

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES
PENDIDIKAN PROGRAM STUDI BIOLOGI TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**








**PROGRAM STUDI BIOLOGI
FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI
UNIVERSITAS OTTOW GEISLER PAPUA
JAYAPURA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI BIOLOGI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Revisi	0			
Tanggal	15 Desember 2022			
Proses	Penanggung Jawab			Tanda Tangan
	Nama	Jabatan	Tanggal	
Perumusan	Iriani Ira Bukorpioper, M.Si	Ketua Tim	15/12-22	
Dikaji ulang oleh	Theopilus Tipawael, M.Pd	Wakil Dekan I		
Dikendalikan oleh	Ermy Dikta Sumanik, S.Pd.,M.Li	Kepala Gugus Penjaminan Mutu Fakultas	15/12 22	
Dipertimbangkan	Theopilus Tipawael, M.Pd	Senat Fakultas	15/12-22	
Disetujui dan disahkan	Fegie Y. Wattimena ST.,M.Kom	Dekan	15/12/22	

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. TUJUAN.....	1
2. SASARAN.....	1
3. RUANG LINGKUP.....	1
4. PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI.....	1
5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN SKORING.....	2
6. METODE ANALISIS DATA.....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN.....	3
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT.....	7
BAB IV KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Skala Kepuasan di Universitas Ottow Geissler Papua.	Halaman	2
Tabel 2	Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan Program Studi Biologi Tahun Akademik 2022/2023.	Halaman	8

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i> atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 3
Grafik 2	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek <i>Assurance</i> (Kepastian) dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 4
Grafik 3	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek <i>Realibility</i> (keandalan) dalam Proses Pendidikan, Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 5
Grafik 4	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek <i>Responsive</i> (daya tanggap) dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 6
Grafik 5	Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Empati (kepedulian) dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 7

BAB I

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Penilaian kepuasan merupakan indikator dari penilaian mutu suatu program studi, gugus, ataupun Lembaga. Penilaian survei kepuasan ini dilakukan secara berkala per tahun akademik. Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan ini menilai bagaimana proses pendidikan berlangsung yang dinilai mulai dari dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia.

2. SASARAN

Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan pengelola terdiri dari Aspek *Tangibles* (keunikan) Aspek Assurance (kepastian) Aspek *Realibility* (keandalan), Aspek *Responsiveness* (daya tanggap), dan Aspek Empaty (Empati/kepedulian).

4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen penilaian
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan penilaian
- 5) Mengolah hasil penilaian
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Teknik penilaian

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei pengisian kuesioner secara daring melaui link : <https://tinyurl.com/surveylayananpendidikan2223>

5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang dinilai sehingga akan ada perbedaan totalan nilai disetiap layanan menyesuaikan jumlah pernyataan, walaupun pada akhirnya hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang penilaian yang ada, artinya responden menilai Kurang Puas (KP)/Kurang (K). Nilai skala 2 artinya responden menilai Cukup Puas (CP)/Cukup (C). Nilai skala 3 artinya responden menilai Puas (P)/Baik (B). Nilai skala 4 adalah nilai tertinggi artinya responden menilai Sangat Puas (SP)/Sangat Baik (SB).

6. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Excel. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana di Universitas Ottow Geissler Papua. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala kepuasan Di Universitas Ottow Geissler Papua

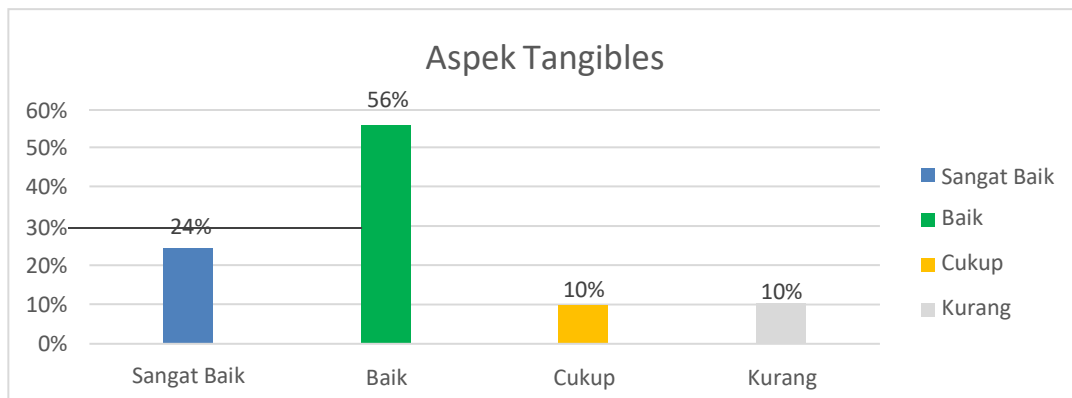
Nilai	Range	Klasifikasi Kepuasan (KK)
1	0 s.d 55	Kurang Puas (KP) / Kurang (K)
2	56 s.d 70	Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
3	71 s.d 85	Puas (P) / Baik (B)
4	86 s.d 100	Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangible atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana fasilitas yang tersedia di institusi yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap tahun, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi terkait bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di institusi. Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan dinilai dari 3 aspek penilaian yaitu kecukupan, aksesibilitas serta kualitas. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan penyediaan sarana dan prasarana selama proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian setiap aspek pada item pertanyaan Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan.



Grafik 1

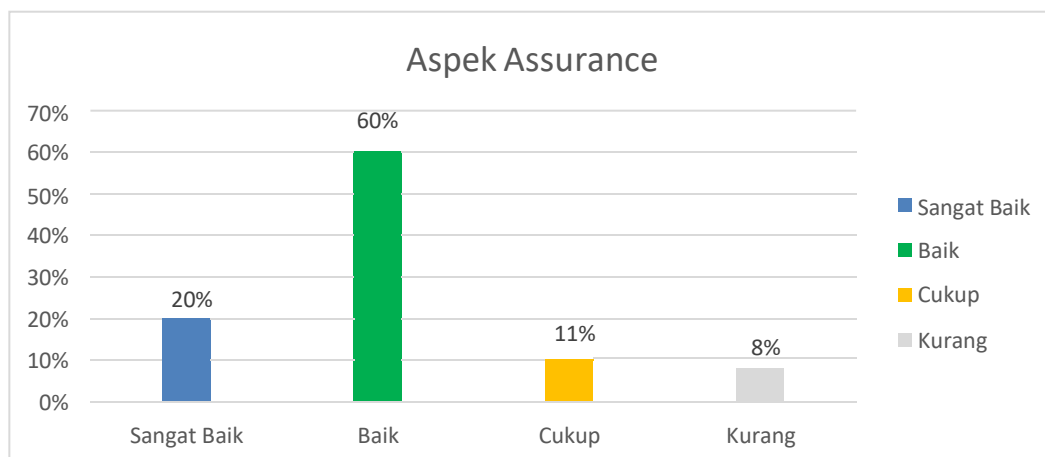
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangibel atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 24% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 56% dengan kategori baik/puas, 10% dengan kategori cukup/cukup puas dan 10% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan kategori baik/puas dengan nilai 56% kemudian disusul dengan sangat baik/ sangat puas dengan nilai 24%.

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek Assurance (Kepastian) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek assurance (kepastian) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang ada. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakut aspek Assurance (kepastian) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek Assurance (kepastian) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 2

Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Assurance (Kepastian) dalam Proses Pendidikan Ganjil, Tahun Akademik 2022/2023

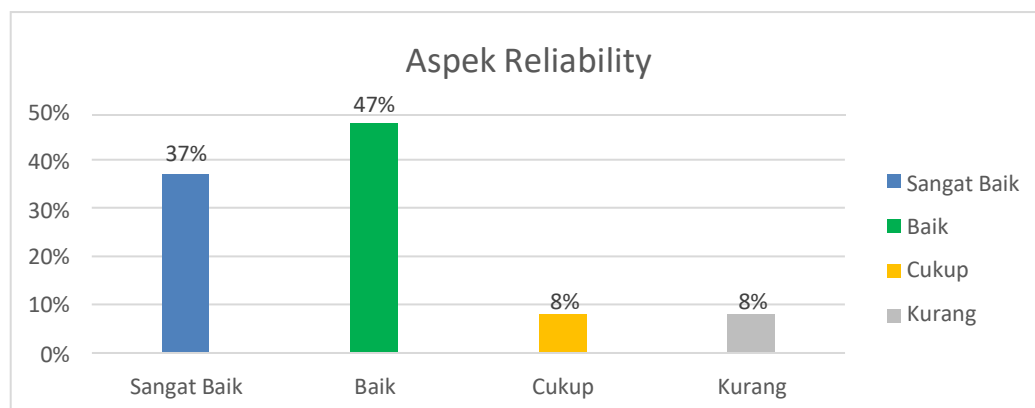
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Assurance (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 20% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 60% dengan kategori baik/puas, 11% dengan kategori cukup/cukup puas dan 8% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap

dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Assurance (kepastian) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah kategori baik/puas dengan nilai 60% kemudian disusul dengan sangat baik/sangat puas dengan nilai 20%,.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek Realibility (keandalan) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek realibility (keandalan) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu memberikan pelayanan terhadap mahasiswa khususnya layanan Pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 s.d 4 aspek penilaian yaitu menilai bagaimana kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan, ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kejelasan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten. Penilaian masing-masing aspek akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakit aspek realibility (keandalan) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek realibility (keandalan) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 3

Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Realibility (keandalan) alam Proses Pendidikan Ganjil, Tahun Akademik 2022/2023

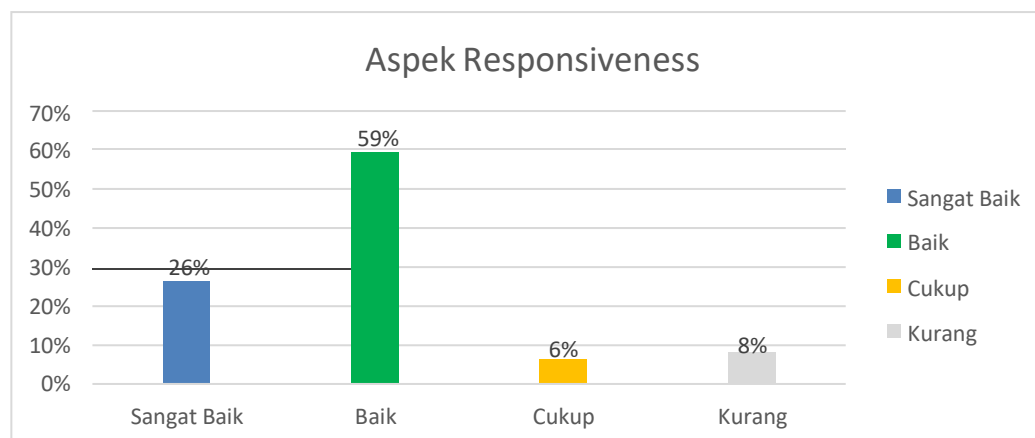
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek *Realibility* (keandalan dan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 37% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 47% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 8% dengan

kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelolaterhadap aspek Realibility (keandalan) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah baik/puas dengan nilai 47%.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola pada aspek Responsiveness (Daya Tanggap) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek responsive (daya tanggap) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat terhadap mahasiswa khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukansetiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu menilai memiliki sifat tanggap dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan dengan tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan dan memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakit aspek responsive (daya tanggap) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek responsive (daya tanggap) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 4
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Responsiveness(daya tanggap) dalam Proses Pendidikan Ganjil, Tahun Akademik 2022/2023

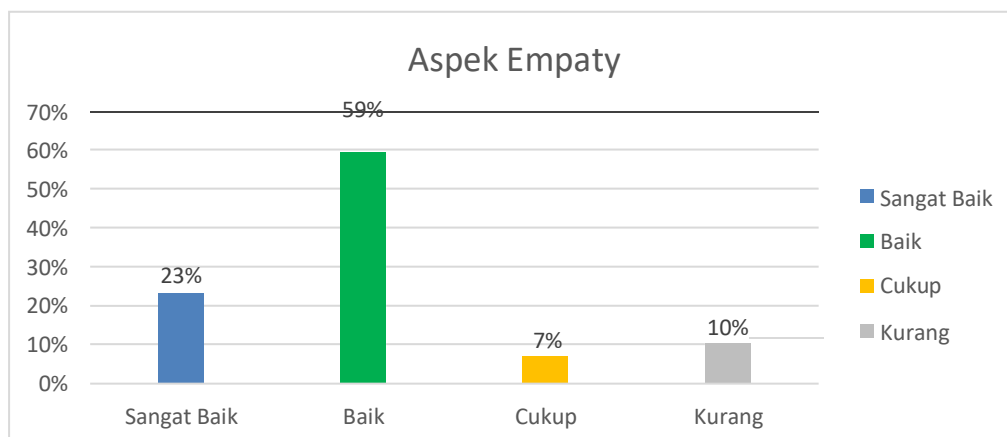
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek *Responsive* (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 26% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 59% dengan kategori baik/puas, 6% dengan kategori cukup/cukup puas dan 8% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa

terhadap dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Realibility (keandalan) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah kategori baik/puas dengan nilai 59% kemudian disusul dengan sangat baik/sangat puas dengan nilai 26%.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek Empati (Kepedulian) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek empati (kepedulian) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap tahun, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 5 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa, kemampuan dalam mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa, menanggapi setiap keluhan kritik dan saran dari seluruh mahasiswa, memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan, dan memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terkait aspek empati (kepedulian) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek empati (kepedulian) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 5
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Empati(kepedulian) dalam Proses Pendidikan Ganjil, Tahun Akademik 2022/2023

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Empati (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 23% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 59% dengan

kategori baik/puas, 7% dengan kategori cukup/cukup puas dan 10% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Empati (kepedulian) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah kategori baik/ puas dengan nilai 59% kemudian disusul dengan sangat baik/sangat puas dengan nilai 23%.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan di Program Studi Biologi Universitas Ottow Geissler Papua diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan Program Studi Biologi, Tahun Akademik 2022/2023

No	Aspek	Temuan	Rekomendasi (Rencana Tindak Lanjut)
1.	<i>Tangible</i> : Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana	Kecukupan sarana dan prasana dalam menunjang proses pendidikan perlu ditingkatkan.	<ul style="list-style-type: none">• Mendiskusikan kembali secara bersama-sama UPPS dan PS terhadap sarana dan prasarana yang dirasa kurang dengan mencoba mengusulkan ke rektorat pemenuhan sarana prasarana yang masih dirasa kurang• Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung proses kegiatan pembelajaran
2.	<i>Assurance</i> (Kepastian) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	Dosen, tendik dan pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa• Meminta pembimbing Akademik masing-masing dosen untuk senantiasa melakukan pembinaan dan meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan

3.	<i>Realibility</i> (Keandalan) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	Perlu adanya peningkatan kemampuan pengelola dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas.	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kemampuan pengelola dalam kemampuan memberikan informasi • Meningkatkan kepuasan mahasiswa lagi dengan meningkatkan kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam baik mengikutsertakan pelatihan, seminar, maupun workshop <p>Hal ini dilakukan mengingat adanya beberapa keluhan mahasiswa yang merasa ketinggalan informasi terhadap kegiatan kemahasiswaan dan hal-hal lainnya dalam kegiatan diluar lingkungan kampus</p>
4	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap) : kemauan dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Dosen , tendik dan pengelola dirasa perlu menyediakan waktu untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa ketika diperlukan.	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan persentase tingkat kepuasan mahasiswa hingga mencapai 100 persen melalui penyampaian evaluasi ke masing-masing dosen yg dirasa masih kurang dalam merespon segala pelayanan kepada mahasiswa, mengapa bisa terjadi dan bagaimana pencarian solusi yang tepat sehingga mahasiswa bisa merasa puas terhadap jasa yang diberikan dengan cepat • Mengajukan kepada dosen maupun tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan waktu luang dan pemahaman secara detail tentang pelayanan-pelayanan yang didapatkan oleh mahasiswa.
5	<i>Empati</i> (Kepedulian): Kesediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	Pelayanan yang diberikan dosen, tendik dan pengelola terkait kemampuan memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan terkait perkuliahan perlu ditingkatkan	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu adanya peningkatan kepedulian sosial dosen, tenaga kependidikan dan pengelola terhadap mahasiswa dengan melakukan pertemuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola di lingkungan UPPS dan PS terhadap evaluasi yang telah berjalan • Melakukan diskusi mengenai kendala permasalahan sebagai upaya tindak lanjut dalam memberikan perhatian dan solusi terhadap permasalahan perkuliahan mahasiswa

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan konsisten setiap Tahun Akademik. Temuan yang didapatkan akan dikelola sebagai proses perbaikan, baik perbaikan sistem, manajemen, pengelolaan dan lainnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dilakukan secara berkala dengan target sasaran dosen, tendik, pengelola serta bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan. Penilaian yang dilakukan memperoleh nilai pada akasebilitas dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 24% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 56% dengan kategori baik/puas, 10% dengan kategori cukup/cukup puas dan 10% dengan kategori kurang/kurang puas. Penilaian yang telah dilakukan selalu dievaluasi apa saja yang menjadi kelemahan disetiap aspek, yang sudah dituangkan kedalam temuan dan akan dilakukan pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan kesepakatan dan perencanaan yang telah disusun. Pada aspek *Assurance* (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 20% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 60% dengan kategori baik/puas, 11% dengan kategori cukup/cukup puas dan 8% dengan kategori kurang/kurang puas. aspek *Realibility* (keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 37% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 47% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 8% dengan kategorikurang/kurang puas. Pada aspek *Responsive* (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 26% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 59% dengan kategori baik/puas, 6% dengan kategori cukup/cukup puas dan 8% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek *Empathy* (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 23% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 59% dengan kategori baik/puas, 7% dengan kategori cukup/cukup puas dan 10% dengan kategori kurang/kurang puas. pada aspek kecukupan.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES
PENDIDIKAN PROGRAM STUDI BIOLOGI TAHUN AKADEMIK
2022/2023**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 = Sangat Baik
- 3 = Baik
- 2 = Cukup
- 1 = Kurang

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam proses pendidikan dengan penuh tanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Aspek Keandalan (Reliability)					
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen				
2	Tersedia Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa				
3	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif				
5	Dosen datang tepat waktu				
6	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)				
7	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
8	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)					
1	UOGP menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				

2	UOGP menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu				
3	UOGP selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
4	UOGP menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi				
Aspek Kepastian (Assurance)					
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan				
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UOGP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)				
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UOGP melalui dosen bimbingan konseling				
4	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UOGP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Aspek Empati (Empaty					
1	Kepedulian Universitas Ottow Geissler dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				
3	UOGP memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
4	UOGP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
Aspek Tangibles					
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
4	Universitas Ottow Geissler mempunyai perpustakaan yang lengkap				
5	Tersedia Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UOGP				
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih				
8	Tersedia fasilitas ibadah untuk mahasiswa				
9	Masukan Mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan				