LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

TAHUN 2025

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA

2025

PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

Pengukuran kepuasan mahasiswa dilingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pembinaan Masyarakat dilaksanakan melalui penyebaran angket. Angket yang disusun dengan menggunakan skala 1 – 4 (4 = sangat puas; 3= puas; 2 = cukup puas; 1 = kurang puas). Kuisioner dari hasil survey kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan dengan kriteria responden, yaitu dosen dan tenaga kependidikan. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis statistik sederhana dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1-4 dari mulai tidak kurang puas hingga sangat puas.

Nilai Presepsi	Nilai Interval Kepuasan	Mutu Kepuasan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Puas

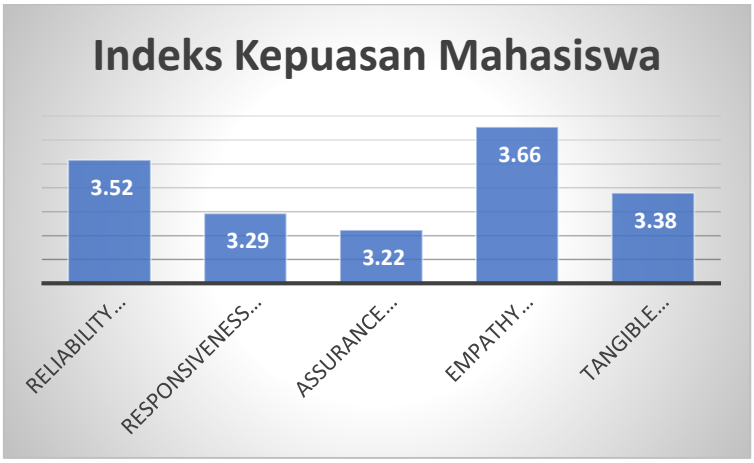
Pengukuran kepuasan dilakukan setiap tahun secara periodik yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) yang hasil dari pengukuran kepusan tersebut di tabulasi dan dianalisis untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan mutu kualitas layanan.

Pengukuran kepuasan Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pembinaan Masyarakat dilakukan melalui penyebaran angket sebanyak 132 responden yang terdiri dari mahasiswa dilingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pembinaan Masyarakat. Beberapa apek perihal kepuasan yang ditanyakan terhadap mahasiswa sebagai berikut :

1. Keandalan (Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan)
2. Daya Tanggap/*Responsiveness* (Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat)
3. Kepastian (*Assurance*): (Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan pada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)
4. Empati/*Empathy* (Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk member perhatian kepada imahasiswa
5. *Tangible* (Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana)

Hasilnya pengukuran kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pembinaan Masyarakat sebagai berikut :

No	Aspek Kepuasan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Indeks
1	Reliability (keandalan)	58.62%	34.48%	6.90%	0.00%	3.52
2	Responsiveness (ketanggapan),	37.93%	53.45%	8.62%	0.00%	3.29
3	Assurance (jaminan)	36.21%	50.00%	13.79%	0.00%	3.22
4	Empathy (empati)	65.52%	34.48%	0.00%	0.00%	3.66
5	Tangible (keberwujudan).	50.00%	37.93%	12.07%	0.00%	3.38
	Rata-Rata	49.66%	42.07%	8.28%	0.00%	**3.41**



Berdasarkan dari hasil pengukuran dan rekapitulasi terkait Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Mahasiswa di Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pembinaan Masyarakat diperoleh rata-rata skor 3,41 (Skala 4). Dari data tersebut menunjukan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pembinaan Masyarakat **Sangat Puas** dengan Indeks skor tingkat kepuasan **3,41.**

Medan, 20 Oktober 2025
ttd
Unit Penjaminan Mutu