



FMIPA UNMUL

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN



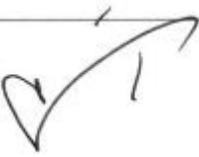
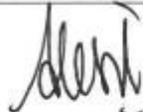
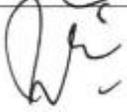
SEMESTER GANJIL
TAHUN 2024/2025

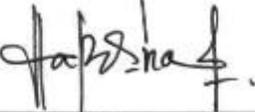
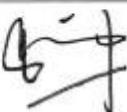


TIM MONEV
PUSAT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 FMIPA Universitas Mulawarman

NO.	NAMA/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M. Si 196304161989032001	Dekan	
2	Dr. Dadan Hamdani, M. Si 197302232000121001	Wakil Dekan Bidang Akademik	
3	Dr. Soerja Koesnapadi, M. Si 19740924200012001	Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum	
4	Dr. Darnah, M. Si 197703092005012002	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerja Sama	
5	Dr. Adrianus Inu Natalisanto, M. Si 197012252000121002	Ketua P2MF	
6	Dr. Desi Yuniarti, M. Si 198206082006042002	Koordinator	
7	Dr. RR. Dirgarini Julia Nurlianti, M. Si 198207152006042001	Anggota	
8	Dr. Winni Astuti, M. Si 197503032000122001	Anggota	
9	Dr. Linda Oktavianingsih, M. Si 197310052000122001	Anggota	
10	Kadek Subagiada, M. Si 197008032005011003	Anggota	

11	Ervinda Yuliatin, M. Si 199207022022032011	Anggota	
12	Rahmiati, M. Sc 198505052023212098	Anggota	
13	Kholis Nurhanafi, M. Sc 199312252022031008	Anggota	
14	Hardina Sandariria, M. Sc 199401192022032010	Anggota	
15	Rinancy Tumilaar, M. Si 198701182023212037	Anggota	
16	St. Fatimah, M. Si 199709272024062001	Anggota	
17	Anis Mawaddah, M. Si 199512132024062001	Anggota	
18	Dr. Eko Kusumawati, M.P 198204132012122001	Anggota	
19	Meiliyani Siringiringo, M. Si 199005182019032018	Anggota	

Samarinda, 14 April 2025

Dekan



Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si
NIP 196304161989032001

PRAKATA

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dapat diselesaikan. Laporan ini mencakup penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen, tendik, pengelola, dan sarana dan prasarana dalam kegiatan belajar mengajar di Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 pada Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Laporan ini berhasil diselesaikan berkat kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M. Si., selaku Dekan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang memberikan dukungan moril dan materil yang sangat berarti untuk kelancaran kegiatan ini.
2. Dr. Dadan Hamdani, S. Si., M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang memberikan dukungan dan masukan berharga terhadap keberhasilan kegiatan ini.
3. Dr. Soerja Koesnarpadi, S. Si., M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas kontribusinya yang berarti.
4. Dr. Darnah, M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerjasama atas bantuan dan masukannya pada kegiatan survei ini.
5. Dr. Adrianus Inu Natalisanto, M.Si., Kepala Pusat Penjamin Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas arahan dan pencerahannya.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa di Lingkungan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang telah memberikan dukungan untuk kelancaran survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai masukan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada periode selanjutnya.

Samarinda, April 2025

Tim Monev P2MF MIPA Unmul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
3. Populasi dan Sampel	2
4. Waktu dan Tempat Kegiatan	2
5. Teknik Sampling	2
6. Teknik Analisis Data	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	5
1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)	5
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)	7
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (<i>Empathy</i>)	8
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i>	9
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	11
BAB IV KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	5
Gambar 2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	6
Gambar 3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian(<i>Assurance</i>).....	7
Gambar 4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	8
Gambar 5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i>	9

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa	4
Tabel 2.	Temuan dan Tindak Lanjut	11

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan fondasi utama dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Proses pendidikan dan pembelajaran yang efisien di lingkungan perguruan tinggi memainkan peran krusial dalam menyiapkan generasi muda yang kompeten dan siap menghadapi tantangan global. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman, yang fokus pada ilmu kehidupan, memiliki kontribusi signifikan dalam persiapan calon ilmuwan dan profesional di bidang Sains dan Teknologi.

Fakultas MIPA Universitas Mulawarman terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Meskipun telah ada upaya yang baik dalam memberikan pelayanan di tingkat fakultas, namun tingkat kepuasan dan kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa perlu selalu ditingkatkan. Untuk itu, survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala, setidaknya sekali setahun, guna mengevaluasi kualitas layanan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Tujuan survei ini adalah untuk terus meningkatkan mutu pendidikan tinggi, memperbaiki dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa di masa depan. Hasil dari laporan kepuasan mahasiswa akan menjadi landasan untuk penyempurnaan kurikulum, peningkatan mutu pengajaran, serta penyediaan fasilitas dan dukungan administratif yang lebih baik.

Laporan ini akan menguraikan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pembelajaran di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Analisis akan mencakup pandangan mahasiswa terhadap metode pengajaran yang diterapkan, ketersediaan fasilitas laboratorium, dukungan dari dosen dan staf administratif, serta relevansi kurikulum dengan tuntutan industri atau penelitian saat ini. Dengan memahami perspektif langsung mahasiswa, diharapkan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman

dapat ditingkatkan mutu dan relevansinya dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten dan mampu bersaing di era globalisasi.

2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilakukan secara rutin, minimal satu kali setahun. Tujuannya adalah untuk menilai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas MIPA Universitas Mulawarman kepada mahasiswa. Selain itu, survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa di masa mendatang.

3. Populasi dan Sampel

Populasi survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan adalah mahasiswa aktif Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dengan jumlah sampel 225 mahasiswa.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran dilakukan pada Januari-Februari 2025 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

5. Teknik Sampling

Survei kepuasan mahasiswa menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik ini termasuk dalam kategori teknik *non probability sampling* karena pengambilan sampel dilakukan dengan mendistribusikan tautan *Google Form* kepada mahasiswa. Dengan demikian, mahasiswa yang mengisi kuesioner bersifat insidental.

6. Teknik Analisis Data

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terdiri atas beberapa pernyataan untuk setiap aspek. Pada aspek keandalan (*reability*) terdiri atas 9 pertanyaan, aspek ketanggapan

(*responsiveness*) terdiri atas 8 pertanyaan, aspek kepastian (*assurance*) terdiri atas 3 pertanyaan, aspek empati (*emphaty*) terdiri atas 8 pertanyaan, dan aspek sarana prasana (*tangible*) terdiri atas 13 pertanyaan. Ukuran kepuasan menggunakan skala Likert berskala ordinal dengan masing-masing 4 kategori, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik dengan kode sebagai berikut:

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

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

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 Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa

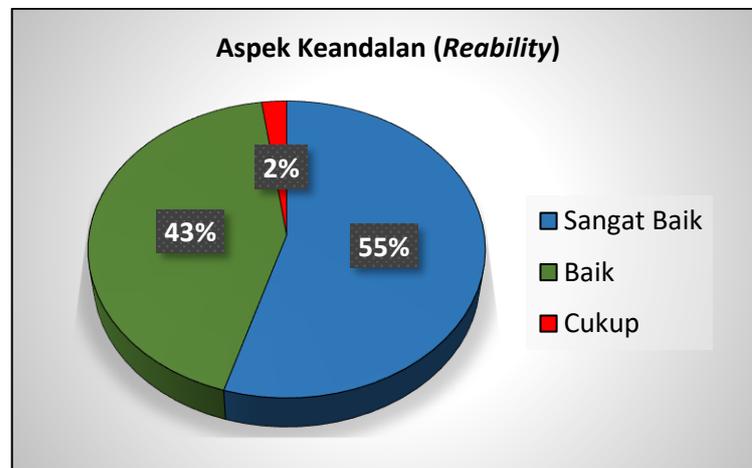
Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Tingkat Kepuasan
1 - 2,5996	25,00 - 64,99	Kurang
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	Cukup
3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	Baik
3,532 - 4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik

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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.



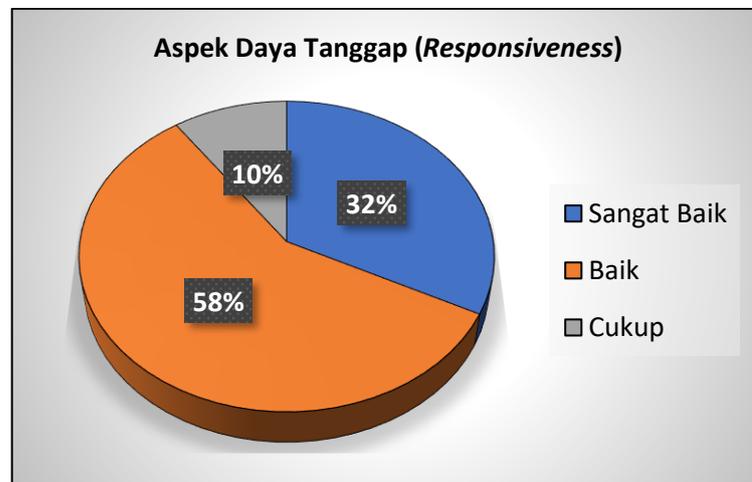
Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 55% mahasiswa menilai sangat baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dan 43% menilai baik. Meskipun demikian, masih terdapat 2% mahasiswa yang menilai cukup untuk kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama

proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 84,65% atau masuk dalam kategori baik.

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

Penilaian mahasiswa terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dapat dilihat pada Gambar 2.



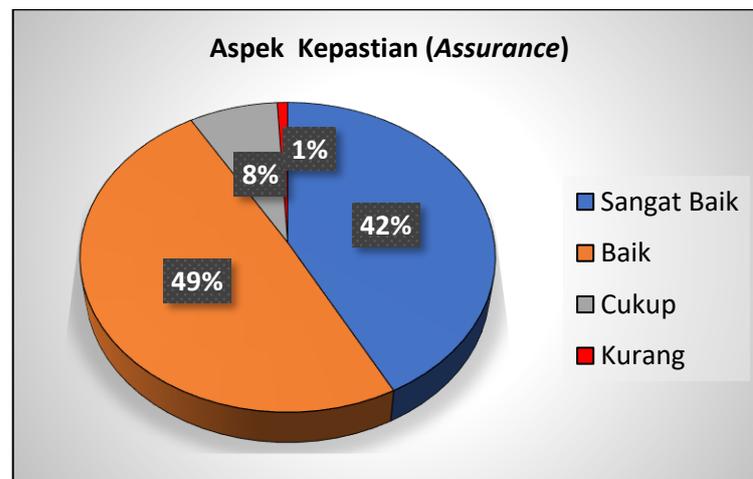
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 32% mahasiswa menilai sangat baik kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Sebanyak 58% persen mahasiswa menilai baik untuk kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Selanjutnya dapat dilihat pula terdapat 10% mahasiswa yang menilai cukup untuk kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu

mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 84,31% 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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.



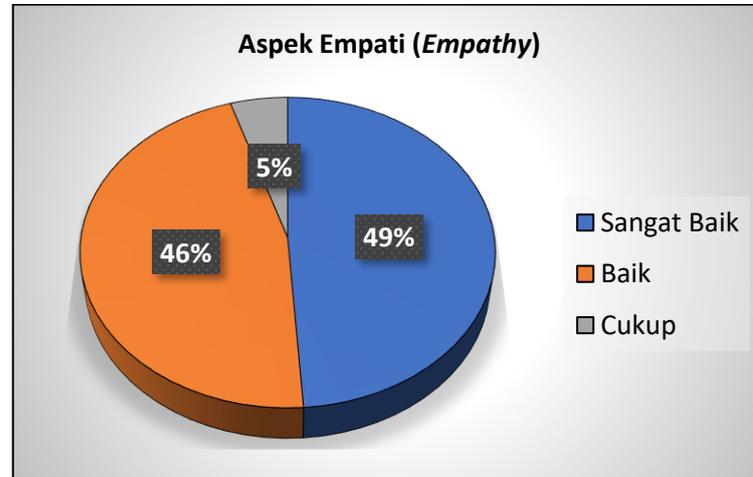
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian(*Assurance*)

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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 sangat baik dan baik berturut-turut sebanyak 49% dan 42%. Terdapat 8% 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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dan 1% menilai kurang. 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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 80,74% 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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dapat dilihat pada Gambar 4.



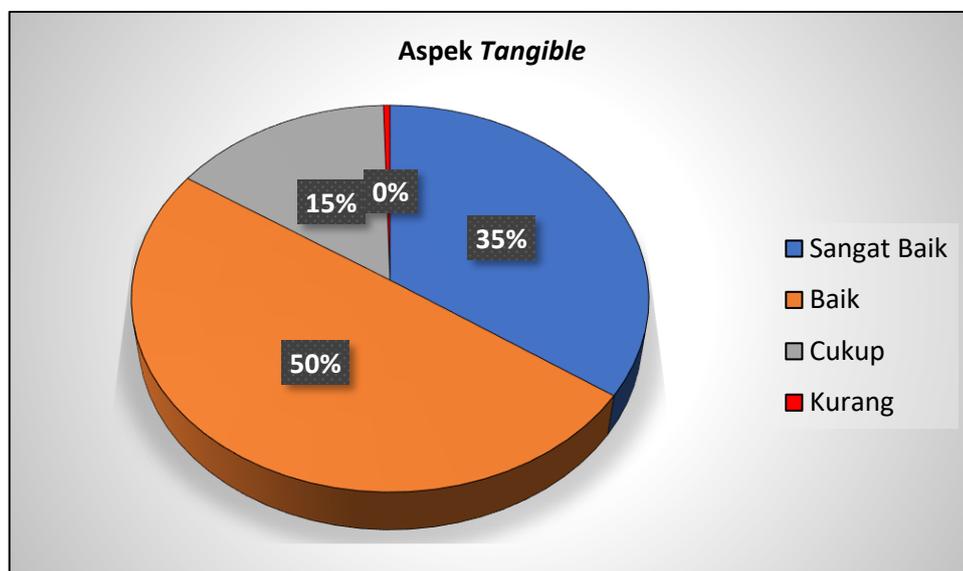
Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 49% mahasiswa menilai sangat baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Sebanyak 46% mahasiswa menilai baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan

pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Namun, masih terdapat 5% mahasiswa yang menilai cukup baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. 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 Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 adalah sebesar 84,04% 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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 35% dan 50% mahasiswa secara berturut-turut yang menilai sangat baik dan baik untuk kecukupan,

aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Serta sebanyak 15% mahasiswa yang menilai cukup baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 dan 0% menilai kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *tangible*, yaitu mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 sebesar 76,74% persen atau baik.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Mulawarman terhadap proses pendidikan pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 82,10% atau 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 <i>bandwidth</i> Wifi di kampus. (2,4/4)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyelidiki penggunaan <i>bandwidth</i> pada jam-jam sibuk untuk menentukan waktu-waktu di mana diperlukan peningkatan. ▪ Menambahkan <i>hotspot</i> WiFi di area-area kampus yang sering digunakan, seperti laboratorium, ruang baca, aula kuliah, ruang . ▪ Menggunakan sistem manajemen jaringan untuk memantau kinerja jaringan secara <i>real-time</i> dan mendeteksi masalah dengan cepat.
2	Mahasiswa menilai perlu ketersediaan sarana penunjang perkuliahan yang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengidentifikasi kekurangan dan kerusakan pada item seperti spidol, papan tulis, proyektor, AC, dan lainnya.

	memadai (spidol, papan tulis, AC, proyektor, dan lain-lain) (2,73/4)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menjadwalkan pengecekan rutin dan pemeliharaan alat-alat pendukung, khususnya proyektor dan AC. ▪ Mengganti spidol yang habis dan papan tulis yang sudah tidak layak pakai secara berkala. ▪ Meningkatkan koordinasi antara bagian akademik, dan bagian umum (sarana prasarana) untuk respon cepat terhadap kebutuhan sarana penunjang perkuliahan.
3	Mahasiswa menilai perlu ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih (2,76/4)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pembersihan yang lebih sering, khususnya pada jam sibuk. ▪ Memperbaiki kerusakan seperti toilet yang tidak berfungsi, saluran air tersumbat, atau perlengkapan yang rusak (kran, sabun, tisu, dll).
4	Mahasiswa menilai cukup baik atas Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan (2,96/4)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas, termasuk perbaikan peralatan dan <i>furniture</i> di dalam ruang perkuliahan. ▪ Merencanakan peningkatan fasilitas ergonomis mencakup pengadaan kursi dan meja dengan desain ergonomis serta penyediaan beberapa kursi khusus bagi mahasiswa yang membutuhkan

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 Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reliability* (keandalan) sebesar 84,65%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 84,31%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* (kepastian) sebesar 80,74%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *empathy* (kepedulian) sebesar 84,04%, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* sebesar 76,74%.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada UPPS Fakultas MIPA adalah sebesar 82,10% atau baik. 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.				
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.				
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 <i>Tangible</i>					
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.				
6	Pengelolaan Keuangan				
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Ketersediaan alokasi anggaran untuk kegiatan kemahasiswaan.				
2)	Keterlibatan mahasiswa dalam evaluasi penyerapan anggaran fakultas				
7	Menurut anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di FMIPA Unmul?				