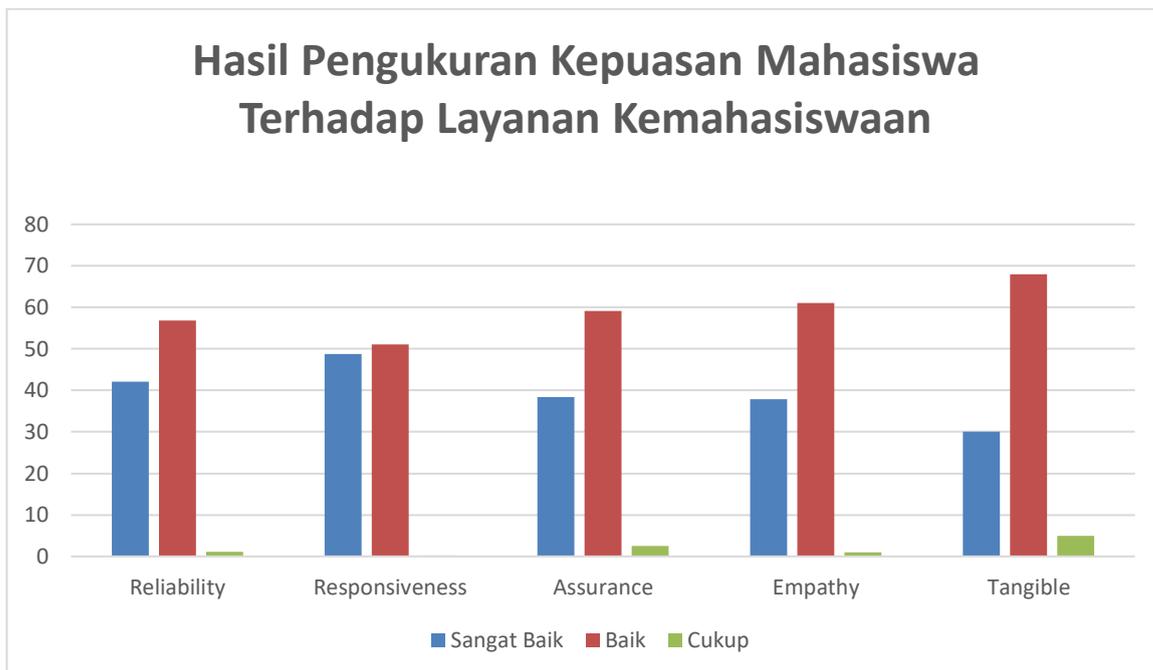
Sebelum digunakan dalam survei utama, instrumen kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur aspek yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas memastikan konsistensi jawaban responden. Hasil uji coba menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data.

Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara umum. Data dari kuesioner diolah dengan menghitung nilai rata-rata (mean) setiap indikator, kemudian dibandingkan untuk melihat aspek yang memiliki skor tertinggi dan terendah. Selain data kuantitatif, masukan berupa saran dan komentar mahasiswa dianalisis secara kualitatif untuk memberikan gambaran lebih mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa serta rekomendasi perbaikan layanan di masa mendatang.

F. HASIL PENILAIAN

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan 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.	42,08	56,80	1,12	0
2.	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	48,80	51,02	0,18	0
3.	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telahsesuai dengan ketentuan.	38,4	59,09	2,51	0
4.	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	37,9	61,08	1,02	0
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	30,08	68,01	1,91	0
Jumlah		106,38	239,2	6,74	0
Rata-rata		35,46	59,80	1,35	0,00



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 48,80% dari jumlah responden. Selanjutnya untuk kategori baik capaian tertinggi pada aspek Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yaitu sebesar 68,01%, pada kategori cukup tertinggi pada aspek Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dengan capaian 2,51%. Pada kategori “kurang” tidak ada responden yang memilih

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap seluruh layanan pada setiap aspek yang berada pada kategori sangat baik sebesar 35,46%, kategori baik sebesar 59,80%, dan kategori cukup hanya 1,35% 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

Penyusunan laporan evaluasi pelayanan Sekolah Tinggi menurut pandangan mahasiswa ini menjadi bagian dari komitmen Satuan Tugas Penjaminan Mutu STKIP PGRI Bandar Lampung untuk menjaga dan mengembangkan kualitas layanan di bidang akademik dan kemahasiswaan. 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 42,08 % dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 56,80% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 1,12% 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 48,80% dari jumlah responden pada kategori sangat baik, 51,02% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 0,18% 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 37,9% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 61,08% dari jumlah responden pada kategori baik, dan 1,02% 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 30,08% dari jumlah responden pada kategori sangat baik 68,01% dari

jumlah responden pada kategori baik, dan 1,91% 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 59,80% dari jumlah responden mahasiswa. Selanjutnya pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 35,46% dari jumlah responden mahasiswa, dan pada kategori cukup hanya 1,35% dari jumlah mahasiswa.

Bandar Lampung, 27 Juli 2024

Mengetahui,
Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan

Ketua SATGAS-JAMU
STKIP-PGRI Bandar Lampung



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



Nurdin Hidayat, M.Pd.

Mengesahkan

Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



The official stamp of STKIP PGRI Bandar Lampung is circular with a blue border. The outer ring contains the text "SEKOLAH TINGGI KEMAHASISWAAN DAN ILMU PENDIDIKAN" at the top and "PERSATUAN GURU PPPK BANDAR LAMPUNG" at the bottom. The center features a logo with a book and a lamp, with "STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG" written below it. A handwritten signature in black ink is written across the stamp.

Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.