

Laporan Kepuasan Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan

Pendahuluan

Laporan ini menyajikan hasil analisis komprehensif mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan berdasarkan data survei yang telah dikumpulkan. Survei ini mengukur persepsi responden terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan hingga kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Data disajikan dalam persentase dengan empat kategori penilaian yang direpresentasikan dalam grafik, di mana Series 1, 2, 3, dan 4 mewakili tingkat kepuasan dari terendah hingga tertinggi, atau Series 1-4 dalam grafik kedua mewakili skala 1-4 dari sangat tidak puas hingga sangat puas.

Metodologi

Data dikumpulkan melalui survei kepuasan dengan skala penilaian 1-4, di mana:

- Skala 1: Sangat Tidak Puas
- Skala 2: Tidak Puas
- Skala 3: Puas
- Skala 4: Sangat Puas

Survei mencakup 15 aspek layanan yang dikelompokkan dalam beberapa kategori utama:

1. Kemampuan dosen dan tenaga pengajar
2. Kemampuan pimpinan perguruan tinggi
3. Kepedulian terhadap mahasiswa
4. Infrastruktur (sarana dan prasarana)

Hasil Analisis

Analisis Kepuasan Terhadap Kemampuan Dosen

Berdasarkan data yang tersaji, dapat diamati bahwa:

1. **Kemampuan dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa** mendapatkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dengan 49,3% responden memberikan nilai 3 (puas) dan 44,3% memberikan nilai 4 (sangat puas). Hanya 0,7% responden yang merasa sangat tidak puas dan 5,7% merasa tidak puas.
2. **Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan** juga mendapat respon positif dengan 47,9% responden merasa puas dan 44,4% merasa

sangat puas. Persentase ketidakpuasan relatif rendah dengan 1,2% sangat tidak puas dan 6,6% tidak puas.

3. **Kemampuan pimpinan perguruan tinggi dalam memberikan keyakinan** memiliki pola serupa dengan 46,1% responden merasa puas dan 47,2% merasa sangat puas. Ketidakpuasan juga cukup rendah dengan 1,0% sangat tidak puas dan 5,7% tidak puas.

Analisis Kepedulian Terhadap Mahasiswa

Aspek kepedulian menunjukkan variasi tingkat kepuasan yang menarik:

1. **Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa** mendapat tingkat kepuasan tinggi dengan 49,1% responden merasa puas dan 40,8% merasa sangat puas. Namun, terdapat 8,6% responden yang merasa tidak puas dan 1,6% sangat tidak puas, yang menunjukkan masih ada ruang untuk peningkatan.
2. **Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian** menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dengan 50,8% responden merasa puas dan 38,7% merasa sangat puas. Terdapat 8,7% responden yang merasa tidak puas dan 1,7% sangat tidak puas.
3. **Kepedulian pimpinan perguruan tinggi untuk memberi perhatian** dinilai puas oleh 47,7% responden dan sangat puas oleh 43,8%. Persentase ketidakpuasan relatif rendah dengan 1,0% sangat tidak puas dan 7,4% tidak puas.

Analisis Sarana dan Prasarana

Aspek infrastruktur mendapat penilaian yang bervariasi:

1. **Kecukupan sarana dan prasarana** mendapat tingkat kepuasan tertinggi dalam kategori ini dengan 42,8% responden merasa puas dan 50,7% merasa sangat puas. Ketidakpuasan relatif rendah dengan 0,7% sangat tidak puas dan 5,8% tidak puas.
2. **Aksesibilitas sarana dan prasarana** memperoleh penilaian positif dengan 43,5% responden merasa puas dan 49,8% merasa sangat puas. Hanya 0,3% responden yang merasa sangat tidak puas dan 6,4% tidak puas.
3. **Kualitas sarana dan prasarana** juga mendapat respon baik dengan 43,7% responden merasa puas dan 50,4% merasa sangat puas. Persentase ketidakpuasan sangat rendah dengan 0,7% sangat tidak puas dan 5,2% tidak puas.

Perbandingan Antar Kategori

Secara keseluruhan, dapat dilihat beberapa pola menarik:

1. **Tingkat kepuasan tertinggi** terlihat pada aspek "Kecukupan sarana dan prasarana" dan "Kualitas sarana dan prasarana" dengan total responden yang puas dan sangat puas mencapai 93,5% dan 94,1%.
2. **Tingkat ketidakpuasan tertinggi** terdapat pada aspek "Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa" dan "Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa" dengan total responden yang tidak puas dan sangat tidak puas mencapai 10,2% dan 10,4%.
3. **Kategori kemampuan** (dosen, tenaga kependidikan, dan pimpinan) secara umum mendapat penilaian positif dengan rata-rata tingkat kepuasan (puas dan sangat puas) berkisar antara 90% hingga 93%.
4. **Kategori kepedulian** cenderung mendapat penilaian yang sedikit lebih rendah dibandingkan kategori lainnya dengan rata-rata tingkat kepuasan (puas dan sangat puas) berkisar antara 89% hingga 91%.
5. **Kategori sarana dan prasarana** secara konsisten mendapat penilaian tinggi dengan rata-rata tingkat kepuasan (puas dan sangat puas) mencapai 93% hingga 94%.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan berada pada level yang tinggi dengan mayoritas responden memberikan penilaian puas dan sangat puas pada semua aspek yang diukur. Namun demikian, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan, khususnya dalam aspek kepedulian dosen dan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa.

Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan akademik dan kemahasiswaan, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah:

1. **Meningkatkan kepedulian dosen dan tenaga kependidikan** melalui program pelatihan soft skills dan pendampingan mahasiswa yang lebih intensif.
2. **Mempertahankan dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana** yang sudah mendapat penilaian tinggi agar tetap dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.
3. **Memperkuat komunikasi antara pimpinan perguruan tinggi dengan mahasiswa** untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan mahasiswa.
4. **Mengembangkan mekanisme umpan balik berkelanjutan** untuk terus memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan di semua aspek.

5. **Memberikan penghargaan kepada dosen dan tenaga kependidikan** yang menunjukkan kinerja dan kepedulian tinggi terhadap mahasiswa untuk mendorong peningkatan pelayanan secara merata.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi di atas, diharapkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan dapat terus ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.