

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA  
TAHUN 2022**



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

## Halaman Pengesahan Laporan Kepuasan Mahasiswa 2022

Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara Pelaksanaan Tahun 2023 dengan sasaran mahasiswa angkatan 2019, 2020, 2021, 2022 Program Studi Bimbingan dan Konseling.

Kaproghi,  


Muhammad Arief Maulana, M.Pd.  
NIP. 19897062015041112

Sukoharjo, .....2023

Gugus Penjaminan Mutu Internal Proghi BK



Mahmuddah Dewi Edmawati, M.Pd.  
NIP. 199205062020032131

Mengetahui,  
Dekan FKIP Univet  


Dr. Singgih Subyantoro, M.Pd.  
NIP. 19891231 201509 1 222

## **KATA PENGANTAR**

Survey kepuasan pengguna lulusan merupakan salah satu metode yang digunakan oleh program studi untuk memperoleh umpan balik dari lulusan. Umpan balik yang diperoleh dari pengguna lulusan ini dibutuhkan oleh program studi untuk evaluasi dalam rangka pengembangan kualitas dan sistem pendidikan. Umpan balik ini dapat bermanfaat pula bagi perguruan tinggi untuk memetakan dunia usaha dan industri agar jeda diantara kompetensi yang diperoleh lulusan saat kuliah dengan tuntutan dunia kerja dapat diperkecil. Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga survey tracer study Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara ini dapat terlaksana dengan baik.

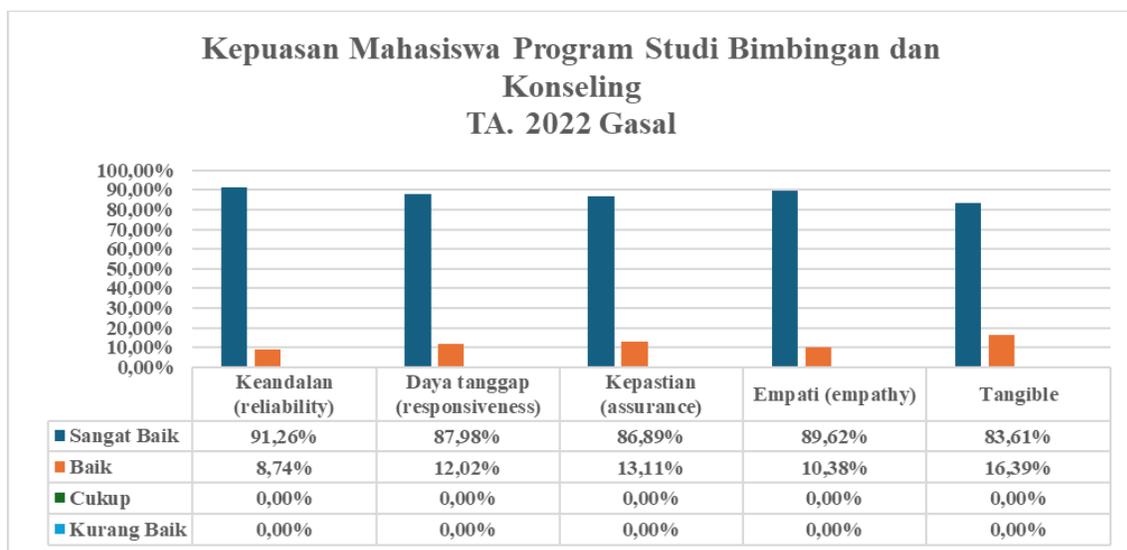
**ANALISIS HASIL KEPUASAN MAHASISWA  
Tahun Akademik 2022/2023**

Berdasarkan pada hasil olahan data *google form* terkait kepuasan mahasiswa pada program studi Bimbingan dan Konseling yang dijarah dari mahasiswa angkatan tahun 2019 hingga angkatan tahun 2022, diperoleh responden sebanyak 337 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 2022:

**1. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Gasal 2022**

Jumlah responden yang mengisi form kepuasan sebesar 183 di empat angkatan yaitu 2019, 2020, 2021, 2022.

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	91,26%	8,74%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	87,98%	12,02%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	86,89%	13,11%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	89,62%	10,38%	0,00%	0,00%
Tangible	83,61%	16,39%	0,00%	0,00%



**a. Kesimpulan**

Mahasiswa menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan program studi, dengan aspek keandalan memperoleh skor tertinggi (91,26%), diikuti oleh empati (89,62%) dan daya tanggap (87,98%). Hal ini mencerminkan kualitas interaksi yang konsisten dan pelayanan yang ramah.

**b. Evaluasi**

Kinerja layanan pada semua aspek telah berada dalam kategori sangat baik, namun masih terdapat ruang untuk penguatan, khususnya pada aspek kepastian (86,89%) dan tangible (83,61%). Kedua aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menjamin kejelasan prosedur serta dukungan fasilitas fisik yang optimal.

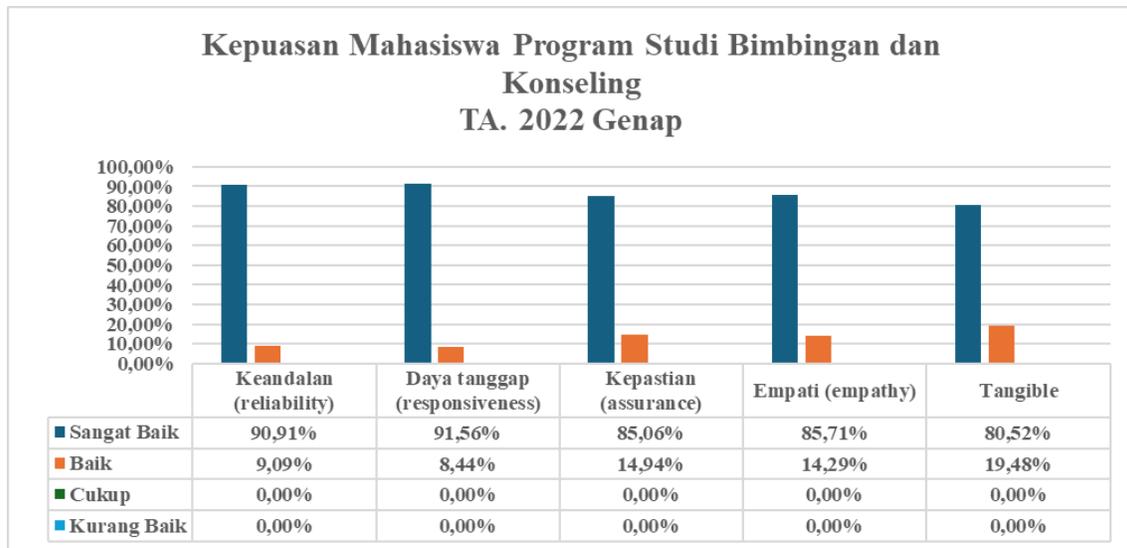
**c. Tindak Lanjut**

- 1) Memperjelas SOP layanan dan memperkuat diseminasi informasi akademik secara digital dan cetak.
- 2) Menyempurnakan sistem pelayanan berbasis teknologi yang responsif dan mudah diakses.
- 3) Mengajukan pengadaan/pemutakhiran sarana belajar sesuai kebutuhan dan dinamika mahasiswa.
- 4) Melibatkan mahasiswa dalam forum evaluatif berkala untuk menjaga keterlibatan dan relevansi layanan.

**2. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Genap 2022**

Jumlah responden yang mengisi form yaitu 154 mahasiswa dengan empat angkatan 2019, 2020, 2021, 2022

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	91,56%	8,44%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	85,06%	14,94%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	85,71%	14,29%	0,00%	0,00%
Tangible	80,52%	19,48%	0,00%	0,00%



#### a. Kesimpulan

Tingkat kepuasan mahasiswa pada semester ini tetap menunjukkan kecenderungan sangat baik, dengan dominasi penilaian tertinggi pada aspek daya tanggap (91,56%) dan keandalan (90,91%). Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan program studi konsisten dalam merespon kebutuhan mahasiswa dan memberikan informasi yang akurat serta tepat waktu.

#### b. Evaluasi

Walaupun semua aspek berada pada kategori sangat baik, nilai aspek kepastian (85,06%), empati (85,71%), dan tangible (80,52%) relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Ini menunjukkan perlunya penguatan dalam hal kejelasan prosedur akademik, perhatian individual terhadap mahasiswa, serta peningkatan kualitas sarana prasarana pendukung.

#### c. Tindak Lanjut

- 1) Mengoptimalkan pelatihan layanan akademik dan komunikasi interpersonal bagi dosen dan tenaga kependidikan.
- 2) Menyempurnakan panduan akademik dan aksesibilitas informasi prosedural secara daring dan cetak.
- 3) Melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi sarana prasarana dan menjadikan masukan mahasiswa sebagai dasar perencanaan anggaran dan kebijakan pengembangan.

- 4) Menjalani forum dialog reguler dengan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas empatik layanan yang diberikan.

### **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.