



FMIPA UNMUL

LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023



Gugus Jaminan Mutu
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Mulawarman



LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan: Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Semester Ganjil Tahun Ajaran Tahun 2022/2023 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman

Penyusun: Tim Monev FMIPA Unmul

Samarinda, 10 Februari 2023

Mengetahui,
Ketua GJM FMIPA

Dr. Adrianus Inu Natalisanto, S.Si., M.Si.
NIP. 197012252000121002

Tim Monev,
Koordinator

Dr. Darnah Andi Nohe, S.Si., M.Si.
NIP. 19770309 200501 2 002



Menyetujui,
Dekan Fakultas MIPA

Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si.
NIP. 19630416 198903 2 001





DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
PRAKATA.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	1
3. Sasaran Kegiatan	1
4. Waktu dan Tempat Kegiatan	2
5. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	2
6. Teknik Analisa Data.....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN.....	5
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT.....	6
BAB IV KESIMPULAN.....	8
LAMPIRAN	10





PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Statistika Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 dapat diselesaikan. Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman merupakan laporan yang berisi tentang penilaian mahasiswa terhadap dosen, tenaga pendidikan, pengelola, dan sarana prasarana dalam proses pembelajaran.

Laporan ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan kepada:

1. Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si, Dekan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan moril dan materil atas terlaksananya kegiatan ini.
2. Dr. Dadan Hamdani, S.Si., M.Si, Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan dan masukannya terhadap kegiatan ini.
3. Dr. Yanti Puspitasari, S.Si., M.Si, Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas dukungannya.
4. Dr. Adrianus Inu Natalisanto, Ketua Gugus Jaminan Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas arahan dan pencerahannya dalam peningkatan mutu program studi.
5. Dr. Suyitno, S.Pd., M.Sc, Ketua Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas bimbingan dan masukannya pada instrumen dan analisis yang digunakan dalam laporan ini.
6. Dr. Sifriyani, S.Pd., M.Si, Koordinator Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas bantuannya dalam pengumpulan data untuk laporan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staff, dan Laboran di Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah mendukung terlaksananya survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.



- 
8. Mahasiswa Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam mengisi instrumen kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif merupakan input yang sangat kami harapkan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada periode selanjutnya.

Samarinda, 10 Januari 2023

Tim Monev
FMIPA Universitas Mulawarman



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	4
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)....	5
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Kepastian(<i>Assurance</i>).....	6
Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Empati (<i>Emphaty</i>).....	7
Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek <i>Tangible</i>	8





DAFTAR TABEL

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa.....3

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut.....8



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik terus memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sampai saat ini, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa baik di tingkat fakultas, jurusan, dan program studi sudah berjalan dengan lancar. Meskipun demikian, belum sepenuhnya memenuhi kepuasan maupun kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan untuk mengukur secara komprehensif kualitas layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara berkala minimal sekali setahun dengan tujuan meningkatkan mutu pendidikan tinggi, khususnya pada unit pengelola program studi secara sistemik dan berkelanjutan sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu yang sesuai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Survei tahun 2022 ini sejalan dengan konsep kriteria penentu kualitas pelayanan perguruan tinggi yang dilakukan oleh Lembaga Akreditasi Mandiri Sain dan Ilmu Alam (LAMSAMA) tentang penilaian kepuasan mahasiswa. Adapun kriteria yang dimaksud adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Hasil survei ini digunakan sebagai evaluasi perbaikan layanan pengelola program studi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dan untuk memenuhi kebutuhan data pendukung akreditasi program studi oleh LAMSAMA.

2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan secara periodik minimal sekali dalam setahun yang bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pelayanan pengelola program studi kepada mahasiswa. Tujuan lainnya adalah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa pada periode selanjutnya serta menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola program studi dalam pengambilan kebijakan.





3. Populasi dan Sampel

Populasi survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah mahasiswa aktif Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dengan jumlah sampel sebanyak 588 orang.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan pada tanggal 9-13 Januari 2023 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

5. Teknik Analisis Data

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terdiri atas beberapa pernyataan untuk setiap aspek. Pada aspek keandalan (*reliability*) terdiri atas sembilan pernyataan, aspek ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas delapan pernyataan, jaminan (*assurance*) terdiri atas tiga pernyataan, empati (*emphaty*) terdiri atas delapan pernyataan, dan bukti langsung (*tangibles*) terdiri atas tiga belas pernyataan. Ukuran kepuasan menggunakan skala Likert berskala ordinal dengan masing-masing 4 kategori, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik dengan kode sebagai berikut:

- Kurang, diberi kode 1, yaitu jika mahasiswa merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada.
- Cukup, diberi kode 2, yaitu jika mahasiswa merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada.
- Baik, diberi kode 3, yaitu jika mahasiswa merasa sesuai dengan pernyataan yang ada.
- Sangat Baik, diberi kode 4, yaitu jika mahasiswa merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.

Selanjutnya, menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan melakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:





$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penilaian indeks kepuasan berada antara 25-100 sehingga dilakukan konversi terhadap nilai IKM menggunakan rumus berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Klasifikasi IKM yang dalam hal ini adalah Mitra Kerja Sama Penelitian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Tingkat Kepuasan
1 - 2,5996	25,00-64,99	Kurang
2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	Cukup
3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	Sangat Baik

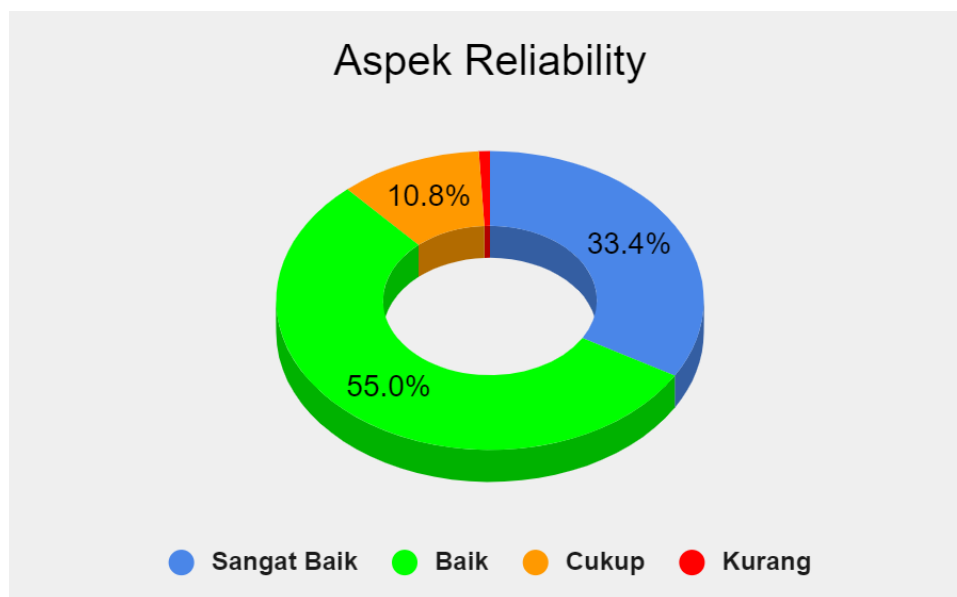




BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Pada aspek keandalan (*reliability*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.



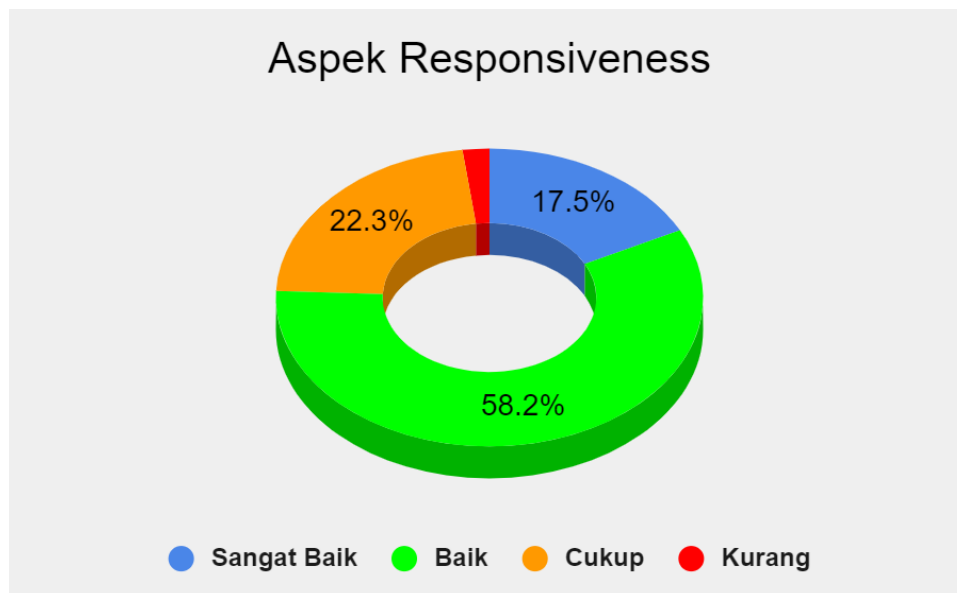
Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 55 persen mahasiswa menilai baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 dan 33,4 persen menilai sangat baik. Meskipun demikian, masih terdapat 10,8 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dan dibawah 1 persen memberikan penilaian kurang baik. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 adalah sebesar 78,32 persen atau masuk dalam kategori baik.



2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian mahasiswa terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 3.

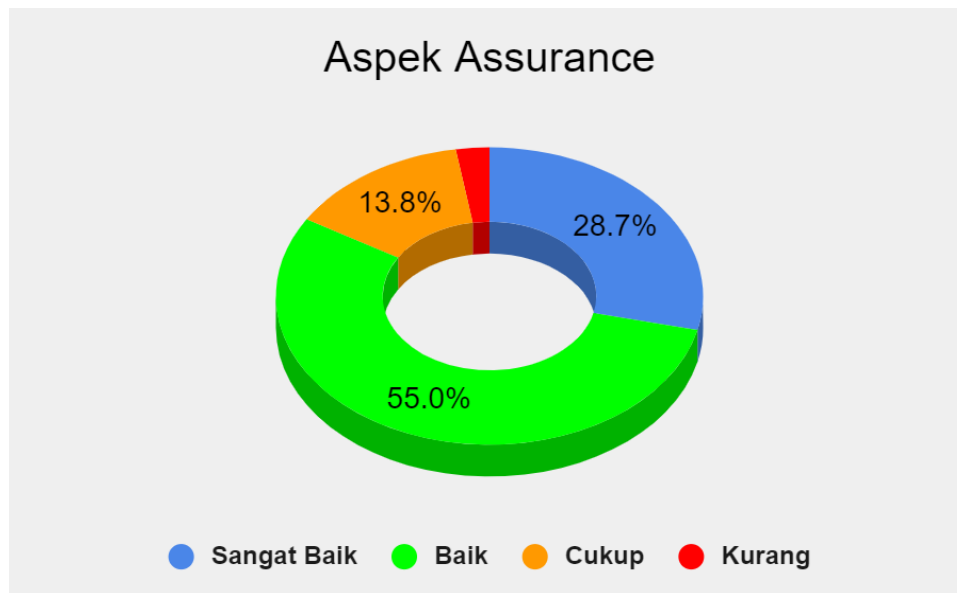


Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 58,2 persen mahasiswa menilai baik kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Sebanyak 17,5 persen mahasiswa menilai sangat baik kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Namun, masih terdapat 22 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 dan sisanya 2 persen menilai kurang baik. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 adalah sebesar 77,57 persen atau masuk dalam kategori baik.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Pada aspek kepastian (*assurance*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.



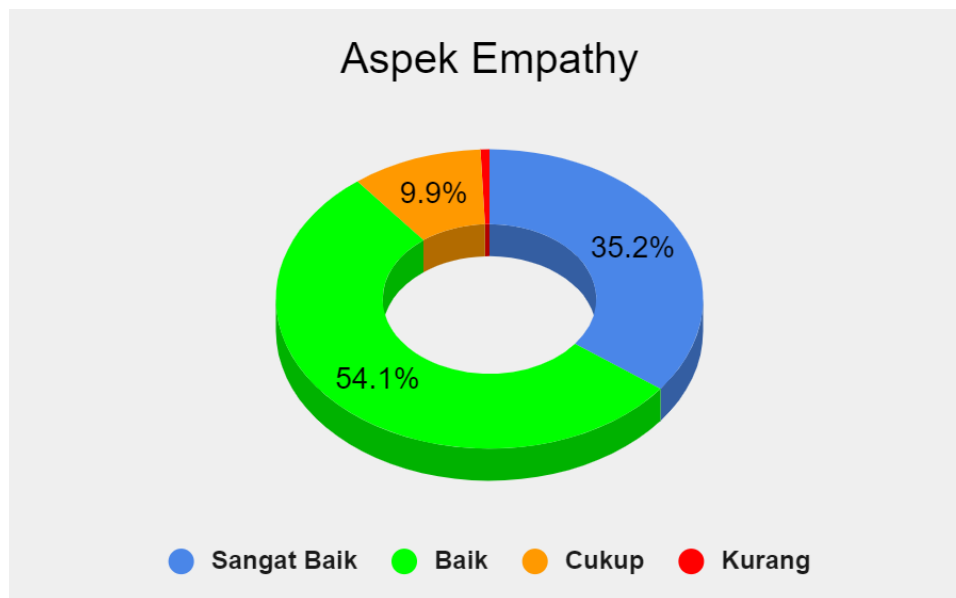
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian(*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 3, mahasiswa yang menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 baik dan sangat baik adalah berturut turut 55 dan 28,7 persen. Terdapat 13,8 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 dan 2,5 persen menilai kurang baik. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 adalah sebesar 75,25 persen atau kategori baik.



4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Penilaian mahasiswa terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 4.



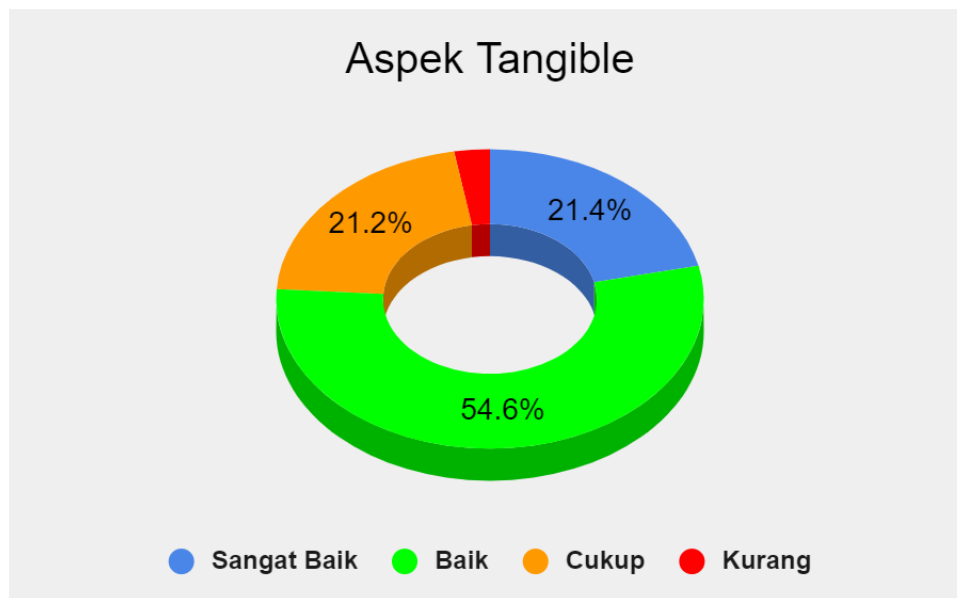
Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 54,1 persen mahasiswa menilai baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Sebanyak 35,2 persen mahasiswa menilai sangat baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Namun, masih terdapat 9,9 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 dan sisanya 0,6 persen menilai kurang baik. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 adalah sebesar 79,32 persen atau baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*



Pada aspek *tangible*, mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 54,6 persen mahasiswa yang menilai baik selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dan 21,4 persen menilai sangat baik. Namun sebanyak 21,2 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 dan 2,7 persen menilai kurang baik. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *tangible*, yaitu mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 sebesar 71,62 persen atau baik.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Mulawarman terhadap proses pendidikan pada tahun 2023 adalah sebesar 76,42 persen atau sangat baik.



BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis kuesioner tentang kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan pelayanan pengelola program studi. Semua temuan termasuk ke dalam aspek tangible yaitu kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Temuan yang diperoleh dan tindak lanjut yang direncanakan oleh UPPS/PS disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut

No	Temuan (Rata-Rata Penilaian)	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS
1	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan kecepatan dan bandwidth Wifi di kampus. (2,19/4)	- Menyelidiki penggunaan bandwidth pada jam-jam sibuk untuk menentukan waktu-waktu di mana diperlukan peningkatan. - Menambahkan hotspot WiFi tambahan di area-area kampus yang sering digunakan, seperti perpustakaan, aula kuliah, dan ruang studi. - Melakukan kampanye edukasi kepada mahasiswa dan staf tentang cara efisien menggunakan jaringan WiFi untuk mengurangi beban. - Menggunakan sistem manajemen jaringan untuk memantau kinerja jaringan secara real-time dan mendeteksi masalah dengan cepat.
2	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi kendaraan mahasiswa (2,59/4)	- Evaluasi dan identifikasi area di sekitar kampus yang dapat dikembangkan menjadi tempat parkir baru. - Rancang ulang tata letak parkir untuk memastikan pemanfaatan optimal dari setiap ruang yang ada. - Sosialisasikan kebijakan parkir yang ada dan cara mahasiswa dapat berkontribusi pada pengelolaan parkir yang lebih baik.





3	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan yang memadai (2,68/4)	- Menambah jumlah kursi di ruang perkuliahan atau mengganti kursi yang sudah usang dengan kursi yang lebih nyaman. - Meninjau tata letak kursi di setiap ruang perkuliahan untuk memastikan penggunaan ruang yang lebih efisien dan nyaman. - Meninjau jadwal perkuliahan untuk memastikan waktu dan ruang perkuliahan yang sesuai dengan jumlah mahasiswa dan mata kuliah yang ada. - Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas, termasuk perbaikan peralatan dan <i>furniture</i> di dalam ruang perkuliahan.
4	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan Kebersihan dan kerapian fasilitas, sarana, dan prasarana kampus. (2,76/4)	- Rencanakan jadwal pemeliharaan rutin untuk membersihkan fasilitas, sarana, dan prasarana kampus secara berkala. Libatkan pihak kebersihan atau untuk memastikan kebersihan optimal. - Implementasikan sistem pelaporan online atau kotak saran untuk mahasiswa dan staf melaporkan kondisi fasilitas yang memerlukan perbaikan atau perhatian khusus. Tetapkan tim responsibilitas untuk menanggapi laporan dengan cepat. - Perbarui atau perbaiki fasilitas toilet yang mungkin sudah tua atau rusak. Pastikan pasokan air dan perlengkapan toilet selalu dalam kondisi baik. - Lakukan kampanye kesadaran tentang pentingnya menjaga kebersihan dan kerapian di lingkungan kampus. Gunakan media sosial, poster, dan ceramah untuk menyampaikan pesan ini kepada seluruh komunitas kampus. - Adakan program kebersihan bersama yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan staf dalam membersihkan area kampus tertentu.- Berikan insentif atau penghargaan bagi yang berpartisipasi aktif.





BAB IV KESIMPULAN

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman perlu dilaksanakan secara berkala dan konsisten guna memberikan gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang telah dilaksanakan dalam setiap tahunnya. Hasil evaluasi yang dilakukan pada tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reliability* (keandalan) sebesar 78,32 persen, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 77,57 persen, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* (kepastian) sebesar 75,25 persen, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *empathy* (kepedulian) sebesar 79,32 persen, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* sebesar 71,62 persen.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada UPPS Fakultas MIPA sudah sangat baik, yaitu sebesar 76,42 persen. Namun demikian, masih ada beberapa temuan pada aspek tertentu yang perlu ditindaklanjuti oleh UPPS sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan dalam proses pendidikan.



Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS MULAWARMAN

Survei ini dilaksanakan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Oleh karena itu, diharapkan kepada mahasiswa untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian					
1.	Membaca dengan cermat setiap pernyataan yang disajikan.				
2.	Memberikan tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang dipilih.				
3.	Pilihan jawaban yang tersedia, terdiri dari: a. Kurang, jika anda merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada. b. Cukup, jika anda merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada. c. Baik, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada. d. Sangat Baik, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.				
B. Identitas Responden					
1.	Nama				
2.	NIM				
3.	Semester				
3.	Program Studi/Jurusan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
C. Kepuasan Mahasiswa					
1. Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Kemampuan dosen pembimbing akademik mengarahkan mahasiswa untuk mengambil mata kuliah di KRS.				
2)	Kemampuan dosen pembimbing akademik membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non-akademik.				
3)	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas.				
4)	Kemampuan staff dalam memberi penjelasan terkait pelayanan yang diberikan.				
5)	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan akademik.				
6)	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan perpustakaan.				
7)	Kemampuan laboran membantu mahasiswa dalam pelayanan praktikum.				





No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
8)	Kemampuan program studi dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				
9)	Kemampuan fakultas dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				
2. Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Respon dosen akademik terhadap jadwal konsultasi dengan mahasiswa.				
2)	Respon dosen pengampu mata kuliah dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan pendapat mahasiswa.				
3)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff akademik.				
4)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff perpustakaan.				
5)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh laboran.				
6)	Kemudahan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).				
7)	Kemudahan dalam melakukan pengisian Kartu Rencan Studi (KRS) berbasis <i>online</i> .				
8)	Kemudahan mengakses informasi evaluasi Kartu Hasil Studi (KHS).				
3. Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.				
2)	Ketepatan waktu pelayanan.				
3)	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
4. Aspek Empati (<i>Emphaty</i>)					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Keramahan dosen dalam membimbing mahasiswa.				
2)	Keramahan staff prodi dalam memberikan pelayanan.				
3)	Keramahan staff fakultas dalam memberikan pelayanan.				
4)	Keramahan staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
5)	Keramahan laboran dalam memberikan pelayanan.				





No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
6)	Pelayanan mengakomodir kebutuhan mahasiswa.				
7)	Sikap simpatik pimpinan program studi terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
8)	Sikap simpatik pimpinan fakultas terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
5. Aspek Tangible					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi kendaraan mahasiswa.				
2)	Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan yang memadai.				
3)	Ketersediaan sarana penunjang perkuliahan yang memadai (spidol, papan tulis, AC, proyektor, dan lain-lain)				
4)	Kebersihan dan kerapian fasilitas, sarana, dan prasarana kampus.				
5)	Ketersediaan laboratorium yang memadai sebagai penunjang kegiatan akademik.				
6)	Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi di kampus.				
7)	Ketersediaan <i>e-learning</i> dalam proses pembelajaran.				
8)	Kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan.				
9)	Ketersediaan buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini.				
10)	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih.				
11)	Ketersediaan dan kenyamanan ruangan kegiatan kemahasiswaan untuk Himpunan Mahasiswa Program Studi, Jurusan, Fakultas, dan Unit Kegiatan Mahasiswa.				
12)	Ketersediaan buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir.				
13)	Ketersediaan ruang terbuka bagi mahasiswa untuk diskusi.				

