

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2023**



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

Halaman Pengesahan Laporan Kepuasan Mahasiswa 2023

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

Kaproghi,


Muhammad Arief Maulana, M.Pd.
NIP. 19897062015041112

Sukoharjo,2024

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.

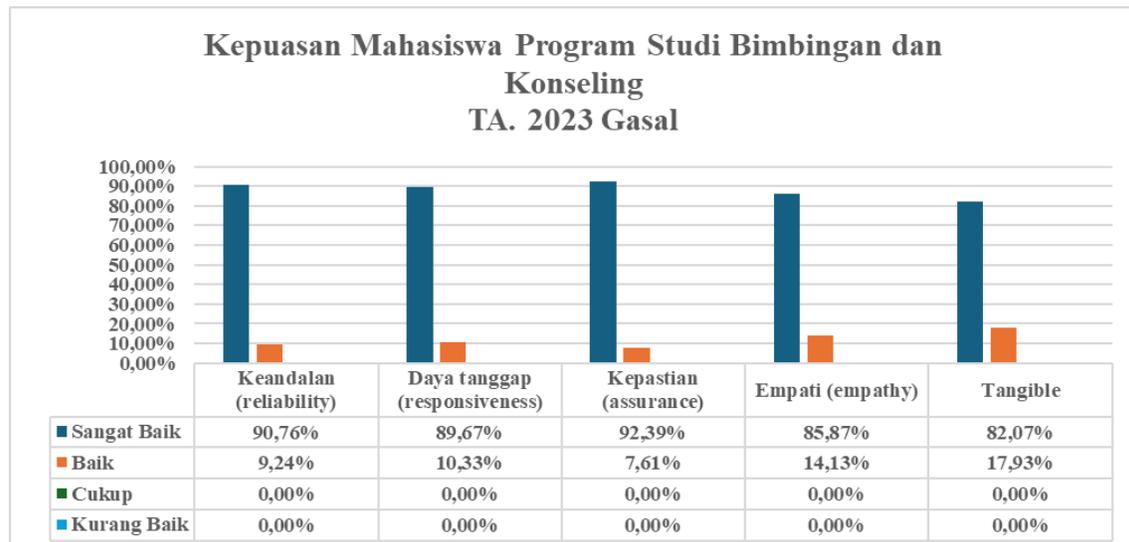
ANALISIS HASIL KEPUASAN MAHASISWA Tahun Akademik 2023/2024

Berdasarkan pada hasil olahan data *google form* terkait kepuasan mahasiswa pada program studi Bimbingan dan Konseling yang dijangkau dari mahasiswa angkatan tahun 2020 hingga angkatan tahun 2023, diperoleh responden sebanyak 338 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 2023.

1. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Semester Gasal 2023

Jumlah responden yang mengisi perkuliahan dengan sebanyak 184 mahasiswa dari 4 angkatan

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	90,76%	9,24%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	89,67%	10,33%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	92,39%	7,61%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	85,87%	14,13%	0,00%	0,00%
Tangible	82,07%	17,93%	0,00%	0,00%



a. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan program studi pada kategori “Sangat Baik” di seluruh aspek, dengan capaian tertinggi pada aspek kepastian (92,39%) dan terendah pada tangible (82,07%). Hal ini mencerminkan kepercayaan mahasiswa terhadap konsistensi dan mutu layanan, sekaligus memberikan masukan pada aspek yang masih dapat ditingkatkan.

b. Evaluasi

Capaian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan akademik telah berjalan sesuai standar, terutama dalam hal keandalan, responsivitas, dan kepastian. Meski demikian, persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (tangible) menjadi catatan penting untuk penguatan dukungan fasilitas pembelajaran dan kenyamanan layanan.

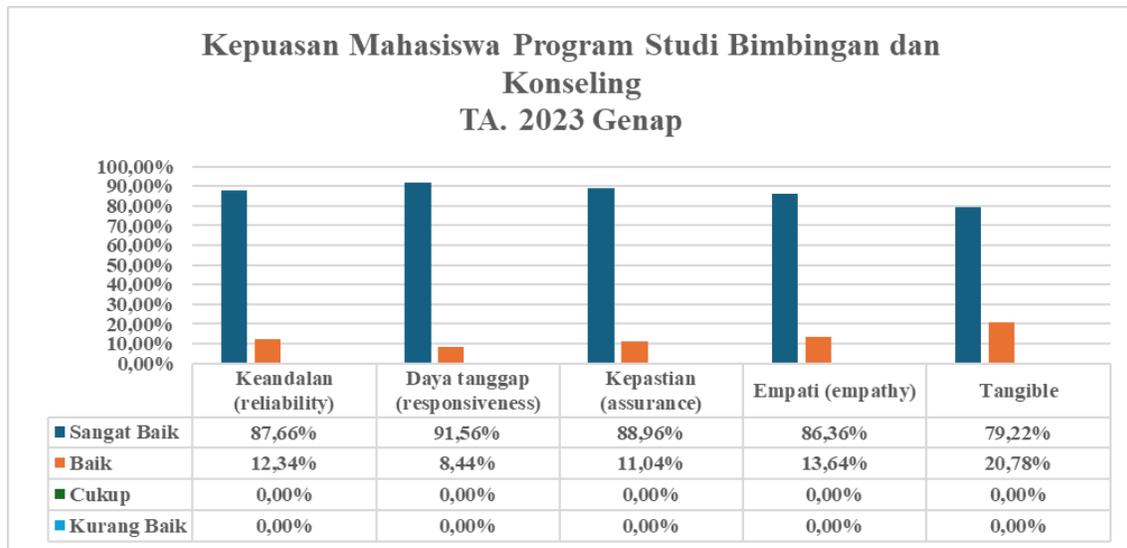
c. Tindak Lanjut

- 1) Menjaga mutu layanan yang telah dinilai sangat baik melalui penguatan budaya kerja profesional dan pelatihan layanan prima.
- 2) Mengoptimalkan penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana yang relevan dengan kebutuhan pembelajaran.
- 3) Melakukan evaluasi rutin melalui forum mahasiswa dan audit mutu internal guna memastikan kesesuaian layanan terhadap dinamika kebutuhan mahasiswa.
- 4) Meningkatkan efisiensi sistem layanan berbasis teknologi informasi untuk menunjang aksesibilitas dan kenyamanan.

2. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Genap 2023

Jumlah responden yang mengisi form yaitu sebanyak 154 mahasiswa terdiri dari 4 angkatan 2020 hingga 2023.

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	87,66%	12,34%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	91,56%	8,44%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	88,96%	11,04%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	86,36%	13,64%	0,00%	0,00%
Tangible	79,22%	20,78%	0,00%	0,00%



a. Kesimpulan

Secara umum, mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan program studi, terutama pada aspek kepastian (92,39%) dan daya tanggap (91,56%). Hal ini mencerminkan kepercayaan mahasiswa terhadap kepastian prosedur dan kesiapsiagaan layanan akademik.

b. Evaluasi

Kinerja layanan dosen dan tenaga kependidikan telah menunjukkan konsistensi mutu, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan pelayanan. Meski demikian, aspek tangible (79,22%) kembali menjadi yang terendah dibanding aspek lainnya, menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana masih dapat ditingkatkan.

c. Tindak Lanjut

- 1) Pemeliharaan dan peningkatan fasilitas fisik serta teknologi pendukung kegiatan akademik agar selaras dengan kebutuhan mahasiswa.
- 2) Penguatan pelatihan layanan prima serta sosialisasi prosedur akademik secara berkala.
- 3) Evaluasi rutin terhadap keluhan dan umpan balik mahasiswa melalui forum komunikasi terbuka.
- 4) Penyesuaian kebijakan layanan berbasis data hasil kepuasan untuk menjaga relevansi dan akuntabilitas pelayanan.

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 ptaktik diharapkan menerapkan tatap muka dengan batasan jumlah dan protocol kesehatan yang ketat oleh satgas covid.