

LAPORAN

HASIL SURVEY
“KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN FEB”
TAHUN 2025



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kepada Allah S.W.T. atas tuntasnya pelaksanaan dan penyusunan laporan survey “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FEB”. Selanjutnya, tim ingin berterimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, terutama kepada semua mahasiswa yang telah bersedia meluangkan waktu mereka untuk mengisi kuisioner yang telah dibagikan.

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas. Salah satu syarsat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Padang, November 2025,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survey.....	2
C. Waktu Pelaksanaan dan Media urvey.....	2
D. Responden.....	2
E. Aspek Yang ievaluasi.....	2
F. Instrumen Survey.....	2
G. Metode Analisis Hasil Survey.....	2
BAB II ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FEB.....	4
A. Uji Reabilitas dan Validitas.....	4
B. Hasil Survey dan Ringkasan analisis.....	
C. Analisis.....	12
BAB III KESIMPULAN DAN saran.....	18
Lampiran 1: Instrumen Formal.....	10
Lampiran 2: Instrumen (Google Form).....	13
Lampiran 3: Hasil Survey (Google Form).....	23

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di FEB Universitas Dharma Andalas, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Penjaminan Mutu FEB Universitas Dharma Andalas. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/ kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benarbenar mereka terima.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa

tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten

B. Tujuan Survey

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di FEB Universitas Dharma Andalas. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan dan Media Survey

Survey ini dilaksanakan dimulai dari tanggal Juni sampai dengan Agustus tahun 2025. Media yang digunakan adalah Google Form. *Link* untuk kuesioner yang telah dibuat dalam *Google Form* disebar ke responden melalui Whatsapp mahasiswa per Angkatan yang disebarakan melalui setiap kaprodi lingkungan FEB.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya yaitu sebanyak 304 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas.

E. Aspek Yang Dievaluasi

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas dilakukan pada 5 aspek yaitu; 1 *Reability* (keandalan dosen dan akademik); 2. *Aspek Responsiveness* (sikap tanggap), 3. *Assurance* (perlakuan kepada mahasiswa); 4. *Emphaty* (Kesediaan/kepedulian) 5. *Tangible* (kecukupan dan akses sarana dan prasarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran dan sarana pendidikan).

F. Instrumen Survey

Kuesioner yang dibuat dalam *google form* memuat program studi, tahun masuk, tujuan survey, petunjuk pengisian survey, 45 poin tentang 5 aspek yang dievaluasi dan satu kolom saran. Para responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 45 poin tersebut dengan memilih salah satu dari 4 rentang skor yang telah disediakan. Skor penilaian dari 1 sampai 4 tersebut berarti:

1 = Kurang Baik

2 = Cukup baik

3 = Baik

4 = Sangat baik

Selanjutnya, kolom saran disediakan supaya responden bisa mengkomunikasikan pengalaman dan hasil observasi personal mereka tentang kualitas layanan FEB terhadap mahasiswa, lebih jelasnya, instrumen dalam bentuk formal dan *google form* dapat dilihat di bagian lampiran.

G. Metode Analisis Hasil Survey

Data yang didapatkan dari survey akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis data sederhana yang bertujuan untuk menentukan skor rata-rata setiap poin dan aspek beserta skor rata-rata secara keseluruhan. Selanjutnya, skor rata-rata tersebut akan dijadikan sebagai acuan penilaian tingkat kepuasan mahasiswa tetap layanan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (**indeks validitas > 0.60**) dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur (**$r_{hitung} > r_{tabel} = 0.0945$**).

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FEB

Bagian ini berisi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap FEB dan analisisnya. Hasil survey disajikan berdasarkan 45 poin yang terkandung dalam 5 aspek dan satu bagian saran (umum) yang memuat berbagai hal yang harus diperbaiki atau ditingkatkan menurut observasi dan evaluasi pribadi para responden. Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan FEB dinilai dalam 4 poin. Hasil survey 5 aspek dan ringkasan analisis disajikan di dalam tabel dan penjabaran singkat, sedangkan hasil survey untuk kolom saran diintegrasikan ke dalam penjabaran singkat tentang hasil survey dan ringkasan analisis dari tabel.

A. Uji Reabilitas dan Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Uji validitas kuesioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas umumnya melalui uji korelasi satu sisi sehingga didapatkan nilai r hitung dengan nilai r tabel pada degree of freedom (df) = $n-2$, dengan tingkatan probabilitas kesalahan 0,05. Bila nilai r hitung > nilai r tabel serta nilai r positif, butir– butir pernyataan disebut valid. Pernyataan disebut tak valid bila r hitung < r tabel. Laporan ini menggunakan 304 mahasiswa, sehingga r tabel: $df = (N-2) = 304 - 2 = 302$. Dengan probabilitas 5%, maka diperoleh r tabelnya yakni 0,0945. Dengan demikian, Apabila r hitung > r tabel, butir pernyataan valid dan apabila r hitung < r tabel, butir pernyataan tak valid.

Adapun hasil hitung validitas untuk setiap kelompok pertanyaan Adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Uji Validitas Item *Reability*

No	Item	r hitung	$\approx$	r tabel	Kesimpulan
1	A1	.858**	>	0,0945	Valid
2	A2	.862**	>	0,0945	Valid
3	A3	.793**	>	0,0945	Valid
4	A4	.701**	>	0,0945	Valid
5	A5	.797**	>	0,0945	Valid
6	A6	.869**	>	0,0945	Valid
7	A7	.877**	>	0,0945	Valid

Tabel 2.2
Uji Validitas Item *Responsiveness*

No	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1	B8	.857**	>	0,0945	Valid
2	B9	.874**	>	0,0945	Valid
3	B10	.857**	>	0,0945	Valid
4	B11	.877**	>	0,0945	Valid

Tabel 2.3
Uji Validitas Item *Assurance*

No	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1	C12	.892**	>	0,0945	Valid
2	C13	.888**	>	0,0945	Valid
3	C14	.896**	>	0,0945	Valid
4	C15	.919**	>	0,0945	Valid
5	C16	.878**	>	0,0945	Valid

Tabel 2.4
Uji Validitas Item *Empathy*

No	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1	D17	.871**	>	0,0945	Valid
2	D18	.885**	>	0,0945	Valid
3	D19	.911**	>	0,0945	Valid
4	D20	.894**	>	0,0945	Valid

Tabel 2.5
Uji Validitas Item *Tangible*

No	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1	E21	.838**	>	0,0945	Valid
2	E22	.870**	>	0,0945	Valid
3	E23	.869**	>	0,0945	Valid
4	E24	.868**	>	0,0945	Valid
5	E25	.874**	>	0,0945	Valid
6	E26	.870**	>	0,0945	Valid
7	E27	.853**	>	0,0945	Valid
8	E28	.846**	>	0,0945	Valid
9	E29	.819**	>	0,0945	Valid
10	E30	.826**	>	0,0945	Valid
11	E31	.804**	>	0,0945	Valid
12	E32	.800**	>	0,0945	Valid
13	E33	.884**	>	0,0945	Valid
14	E34	.835**	>	0,0945	Valid
15	E35	.842**	>	0,0945	Valid
16	E36	.866**	>	0,0945	Valid
17	E37	.795**	>	0,0945	Valid
18	E38	.857**	>	0,0945	Valid
19	E39	.854**	>	0,0945	Valid

20	E40	.835**	>	0,0945	Valid
21	E41	.845**	>	0,0945	Valid
22	E42	.845**	>	0,0945	Valid
23	E43	.844**	>	0,0945	Valid
24	E44	.876**	>	0,0945	Valid
25	E45	.895**	>	0,0945	Valid

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran sejauh mana instrumen pengukuran menghasilkan hasil yang konsisten atau stabil jika digunakan secara berulang dalam situasi yang serupa. Uji reliabilitas pada laporan kepuasan ini memakai uji statistik Cronbach Alpha (α) dengan ketentuan:

1. Apabila angka Cronbach Alpha $> 0,60$ (Cronbach Alpha $> 0,60$), disebut reliabel.
2. Apabila angka Cronbach Alpha $< 0,60$ (Cronbach Alpha $< 0,60$), disebut tak reliabel.

Tabel 2.6
Uji Reabilitas setiap kelompok

No	Item	r hitung	$\approx$	Skor	Kesimpulan
1	<i>Reability</i>	0.921	>	0,60	Reliabel
2	<i>Responsiveness</i>	0.889	>	0,60	Reliabel
3	<i>Assurance</i>	0.937	>	0,60	Reliabel
4	<i>Empathy</i>	0.911	>	0,60	Reliabel
5	<i>Tangible</i>	0.983	>	0,60	Reliabel

Tabel 2.6 menunjukkan nilai Cronbach Alpha seluruh kelompok item $> 0,6$. Dengan demikian, seluruh variabel pertanyaan reliabel. Dengan kata lain, semua pertanyaan pada kuesioner mempunyai kesamaan hasil walaupun pada waktu yang berbeda (reliabel) dan data yang ada akurat serta bisa dipakai selaku alat ukur penelitian. Jika indikator terkait ditanya kembali, jawabannya akan serupa.

B. Hasil Survey

Berdasarkan survey yang telah dilakukan tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas, maka dapat diketahui hasil survey pada tabel berikut:

No	Aspek dan Poin Yang Dievaluasi	Skor					Tingkat Kepuasan	Saran Tindakan
A. Reability		1	2	3	4	Rata-rata		
1	Staff di program studi membantu mahasiswa dalam layanan akademik.	3	27	106	168	3.44	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
2	Staff di Fakutas membantu mahasiswa dalam layanan akademik	3	32	110	159	3.40	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas

3	Dosen memiliki kemampuan profesional dan efektif dalam perkuliahan	0	16	86	202	3.61	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
4	Pembimbing akademik membimbing mahasiswa dengan sikap ramah dan professional	3	11	90	200	3.60	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
5	Petugas keamanan bersikap profesional dan santun.	2	15	97	190	3.56	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
6	Staf dan Karyawan fakultas selalu bersikap sopan, ramah dan simpatik	7	27	103	167	3.41	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
7	Para pejabat di lingkungan program studi, fakultas dan universitas memberi layanan secara profesional dan santun.	3	20	104	177	3.50	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
Skor Rata-Rata Aspek <i>Reability</i>						3.50	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
B. Responsiveness								
8	Pembimbing akademik mudah untuk ditemui.	3	18	114	169	3.48	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
9	Pembimbing akademik membantu dan mengarahkan mahasiswa meraih tujuannya selama perkuliahan.	3	17	93	191	3.55	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
10	Petugas keamanan merespon cepat dalam keadaan darurat.	2	22	104	176	3.49	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
11	Kejelasan informasi dalam mengurus keperluan mahasiswa.	5	25	107	167	3.43	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
Skor Rata-Rata Aspek <i>Responsiveness</i>						3.49	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
C. Assurance								
12	Kegiatan akademik yang ditawarkan mengakomodasi keberagaman minat mahasiswa.	3	22	113	166	3.45	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
13	Kampus menerapkan peraturan dan disiplin yang berlaku adil bagi mahasiswa dan mahasiswi.	5	16	100	183	3.52	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
14	Kampus memberikan layanan terhadap kegiatan keagamaan, prestasi olah raga, kreativitas dan kewirausahaan kepada mahasiswa.	4	19	109	172	3.48	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
15	Kampus memberikan perlindungan pada mahasiswa yang adil dan tidak diskriminasi.	2	16	104	182	3.53	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas

16	Kampus memberikan kebebasan mahasiswa melakukan kegiatan organisasi kemahasiswaan.	2	8	94	200	3.62	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
Skor Rata-Rata Aspek Assurance						3.52	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
D. Empathy								
17	Dosen memperhatikan kehadiran mahasiswa di dalam perkuliahan.	1	12	98	193	3.59	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
18	Pimpinan Prodi/Fakultas bersikap simpatik dan memperhatikan kemajuan mahasiswa.	0	13	93	198	3.61	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
19	Kampus memperhatikan pengembangan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa.	5	23	99	177	3.47	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
20	Pembimbing akademik (Dosen Wali) memperhatikan kelancaran dan kemajuan studi mahasiswa.	2	16	88	198	3.59	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
Skor Rata-Rata Aspek Empathy						3.56	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
E. Tangible								
21	Kampus memberikan dukungan terhadap kegiatan inovasi dan kreativitas mahasiswa.	2	12	109	181	3.54	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
22	Kampus menyediakan sarana dan fasilitas untuk menampung kreativitas mahasiswa.	6	19	110	169	3.45	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
23	Proses Perkuliahan menggunakan pendekatan student center learnig (SCL) dan proses interaksi dua arah antara mahasiswa dan dosen.	0	14	105	185	3.56	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
24	Proses perkuliahan mengutamakan pendekatan ilmiah seperti (PBL, Studi kasus, proyek dll) sehingga tercipta suasana akademik yang positif.	1	9	110	184	3.57	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
25	Proses pembelajaran relevan dengan karakteristik keilmuan program studi dan memberi kompeensi yang unggul pada mahasiswa.	0	12	105	187	3.58	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
26	Kampus menyediakan sarana dan fasilitass yang baik untuk menunjang perkuliahan.	5	19	89	191	3.53	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas

27	Kampus menyediakan sarana pembelajaran on line kepada dosen dan mahasiswa.	2	16	100	186	3.55	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
28	Kampus menyediakan layanan system informasi akademk (SIA) secara on-line yang mudah diakses.	3	10	92	199	3.60	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
29	Kampus menyediakan layanan on-line pengisian Rencana Studi (KRS) dan Hasil Studi (KHS) yang mudah diakses.	2	11	89	202	3.62	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
30	Kampus menyediakan layanan administrasi keuangan pada mahasiswa secara online.	0	11	90	203	3.63	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
31	Biaya perkuliahan sebanding dengan fasilitas dan kualitas perkuliahan.	5	14	100	185	3.53	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
32	Kampus menyediakan informasi beasiswa yang ditawarkan dan mudah diakses.	6	21	94	183	3.49	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
33	Kampus menyediakan jumlah ruang perkuliahan yang sehat, bersih dan memadai.	3	12	107	182	3.54	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
34	Kampus menyediakan sarana laboratorium yang memadai.	3	20	106	175	3.49	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
35	Kampus melengkapi peralatan dan perlengkapan kelas (LCD, meja, kursi, papan tulis, dll).	0	12	98	194	3.60	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
36	Kampus memiliki perpustakaan yang memadai.	9	20	96	179	3.46	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
37	Kampus menyediakan fasilitas internet yang memadai.	24	34	94	152	3.23	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
38	Keadaan kampus aman bagi seluruh mahasiswa.	2	14	100	188	3.56	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
39	Kampus menyediakan area parkir kendaraan mahasiswa mencukupi dan tertib dan aman.	5	14	97	188	3.54	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
40	Kampus menyediakan petugas keamanan yang mencukupi.	2	10	94	198	3.61	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
41	Staf dan karyawan fakultas selalu berpenampilan rapi, bersih dan sopan.	1	11	100	192	3.59	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
42	Fasilitas, sarana dan prasarana (gedung-gedung, ruangan kelas, laboratorium, taman, dll) sehat, bersih selalu dirawat dengan baik.	1	17	103	183	3.54	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
43	Kampus menyelenggarakan kuliah umum atau seminar yang diadakan secara berkala.	1	23	97	183	3.52	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
44	Kampus memfasilitasi forum-forum diskusi ilmiah.	2	21	109	172	3.48	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas
45	Kampus senantiasa membangun budaya ilmiah dan suasana akademik	2	13	104	185	3.55	Cukup Puas	Meningkatkan Kualitas

	yang bermutu kepada seluruh civitas akademika di Universitas Dharma Andalas.							
Skor Rata-Rata Aspek <i>Tangible</i>						3.53	Cukup Puas	<i>Meningkatkan Kualitas</i>
Skor Rata-Rata Keseluruhan Poin dan Aspek						3.52	Cukup Puas	<i>Meningkatkan Kualitas</i>

C. Analisis

C.1 Analisis Aspek Reliability (Keandalan)

Pada aspek *Reliability* (Keandalan), menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan unsur pimpinan di lingkungan program studi maupun fakultas telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan agar mampu mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “Dosen memiliki kemampuan profesional dan efektif dalam perkuliahan” dengan skor 3,61. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan apresiasi yang baik terhadap kompetensi dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran. Selain itu, indikator “Pembimbing akademik membimbing mahasiswa dengan sikap ramah dan profesional” memperoleh skor 3,60, yang mengindikasikan bahwa peran dosen pembimbing akademik dinilai telah memenuhi harapan mahasiswa dalam memberikan bimbingan dan pendampingan akademik.

Di sisi lain, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah “Staff di Fakultas membantu mahasiswa dalam layanan akademik” dengan skor 3,40, diikuti oleh “Staff di program studi membantu mahasiswa dalam layanan akademik” sebesar 3,44 dan “Staf dan karyawan fakultas selalu bersikap sopan, ramah, dan simpatik” sebesar 3,41. Meskipun masih berada pada kategori “Cukup Puas”, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan interaksi langsung dengan tenaga kependidikan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa.

Selanjutnya, indikator “Petugas keamanan bersikap profesional dan santun” memperoleh skor 3,56, sedangkan “Para pejabat di lingkungan program studi, fakultas, dan universitas memberi layanan secara profesional dan santun” memperoleh skor 3,50. Hal ini mengindikasikan bahwa unsur pendukung pelayanan di lingkungan akademik telah memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman mahasiswa, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil survei pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa pelayanan akademik di lingkungan fakultas telah dinilai cukup andal oleh mahasiswa. Namun demikian,

peningkatan kompetensi pelayanan administrasi, penguatan budaya pelayanan prima (service excellence), serta optimalisasi standar operasional prosedur (SOP) dalam pemberian layanan kepada mahasiswa perlu terus dilakukan agar tingkat kepuasan dapat meningkat menjadi kategori “Puas” atau “Sangat Puas” pada periode evaluasi berikutnya.

C.2 Analisis Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kemampuan sivitas akademika dan tenaga kependidikan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa sudah cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan agar layanan menjadi lebih cepat, tepat, dan efektif.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “Pembimbing akademik membantu dan mengarahkan mahasiswa meraih tujuannya selama perkuliahan” dengan skor 3,55. Hal ini menunjukkan bahwa dosen pembimbing akademik telah menjalankan perannya dengan baik dalam memberikan arahan dan pendampingan kepada mahasiswa selama proses studi. Selain itu, indikator “Petugas keamanan merespon cepat dalam keadaan darurat” memperoleh skor 3,49, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa cukup percaya terhadap kesiapsiagaan petugas keamanan dalam menghadapi situasi darurat.

Sementara itu, indikator “Pembimbing akademik mudah untuk ditemui” memperoleh skor 3,48, yang menunjukkan bahwa aksesibilitas dosen pembimbing akademik dinilai cukup baik oleh mahasiswa, meskipun masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasakan kesulitan dalam menjadwalkan konsultasi atau memperoleh waktu bimbingan.

Adapun indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah “Kejelasan informasi dalam mengurus keperluan mahasiswa” dengan skor 3,43. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi terkait layanan akademik dan administrasi masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi kejelasan, konsistensi, maupun kemudahan akses informasi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan dan pengalaman mahasiswa dalam mengurus berbagai kebutuhan akademiknya.

Secara keseluruhan, hasil survei pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa fakultas dan program studi telah mampu memberikan layanan yang cukup responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Namun demikian, peningkatan kualitas komunikasi, penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta peningkatan kecepatan dalam memberikan layanan perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada aspek ini.

C.3 Analisis Aspek *Assurance* (Jaminan)

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada aspek *Assurance* (Jaminan), diperoleh skor rata-rata sebesar 3,52 yang termasuk dalam kategori “Cukup Puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai institusi telah mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian dalam penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan dapat memenuhi harapan mahasiswa secara lebih optimal.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “Kampus memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan organisasi kemahasiswaan” dengan skor 3,62. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasakan adanya dukungan dan kesempatan yang luas dari kampus untuk mengembangkan potensi diri melalui organisasi kemahasiswaan sebagai bagian dari pengembangan soft skills, kepemimpinan, dan kemampuan sosial.

Selanjutnya, indikator “Kampus memberikan perlindungan pada mahasiswa yang adil dan tidak diskriminasi” memperoleh skor 3,53, serta indikator “Kampus menerapkan peraturan dan disiplin yang berlaku adil bagi mahasiswa dan mahasiswi” memperoleh skor 3,52. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang cukup baik terhadap komitmen institusi dalam menerapkan prinsip keadilan, kesetaraan, dan perlindungan bagi seluruh mahasiswa tanpa membedakan latar belakang tertentu.

Di sisi lain, indikator “Kampus memberikan layanan terhadap kegiatan keagamaan, prestasi olahraga, kreativitas, dan kewirausahaan kepada mahasiswa” memperoleh skor 3,48, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah “Kegiatan akademik yang ditawarkan mengakomodasi keberagaman minat mahasiswa” dengan skor 3,45. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa masih mengharapkan adanya variasi program akademik maupun kegiatan pendukung yang lebih mampu mengakomodasi beragam minat, bakat, dan kebutuhan pengembangan diri.

Secara keseluruhan, aspek Assurance menunjukkan bahwa fakultas dan universitas telah mampu menciptakan lingkungan akademik yang cukup kondusif dan memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Namun demikian, penguatan terhadap penyediaan program akademik yang lebih beragam serta dukungan terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa masih menjadi area yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan mutu layanan.

C.4 Analisis Aspek *Empathy* (Empati)

Pada aspek *Empathy* (Empati), diperoleh skor rata-rata sebesar 3,56 yang termasuk dalam kategori “Cukup Puas”. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “Pimpinan Program Studi/Fakultas bersikap simpatik dan memperhatikan kemajuan mahasiswa” dengan skor 3,61. Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap kepedulian pimpinan dalam mendukung perkembangan akademik dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi keberhasilan studi.

Selain itu, indikator “Dosen memperhatikan kehadiran mahasiswa di dalam perkuliahan” dan “Pembimbing akademik (Dosen Wali) memperhatikan kelancaran dan kemajuan studi mahasiswa” masing-masing memperoleh skor 3,59. Temuan ini menunjukkan bahwa dosen dan pembimbing akademik dinilai telah menjalankan perannya dengan baik dalam melakukan pemantauan terhadap partisipasi dan perkembangan akademik mahasiswa, sehingga mampu memberikan dukungan yang dibutuhkan selama proses pembelajaran.

Di sisi lain, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah “Kampus memperhatikan pengembangan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa” dengan skor 3,47. Meskipun masih berada pada kategori “Cukup Puas”, hasil ini menunjukkan bahwa

mahasiswa masih mengharapkan perhatian yang lebih besar dari institusi dalam memfasilitasi pengembangan potensi diri secara menyeluruh, tidak hanya pada aspek akademik tetapi juga pada aspek kreativitas, kepemimpinan, karakter, dan keterampilan pendukung lainnya.

Secara keseluruhan, aspek Empathy mencerminkan bahwa budaya kepedulian terhadap mahasiswa telah terbangun dengan cukup baik di lingkungan fakultas dan program studi. Namun, peningkatan layanan yang lebih personal dan penguatan program pengembangan mahasiswa secara holistik masih diperlukan agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat pada masa yang akan datang.

C.5 Analisis Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *Tangible* (Bukti Fisik), diperoleh skor rata-rata sebesar 3,53 yang berada pada kategori “Cukup Puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai sarana, prasarana, fasilitas pembelajaran, serta layanan pendukung yang disediakan oleh universitas telah cukup memadai dalam mendukung proses akademik. Namun demikian, masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih optimal.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “Kampus menyediakan layanan administrasi keuangan pada mahasiswa secara online” dengan skor 3,63. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi keuangan telah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan secara efisien. Selain itu, indikator “Kampus menyediakan layanan online pengisian Rencana Studi (KRS) dan Hasil Studi (KHS) yang mudah diakses” memperoleh skor 3,62, serta “Kampus menyediakan petugas keamanan yang mencukupi” dan “Kampus menyediakan layanan Sistem Informasi Akademik (SIA) secara online yang mudah diakses” masing-masing memperoleh skor 3,61 dan 3,60. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi layanan berbasis teknologi informasi telah berjalan dengan baik dan diapresiasi oleh mahasiswa.

Dari aspek proses pembelajaran, indikator “Proses pembelajaran relevan dengan karakteristik keilmuan program studi dan memberikan kompetensi yang unggul kepada mahasiswa” memperoleh skor 3,58, sedangkan “Proses perkuliahan mengutamakan pendekatan ilmiah seperti Problem Based Learning (PBL), studi kasus, dan proyek” memperoleh skor 3,57. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai metode pembelajaran yang diterapkan telah mendukung pencapaian kompetensi dan suasana akademik yang positif.

Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dan memerlukan perhatian khusus. Indikator dengan skor terendah adalah “Kampus menyediakan fasilitas internet yang memadai” dengan nilai 3,23. Meskipun masih termasuk kategori “Cukup Puas”, skor ini jauh lebih rendah dibandingkan indikator lainnya dan mengindikasikan bahwa kualitas maupun jangkauan layanan internet belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung aktivitas pembelajaran dan akses informasi digital.

Selain itu, indikator “Kampus memiliki perpustakaan yang memadai” memperoleh skor 3,46, “Kampus menyediakan sarana dan fasilitas untuk menampung kreativitas mahasiswa” memperoleh skor 3,45, serta “Kampus memfasilitasi forum-forum diskusi ilmiah” memperoleh skor 3,48. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengharapkan peningkatan pada fasilitas pendukung akademik dan pengembangan kompetensi nonakademik agar mampu menunjang proses pembelajaran secara lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, aspek Tangible menggambarkan bahwa Universitas Dharma Andalas telah menyediakan berbagai fasilitas fisik dan layanan berbasis teknologi yang cukup baik untuk mendukung kegiatan akademik. Akan tetapi, peningkatan kualitas infrastruktur digital, khususnya jaringan internet, penguatan fasilitas perpustakaan, serta penyediaan ruang dan sarana bagi pengembangan kreativitas mahasiswa perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu layanan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,52, yang berada pada kategori “Cukup Puas”. Nilai ini mencerminkan bahwa mahasiswa menilai layanan akademik, administrasi, serta fasilitas yang disediakan oleh Universitas Dharma Andalas telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa.

Jika dibandingkan antar dimensi kualitas layanan, aspek Empathy memperoleh skor rata-rata tertinggi (3,56), diikuti oleh Tangible (3,53), Assurance (3,52), Reliability (3,50), dan Responsiveness (3,49). Meskipun perbedaan antar aspek relatif kecil, hasil ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap mahasiswa dan kualitas fasilitas telah menjadi kekuatan institusi, sementara daya tanggap dalam pelayanan masih memerlukan peningkatan.

Secara keseluruhan, tidak terdapat aspek yang berada pada kategori kurang memuaskan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Universitas Dharma Andalas telah berada pada tingkat yang baik. Namun, beberapa indikator dengan nilai relatif rendah—terutama terkait ketersediaan fasilitas internet, kejelasan informasi layanan, pelayanan administrasi, serta dukungan terhadap kreativitas mahasiswa—perlu menjadi fokus utama dalam program peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Dengan melakukan evaluasi dan perbaikan secara konsisten terhadap aspek-aspek tersebut, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat dari kategori “Cukup Puas” menjadi “Puas” bahkan “Sangat Puas”, sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan dan daya saing institusi secara menyeluruh.

D. Rencana Tindak Lanjut untuk peningkatan mutu

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang menunjukkan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,52 (kategori “Cukup Puas”), maka fokus Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebaiknya diarahkan pada upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*) dengan memprioritaskan indikator-indikator yang memperoleh nilai terendah.

Skor terendah ditemukan pada fasilitas internet yang belum memadai. Dimasa yang akan datang, rektorat dapat meningkatkan kapasitas bandwidth, memperluas jangkauan wi-fi dan melakukan pemeliharaan jaringan secara berkala. Disamping itu, layanan staf akademik dinilai

masih kurang, sehingga dekan sebaiknya memberikan pelatihan tentang *service excellence* dan pelayanan prima bagi tenaga kependidikan. Dari fasilitas perpustakaan, perpustakaan sebaiknya menambahkan koleksi buku dan jurnal elektronik serta memperbaiki fasilitas ruang baca. Disamping itu, rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan Adalah memperbanyak program pelatihan, kompetisi, inkubasi bisnis dan pembinaan soft skill. Dimasa yang akan datang, perlu kiranya dekan melakukan pembaruan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan prodi dan melakukan kepuasan secara berkala dan memberikan penghargaan kepada unit dengan pelayanan terbaik.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum, kualitas layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang di berikan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek *Reability* memperoleh skor 3,50 dengan kategori “Cukup Puas” dan perlu Meningkatkan Kualitas.
2. Aspek *Responsiveness* memperoleh skor 3,49 dengan kategori “Cukup Puas” dan perlu Meningkatkan Kualitas
3. Aspek *Assurance* memperoleh skor 3,52 dengan kategori “Cukup Puas” dan perlu Meningkatkan Kualitas.
4. Aspek *Empathy* memperoleh skor 3,56 dengan kategori “Cukup Puas” dan perlu Meningkatkan Kualitas.
5. Aspek *Tangible* memperoleh skor 3,52 dengan kategori “Cukup Puas” dan perlu Meningkatkan Kualitas.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kepuasan layanan mahasiswa terhadap fakultas Adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan akademik, terutama dalam penyelesaian administrasi dan pemberian informasi kepada mahasiswa.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan akademik, seperti portal layanan mahasiswa, sistem tiket layanan, atau kanal komunikasi digital yang terintegrasi.
3. Meningkatkan variasi kegiatan akademik dan pengembangan diri yang dapat mengakomodasi keberagaman minat, bakat, dan aspirasi mahasiswa melalui program pelatihan, seminar, sertifikasi, maupun kegiatan kolaboratif.
4. Meningkatkan program pengembangan potensi mahasiswa melalui kegiatan yang mendukung kreativitas, inovasi, kepemimpinan, kewirausahaan, serta pengembangan soft skills.
5. Meningkatkan kualitas dan kapasitas jaringan internet kampus, baik dari sisi kecepatan, stabilitas, maupun cakupan akses di seluruh area kampus, mengingat indikator ini memperoleh skor paling rendah dibandingkan indikator lainnya.
6. Mengembangkan fasilitas perpustakaan melalui penambahan koleksi buku, jurnal elektronik, ruang baca yang nyaman, serta akses digital yang lebih luas untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan penelitian.