

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2021**

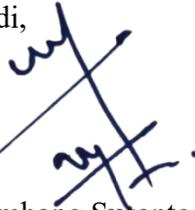


**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA**

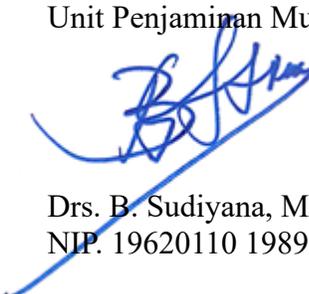
Halaman Pengesahan Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021

Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara Pelaksanaan Tahun 2022 dengan sasaran mahasiswa angkatan 2018, 2019, 2020, 2021 Program Studi Bimbingan dan Konseling.

Kaprogdi,


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

Sukoharjo,2022
Unit Penjaminan Mutu Internal FKIP


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



Mengetahui,
Dekan FKIP Univet


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

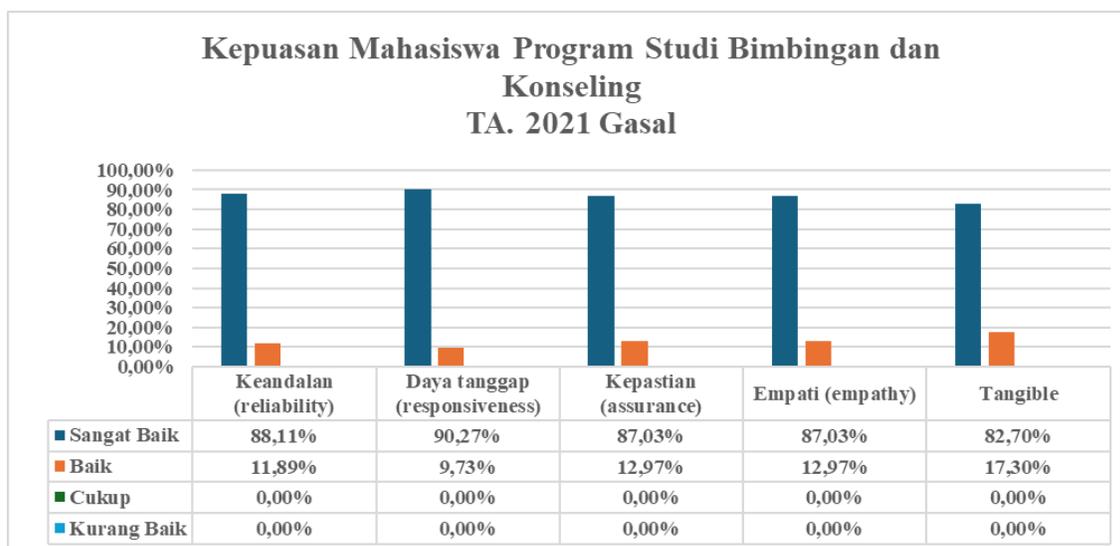
ANALISIS HASIL KEPUASAN MAHASISWA Tahun Akademik 2021/2022

Berdasarkan pada hasil olahan data *google form* terkait kepuasan mahasiswa pada program studi Bimbingan dan Konseling yang dijarah dari mahasiswa angkatan tahun 2018 hingga angkatan tahun 2021, diperoleh responden sebanyak 339 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 2021:

1. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Gasal 2021

Jumlah mahasiswa yang mengisi form sebanyak 185 mahasiswa dari 4 angkatan

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	88,11%	11,89%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	90,27%	9,73%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	87,03%	12,97%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	87,03%	12,97%	0,00%	0,00%
Tangible	82,70%	17,30%	0,00%	0,00%



a. Kesimpulan

Hasil kepuasan mahasiswa menunjukkan kecenderungan sangat baik di seluruh aspek, dengan nilai tertinggi pada daya tanggap (90,27%) dan keandalan (88,11%). Ini

mengindikasikan bahwa pelayanan akademik dan responsivitas program studi sudah sangat memadai dan diapresiasi oleh mahasiswa.

b. Evaluasi

Meskipun skor berada dalam kategori sangat baik, aspek tangible (82,70%) dan empati serta kepastian (masing-masing 87,03%) masih menunjukkan ruang penguatan. Terutama dalam hal peningkatan kualitas fasilitas fisik serta komunikasi yang memberi rasa aman dan perhatian individual.

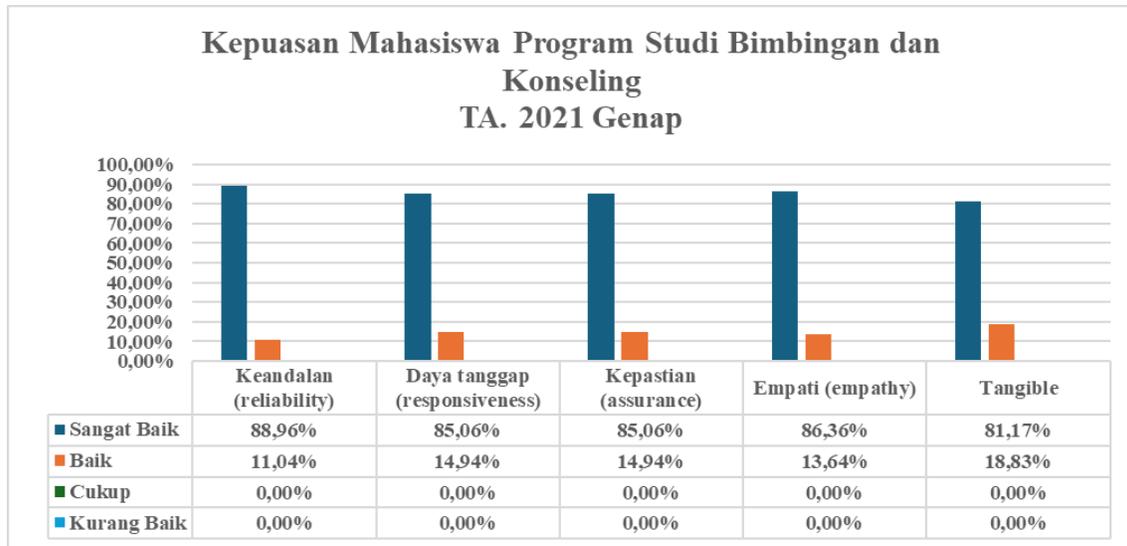
c. Tindak Lanjut

- 1) Menjadikan hasil evaluasi ini sebagai masukan dalam penyesuaian kebijakan pengelolaan layanan akademik dan administrasi.
- 2) Melanjutkan pembinaan SDM agar semakin tanggap dan empatik dalam pelayanan.
- 3) Meningkatkan infrastruktur pendukung pembelajaran melalui pemetaan kebutuhan sarana-prasarana berbasis masukan mahasiswa.
- 4) Menyusun strategi komunikasi yang lebih jelas dan terstruktur untuk memperkuat kepastian dalam proses akademik.

2. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Genap 2021

Jumlah responden sebanyak 154 yang terdiri dari angkatan 2018, 2019, 2020, 2021

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	88,96%	11,04%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	85,06%	14,94%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	85,06%	14,94%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	86,36%	13,64%	0,00%	0,00%
Tangible	81,17%	18,83%	0,00%	0,00%



a. Kesimpulan

Hasil menunjukkan persepsi sangat baik mahasiswa terhadap layanan program studi, terutama pada aspek keandalan (88,96%) dan empati (86,36%). Capaian ini menunjukkan layanan akademik telah berjalan secara konsisten dan memperhatikan kebutuhan personal mahasiswa.

b. Evaluasi

Persentase aspek daya tanggap, kepastian, dan tangible berada sedikit lebih rendah dibanding aspek lainnya, dengan tangible memperoleh skor terendah (81,17%). Ini menandakan perlunya peningkatan sarana-prasarana serta kejelasan informasi akademik yang lebih proaktif dan mudah diakses.

c. Tindak Lanjut

- 1) Mengoptimalkan mekanisme pemberian informasi dan pelayanan administratif agar lebih cepat dan responsif.
- 2) Melakukan audit kebutuhan sarana fisik dan teknologi pembelajaran secara berkala untuk meningkatkan aspek tangible.
- 3) Melibatkan mahasiswa dalam survei layanan dan FGD sebagai bentuk peningkatan empati dan keterlibatan aktif.
- 4) Menginternalisasi hasil survei ini dalam pengembangan kurikulum, penguatan budaya mutu layanan, dan kegiatan kemahasiswaan.

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. Perkuliahan yang menggunakan praktik diharapkan menerapkan tatap muka dengan batasan jumlah dan protocol kesehatan yang ketat oleh Satgas Covid.