

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2020**

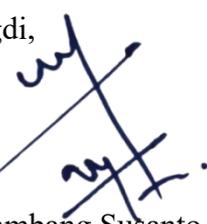


**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
2020**

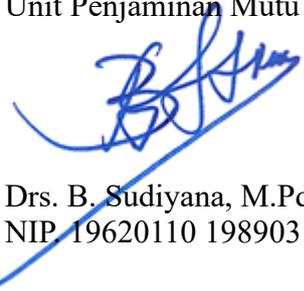
Halaman Pengesahan Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2020

Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara Pelaksanaan Tahun 2021 dengan sasaran mahasiswa angkatan 2017, 2018, 2019, 2020 Program Studi Bimbingan dan Konseling.

Kaprogdi,


Drs. Bambang Susanto, M.Pd.,Kons.
NIP. 19580922 198603 1 003

Sukoharjo,2021
Unit Penjaminan Mutu Internal FKIP


Drs. B. Sudiyana, M.Pd.
NIP. 19620110 198903 1 001



Mengetahui,
Dekan FKIP Univet


Drs. Toni Warsan, M.H.
NIP. 19600623 198703 1 002

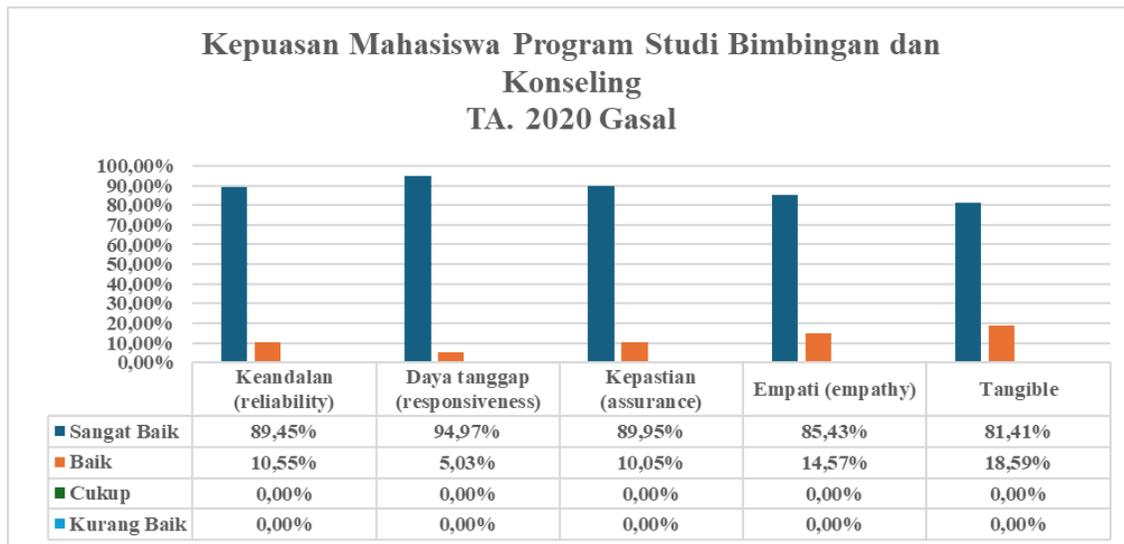
**ANALISIS HASIL KEPUASAN MAHASISWA
Tahun Akademik 2020/2021**

Berdasarkan pada hasil olahan data *google form* terkait kepuasan mahasiswa pada program studi Bimbingan dan Konseling yang dijarah dari mahasiswa angkatan tahun 2017 hingga angkatan tahun 2020, diperoleh responden sebanyak 374 mahasiswa. Responden yang berpartisipasi menjawab 5 poin utama dalam DKPS meliputi sebaran Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy), dan Tangible terhadap dosen, tendik, dan sarana prasarana. Berikut disajikan hasil olah data Kepuasan mahasiswa di tahun 2020:

1. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Gasal 2020

Jumlah responden yang mengisi form kepuasan mahasiswa di semester gasal 2020/2021 yaitu dengan 199 Mahasiswa

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	89,45%	10,55%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	94,97%	5,03%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	89,95%	10,05%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	85,43%	14,57%	0,00%	0,00%
Tangible	81,41%	18,59%	0,00%	0,00%



a. Kesimpulan

Mahasiswa menilai layanan program studi secara umum berada pada kategori sangat baik, khususnya aspek daya tanggap (94,97%) dan kepastian (89,95%). Hal ini

menunjukkan kinerja dosen dan tenaga kependidikan yang sigap serta kompeten dalam pelayanan akademik.

b. Evaluasi

Meskipun semua aspek meraih nilai sangat baik, tangible kembali menempati posisi terendah (81,41%). Ini mengindikasikan adanya harapan mahasiswa terhadap perbaikan atau modernisasi fasilitas pembelajaran, baik fisik maupun digital.

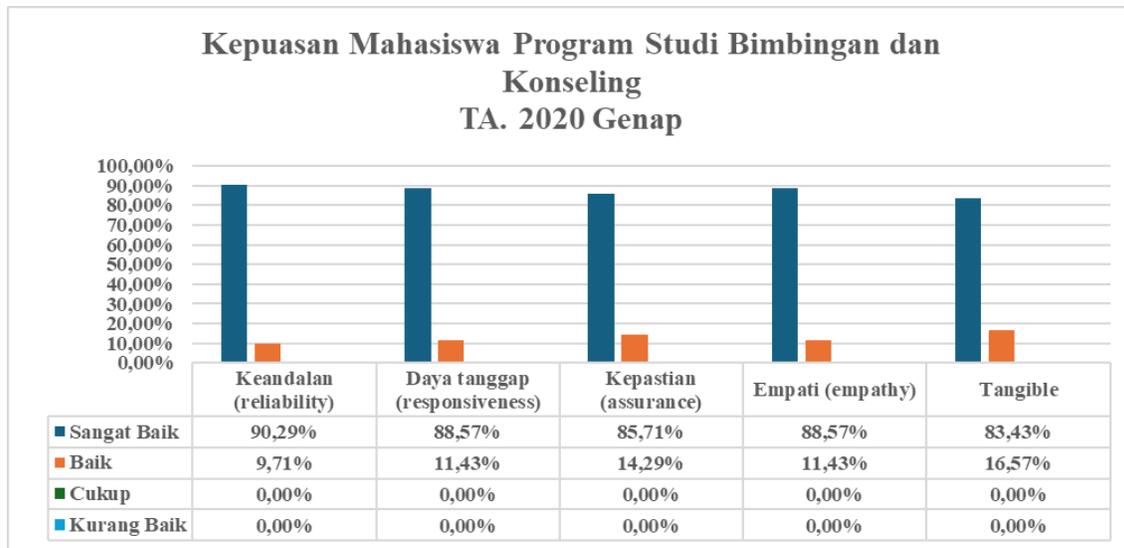
c. Tindak Lanjut

- 1) Meningkatkan kelengkapan dan kenyamanan fasilitas ruang kelas, laboratorium, serta akses pembelajaran daring.
- 2) Menjaga dan meningkatkan responsivitas layanan akademik melalui sistem digital dan keterampilan komunikasi staf.
- 3) Memanfaatkan hasil ini dalam refleksi kurikulum dan penguatan budaya mutu pelayanan berbasis kepuasan mahasiswa.

2. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Genap 2020

Dalam Semester Genap 2019/2020 ini yang mengisi form kepuasan sebanyak 175 mahasiswa.

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	90,29%	9,71%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	88,57%	11,43%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	85,71%	14,29%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	88,57%	11,43%	0,00%	0,00%
Tangible	83,43%	16,57%	0,00%	0,00%



a. Kesimpulan

Hasil menunjukkan mayoritas mahasiswa menilai layanan akademik program studi dalam kategori sangat baik, terutama pada aspek keandalan (90,29%) dan empati (88,57%). Ini menggambarkan kualitas layanan dan perhatian dosen yang konsisten terhadap kebutuhan mahasiswa.

b. Evaluasi

Terdapat ketidakwajaran data pada aspek tangible, di mana persentase “baik” (83,43%) melebihi “sangat baik” (81,41%) dan total mencapai lebih dari 100%. Hal ini perlu ditinjau ulang secara teknis. Secara substansi, aspek tangible tetap menjadi perhatian, sebagaimana pada periode sebelumnya.

c. Tindak Lanjut

- 1) Memverifikasi ulang input data untuk menjaga akurasi dan validitas laporan evaluasi.
- 2) Melanjutkan pembaruan sarana dan prasarana pembelajaran berbasis kebutuhan mahasiswa dan perkembangan teknologi.
- 3) Meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan dosen sebagai bagian dari budaya mutu.

3. Kesimpulan Survey Kepuasan Mahasiswa

Simpulan dari hasil survey kepuasan menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa puas akan pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan. Kondisi 5

aspek yang diukur menunjukkan bahwa mayoritas mendapatkan kriteria sangat baik dan baik. Dari kelima aspek yang diukur terdapat aspek yang cukup rendah dibandingkan aspek lainnya yaitu aspek tangible (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana). Kondisi factual di kampus masih perlu diperbaiki jumlah ruang dengan jumlah mahasiswa. Kondisi sarana prasarana yang masih belum memudahkan mahasiswa untuk mengakses dan menggunakannya. Masih belum adanya fasilitas bagi mahasiswa disabilitas untuk bisa mengikuti perkuliahan. Hal ini menjadi bahan yang dievaluasi oleh UPPS dan PT mengingat kondisi pandemic yang mengharuskan perkuliahan secara daring dengan mengembangkan platform pembelajaran daring.