



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI
S1 TEKNOLOGI PENDIDIKAN







**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN & BUDAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan kuantitas-kualitas fasilitas pendidikan dan kepemimpinan pada Program Studi S1 Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan & Budaya Universitas Bina Mandiri Gorontalo.

Laporan ini telah ditelaah dan disetujui oleh pihak terkait sebagai dokumen resmi laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pembelajaran Pada Program Studi S1 Teknologi Pendidikan.

Tanggal : 20 Juli 2025
Halaman : 11 Halaman

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Nurfahmi Moligai, M.Pd	Ketua Program Studi	
Dr. Imam Mashudi, S.Pd., M.Pd	Dekan Fakultas	
William Indra S. Moodutor, SE., M.SA., Ak., CA	Wakil Rektor I	
Dr. Ikram Muhammad, S.Pd., M.Si	Kepala BPMA	

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
I. Pendahuluan.....	1
II. Metodologi.....	2
III. Hasil Survei.....	3
IV. Saran dan Masukan Mahasiswa.....	5
V. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	6
Lampiran.....	8

I. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Survei ini berfungsi sebagai sarana untuk mengukur persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi. Hasil survei menjadi dasar bagi pengelola program studi dalam melakukan evaluasi, perbaikan, dan pengembangan layanan agar selaras dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa.

Dalam konteks Program Studi S1 Teknologi Pendidikan, layanan akademik dan pembelajaran menjadi aspek utama yang berpengaruh langsung terhadap kualitas lulusan. Layanan akademik mencakup kecepatan, ketepatan, dan kemudahan prosedur administrasi yang menunjang proses belajar mahasiswa, sedangkan layanan pembelajaran mencakup kualitas penyampaian materi, interaksi dosen-mahasiswa, pemanfaatan teknologi pembelajaran, serta kesesuaian proses belajar dengan capaian pembelajaran yang telah ditetapkan. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa secara berkala memungkinkan program studi untuk:

- a. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan akademik dan pembelajaran.
- b. Memastikan proses pembelajaran berjalan sesuai standar mutu yang berlaku.
- c. Menyediakan data objektif bagi perencanaan strategi peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga bagian integral dari budaya mutu yang mendorong terwujudnya pendidikan tinggi yang relevan, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan peserta didik dan dunia kerja.

2. Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan pembelajaran pada Program Studi S1 Teknologi Pendidikan memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang disediakan oleh program studi.
- b. Menilai kualitas pembelajaran yang diberikan oleh dosen, baik dari segi penyampaian materi, interaksi, maupun pemanfaatan teknologi pembelajaran.
- c. Mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan sebagai dasar perencanaan strategi peningkatan mutu layanan dan pembelajaran secara berkelanjutan.

3. Manfaat

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan pembelajaran pada Program Studi S1 Teknologi Pendidikan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan masukan bagi program studi dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
- b. Menjadi bahan evaluasi dan dasar perencanaan strategis dalam pengembangan proses pembelajaran yang lebih efektif, interaktif, dan berorientasi pada capaian pembelajaran.

II. Metodologi

1. Jenis Survei

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner terstruktur.

2. Responden

Responden adalah mahasiswa Program Studi S1 Teknologi Pendidikan yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, dengan rincian berdasarkan semester dan jenis kelamin.

3. Instrumen Penilaian

- Aspek Layanan Akademik: 5 indikator.
- Aspek Layanan Pembelajaran: 5 indikator.
- Aspek Sarana dan Prasarana: 4 indikator.

Skala penilaian 4 = Sangat Baik, 3 = Baik, 2 = Cukup, 1 = Kurang Baik.

4. Pengolahan Data

Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ke-i dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di \quad i = 1, 2, \dots, 7$$

dimana:

- ai = persentase "Sangat Baik";
- bi = persentase "Baik";
- ci = persentase "Cukup";
- di = persentase "Kurang".

Rata-rata:

$$TKM = \frac{\sum TKMi}{5}$$

Tabel 1. Kriteria Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Persentase (%)	Kategori
81 - 100	Sangat Baik
61 - 80	Baik
41 - 60	Cukup
≤ 40	Kurang Baik

III. Hasil Survei

1. Distribusi Responden

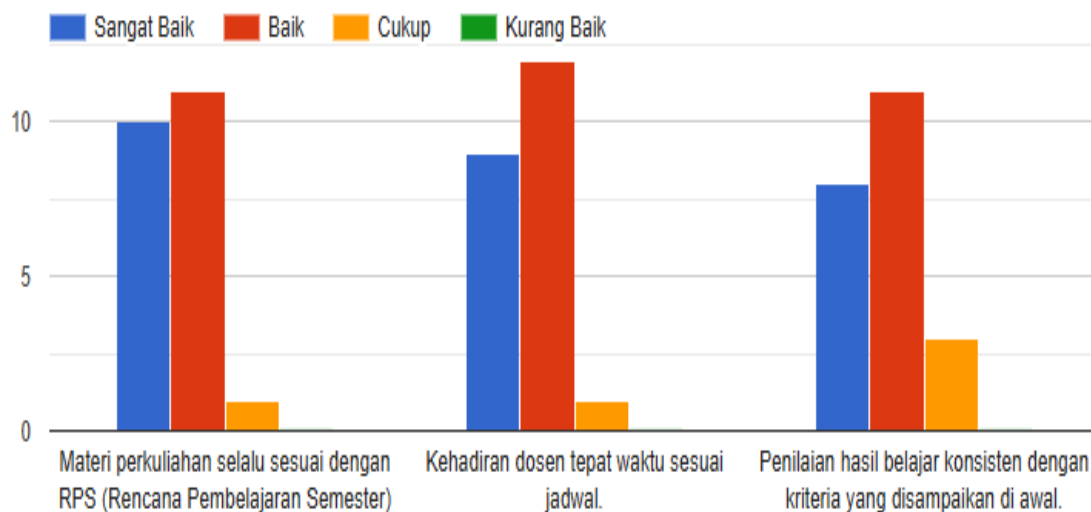
No	Semester	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase (%)
1	I-II	4	8	12	57,14
2	III-IV	0	2	2	9,52
3	V-VI	2	6	8	33,33
Jumlah	-	6	16	22	100,00

2. Rekapitulasi Penilaian Per Aspek

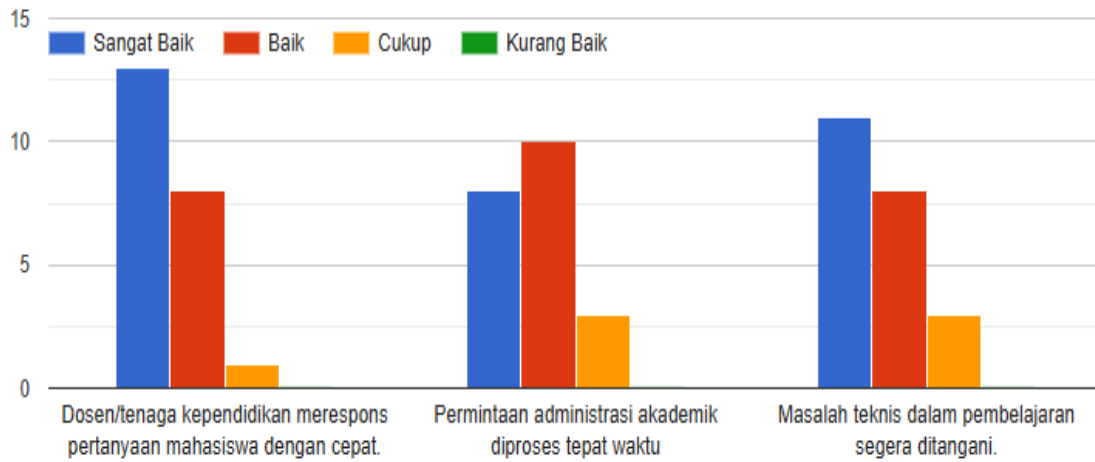
No	Aspek	Persentase			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Reliability	93.93	6.06	0.00	0.00
2	Responsiveness	84.85	15.15	0.00	0.00
3	Assurance	80.30	19.69	0.00	0.00
4	Empathy	81.81	18.18	0.00	0.00
5	Tangible	78.78	12.12	9.09	0.00
Jumlah		419.70	71.20	9.10	0.00
Rata-rata%		83.93	14.24	1.82	0.00

3. Diagram Hasil Survei

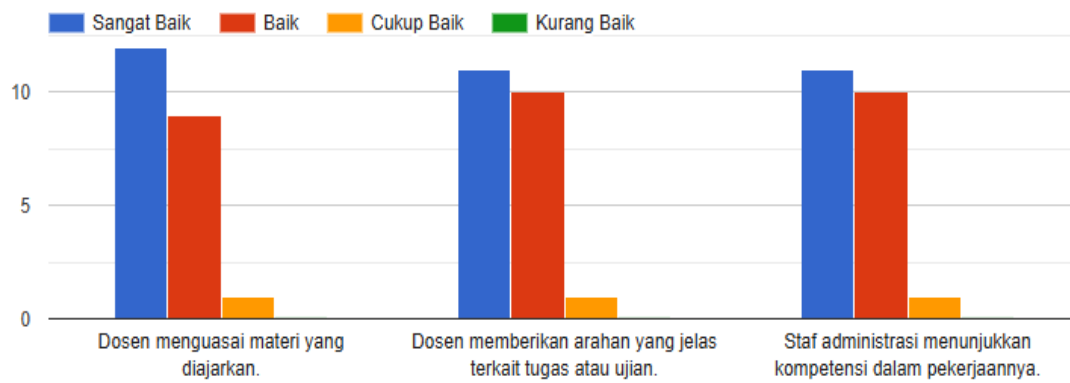
Keandalan (Reliability)



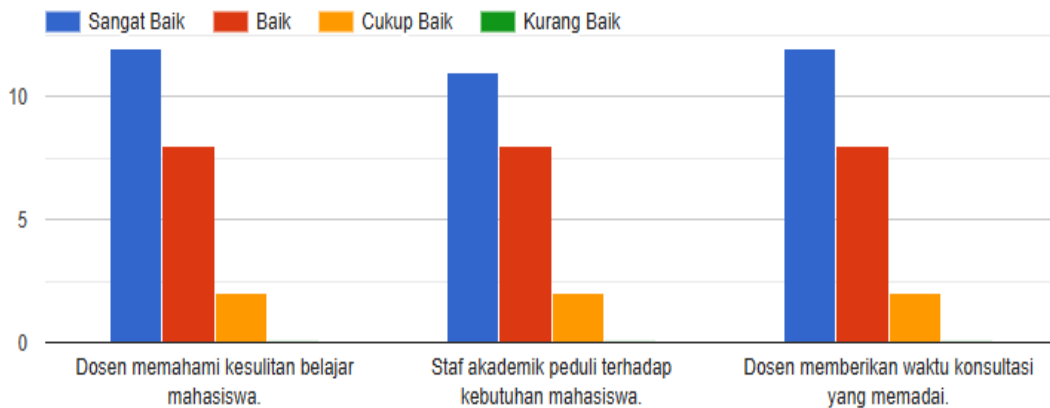
Daya Tanggap (Responsiveness)



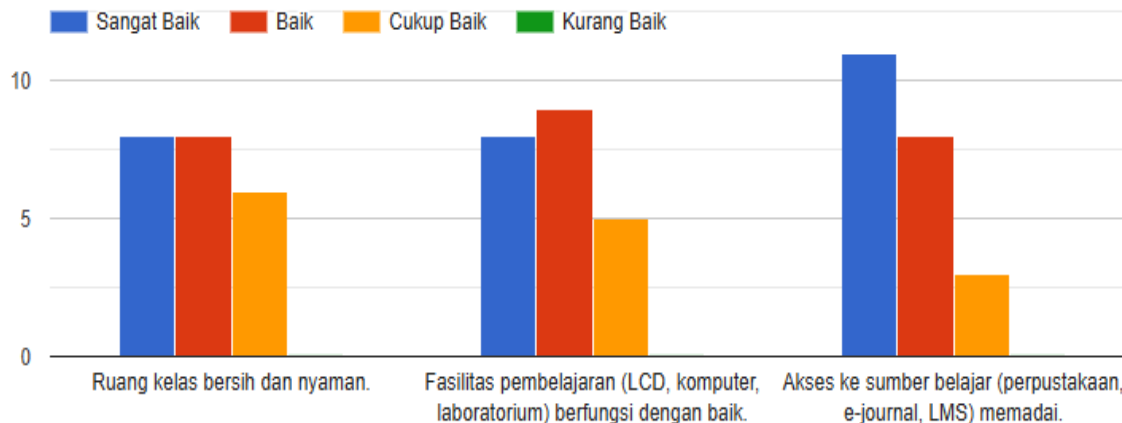
Kepastian (Assurance)



Empati (Empathy)



Berwujud (Tangible)



4. Analisis

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan distribusi penilaian:

a. Aspek yang Paling Memuaskan

Aspek Reliability (Keandalan) memperoleh nilai tertinggi dengan persentase 93,93% sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dosen mampu memberikan materi dengan konsisten, jelas, dan sesuai dengan rencana pembelajaran.

b. Aspek yang Perlu Mendapat Perhatian

Aspek Tangible (Berwujud) memiliki nilai terendah, yaitu 78,78% sangat baik, dengan 9,09% cukup. Artinya, sarana, prasarana, atau media pembelajaran yang digunakan masih perlu ditingkatkan agar lebih mendukung proses belajar.

c. Kondisi Fasilitas

Meskipun secara umum dinilai baik, adanya persentase penilaian “cukup” pada aspek Tangible menunjukkan perlunya perbaikan atau penyediaan fasilitas fisik, seperti ruang kelas, media pembelajaran, maupun teknologi pendukung agar mahasiswa lebih nyaman dalam mengikuti perkuliahan.

d. Hasil Rata-rata Survei

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian menunjukkan 83,93% sangat baik, 14,24% baik, dan hanya 1,82% cukup, tanpa adanya penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja dosen dalam proses pembelajaran dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa, dengan beberapa catatan perbaikan pada aspek fasilitas.

IV. Saran dan Masukan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, saran mahasiswa dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Saran terkait layanan akademik

- Proses pelayanan administrasi perlu lebih cepat dan terintegrasi secara online.

- Pemberitahuan terkait pengumuman akademik sebaiknya menggunakan media resmi yang terpusat.
 - Tenaga pengajar diharapkan lebih tepat sesuai kompetensi bidang mata kuliah.
- 2. Saran terkait pembelajaran**
- Materi perkuliahan sebaiknya lebih banyak dikaitkan dengan praktik lapangan dan studi kasus nyata.
 - Dosen diharapkan lebih konsisten dalam penyampaian materi agar lebih relevan dan aplikatif.
 - Kegiatan kemahasiswaan seperti seminar, workshop, dan pelatihan keterampilan digital perlu lebih sering diadakan.
- 3. Saran terkait sarana dan prasarana**
- Pendingin ruangan (AC/kipas angin) perlu ditambahkan agar ruang kelas lebih nyaman.
 - Perlu penataan ulang ruang kelas agar lebih kondusif untuk belajar.
 - Ketersediaan dan pemeliharaan fasilitas (LCD proyektor, sound system, koneksi internet) perlu ditingkatkan.
 - Perlu adanya ruang diskusi atau coworking space bagi mahasiswa.
 - Akses internet kampus perlu lebih stabil dan memadai.

V. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Teknologi Pendidikan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran secara umum berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata 83,93% sangat baik, 14,24% baik, dan hanya 1,82% cukup, tanpa adanya penilaian kurang baik.
- b. Aspek Reliability (Keandalan) menjadi aspek yang paling memuaskan dengan capaian 93,93% sangat baik, menunjukkan konsistensi dosen dalam mengajar.
- c. Aspek Tangible (Berwujud) menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian karena terdapat 9,09% penilaian cukup, yang mengindikasikan masih ada keterbatasan pada fasilitas dan sarana prasarana pembelajaran.
- d. Saran mahasiswa banyak menekankan pada perbaikan layanan akademik, peningkatan relevansi materi pembelajaran dengan praktik nyata, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung belajar.

2. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada periode berikutnya, disarankan langkah-langkah perbaikan sebagai berikut:

- a. Layanan Akademik – Mempercepat pelayanan administrasi secara online, menggunakan media resmi kampus untuk pengumuman, serta menyesuaikan dosen dengan bidang kompetensi.

- b. Pembelajaran – Mengaitkan materi dengan praktik nyata, menjaga konsistensi penyampaian, dan menambah kegiatan penunjang seperti seminar/workshop.
- c. Sarana dan Prasarana – Menambah pendingin ruangan, menata ruang kelas, menjaga fasilitas pembelajaran (proyektor, sound system, internet), serta menyediakan ruang diskusi dan akses internet yang lebih stabil.

Lampiran

- Instrumen survei yang digunakan.



Bagian 1 dari 2

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pembelajaran Pada Program Studi S1 Teknologi Pendidikan

B I U  

Kepada Yth.
Mahasiswa Program Studi S1 Teknologi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan & Budaya Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Dengan hormat,
Formulir ini disusun untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan & Budaya terhadap layanan akademik dan proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Penilaian dilakukan berdasarkan lima aspek utama, yaitu **Keandalan (Reliability)**, **Daya Tanggap (Responsiveness)**, **Kepastian (Assurance)**, **Empati (Empathy)**, dan **Berwujud (Tangible)**. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu pembelajaran, pelayanan akademik, serta fasilitas pendukung di lingkungan Program Studi S1 Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan & Budaya. Kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban Anda. Mohon berikan penilaian secara jujur dan objektif sesuai pengalaman Anda. Atas partisipasi dan kerja sama Anda, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden (optional)

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

NPM

Teks jawaban singkat

Semester

I

II

III

IV

V

VI

VII

VIII

Kelas (optional)

Teks jawaban singkat

Usia

Teks jawaban singkat

Petunjuk Pengisian



Bacalah setiap pernyataan dengan cermat, kemudian berikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda. Gunakan skala penilaian berikut:

- 4 = Sangat Baik (Pelayanan/kondisi sangat memuaskan, melebihi harapan)
- 3 = Baik (Pelayanan/kondisi memuaskan dan sesuai harapan)
- 2 = Cukup (Pelayanan/kondisi cukup memuaskan namun perlu peningkatan)
- 1 = Kurang Baik (Pelayanan/kondisi belum memuaskan dan memerlukan perbaikan signifikan)



Keandalan (Reliability)

Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Materi perkuliahan...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehadiran dosen te...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penilaian hasil bela...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Dosen/tenaga kepe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permintaan admini...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Masalah teknis dal...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kepastian (Assurance)

Kemampuan memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan telah sesuai ketentuan.

	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Dosen menguasai ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dosen memberikan...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staf administrasi m...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Empati (Empathy)

Kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Dosen memahami ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staf akademik ped...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dosen memberikan...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Berwujud (Tangible)

Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana.

	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Ruang kelas bersih ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas pembelaja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akses ke sumber b...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saran dan Masukan

Tuliskan saran, kritik, atau masukan yang membangun untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, pembelajaran, dan fasilitas di Program Studi S1 Teknologi Pendidikan.

Teks jawaban panjang
.....

- Data mentah hasil pengisian responden.

	Keandalan (Reliability)			Daya Tanggap (Responsiveness)			Kepastian (Assurance)			Empati (Empathy)			Berwujud (Tangible)		
1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
20	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
21	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ai	20	21	21		20	19	17			18	16	19	
bi	2	1	1		2	3	5			4	6	3	
ci	0	0	0		0	0	0			0	0	0	
di	0	0	0		0	0	0			0	0	0	

Sangat Baik	90.91	95.45	95.45	93.94	90.91	86.36	77.27	84.85	81.82	72.73	86.36	80.30
Baik	9.09	4.55	4.55	6.06	9.09	13.64	22.73	15.15	18.18	27.27	13.64	19.70
Cukup	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0

ai	18	18	18		17	18	17	
bi	4	4	4		2	3	3	
ci	0	0	0		3	1	2	
di	0	0	0		0	0	0	
Sangat Baik	81.82	81.82	81.82	81.82	77.27	81.82	77.27	78.79
Baik	18.18	18.18	18.18	18.18	9.09	13.64	13.64	12.12
Cukup	0	0	0	0	13.64	4.55	9.09	9.1
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0

TKM1: Reliability;	93.93	6.06	0	0
TKM2: Responsiveness;	84.85	15.15	0	0
TKM3: Assurance; .	80.3	19.69	0	0
TKM4: Empathy;	81.81	18.18	0	0
TKM5: Tangible	78.78	12.12	9.09	0
Jumlah	419.67	71.2	9.1	0
Rata-rata %	83.93	14.24	1.82	0



**PROGRAM STUDI S1
TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN & BUDAYA
2025**