



FMIPA
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

2024

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa FAKULTAS MIPA

Disusun oleh :
Tim SJMF
FMIPA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

LEMBAR PENGESAHAN

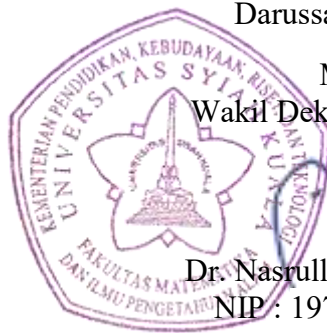
Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

FMIPA

Tahun 2023

Darussalam, Maret 2024

Mengetahui
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Nasrullah, S.Si., M.Si., M.Sc
NIP: 197501021999031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan hasil survei kepuasan mahasiswa FMIPA USK ini dapat disusun dengan baik. Survei ini dilaksanakan sebagai salah satu upaya untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik di lingkungan FMIPA USK.

Pelaksanaan survei ini melibatkan 2.131 mahasiswa dari jenjang S1 dan D3 yang dilakukan secara daring pada periode akhir Juli hingga awal Agustus 2023, bertepatan dengan masa pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Semester Ganjil 2023/2024. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis untuk menghasilkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan data dalam bentuk tabel dan diagram yang mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, kepedulian, serta kecukupan sarana dan prasarana. Diharapkan hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi seluruh pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di FMIPA USK.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei ini, serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi peningkatan mutu pendidikan di FMIPA USK.

Akhir kata, disadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Daftar Isi

Halaman

Lembar Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
1. Pendahuluan	5
2. Tujuan Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa	5
3. Metode Pengolahan Data	6
4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa	8
5. Rencana Tindak Lanjut	10
6. Kesimpulan Dan Saran	10

1. Pendahuluan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi yang berkelanjutan. Survei ini diselenggarakan secara terpusat oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di tingkat universitas sebagai upaya sistematis untuk mengukur persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik maupun non-akademik. Pendekatan terpusat ini bertujuan untuk menjamin keseragaman instrumen, validitas data, serta keterbandingan hasil antar fakultas dan program studi di lingkungan universitas.

Selanjutnya, data survei yang telah dikoleksi oleh LPM USK didistribusikan kepada masing-masing Satuan Penjaminan Mutu Fakultas (SJMF) di lingkungan USK, termasuk FMIPA. Distribusi ini memungkinkan fakultas untuk melakukan evaluasi berbasis data secara lebih spesifik dan kontekstual sesuai dengan karakteristik unit pengelola program studi (UPPS) dan program studi yang ada. Dengan demikian, FMIPA dapat mengidentifikasi area kekuatan yang perlu dipertahankan serta aspek yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

Melalui mekanisme ini, survei kepuasan mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Hasil survei menjadi input penting dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) yang diimplementasikan di lingkungan FMIPA USK, sehingga mendorong terciptanya budaya mutu yang konsisten dan adaptif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan.

2. Tujuan survei kepuasan Kepuasan Mahasiswa

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat mahasiswa mengenai kondisi riil dari pelayanan FMIPA USK. Pendapat mahasiswa ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki berbagai kekurangan yang masih ditemukan di lingkungan FMIPA USK dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan bagi seluruh sivitas akademika khususnya mahasiswa FMIPA USK.

3. Metode Pengolahan Data

Responden dari penelitian ini terdiri atas 2131 mahasiswa FMIPA USK dari jenjang S1 dan D3. Pada halaman depan instrumen survei diinformasikan bahwa survei ini hanya dapat diikuti oleh mahasiswa di lingkungan USK. Untuk mengontrol responden yang mengikuti survei, responden diminta untuk mengisi token yaitu berupa NIM/NPM dari setiap mahasiswa. Token hanya dapat digunakan untuk sekali survei sehingga dipastikan tidak ada duplikasi responden di dalam survei.

Survei diselenggarakan di lingkungan USK yang dimulai akhir bulan Juli sampai dengan awal bulan agustus Agustus 2023. Waktu pelaksanaan survei ini bersamaan dengan jadwal pengisian kartu rencana studi (KRS) online Semester Ganjil 2023/2024. Pengisian survei ini menjadi syarat bagi setiap mahasiswa yang akan mengisi KRS.

Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengolahan data survei. Data diolah supaya dapat dibaca secara mudah oleh pengguna. Data yang telah didistribusikan oleh LPM USK diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Tabel dibuat untuk mengidentifikasi banyaknya dan persentase responden yang memilih kriteria: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Diagram lingkaran digunakan untuk mengidentifikasi persentase masing-masing pilihan pada peubah. Berdasarkan jenis pertanyaan, terdapat 5 dimensi pertanyaan, yaitu: dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian, dimensi kepedulian, dan dimensi kecukupan sarana dan prasarana.

Instrument Survey adalah sebagai berikut:

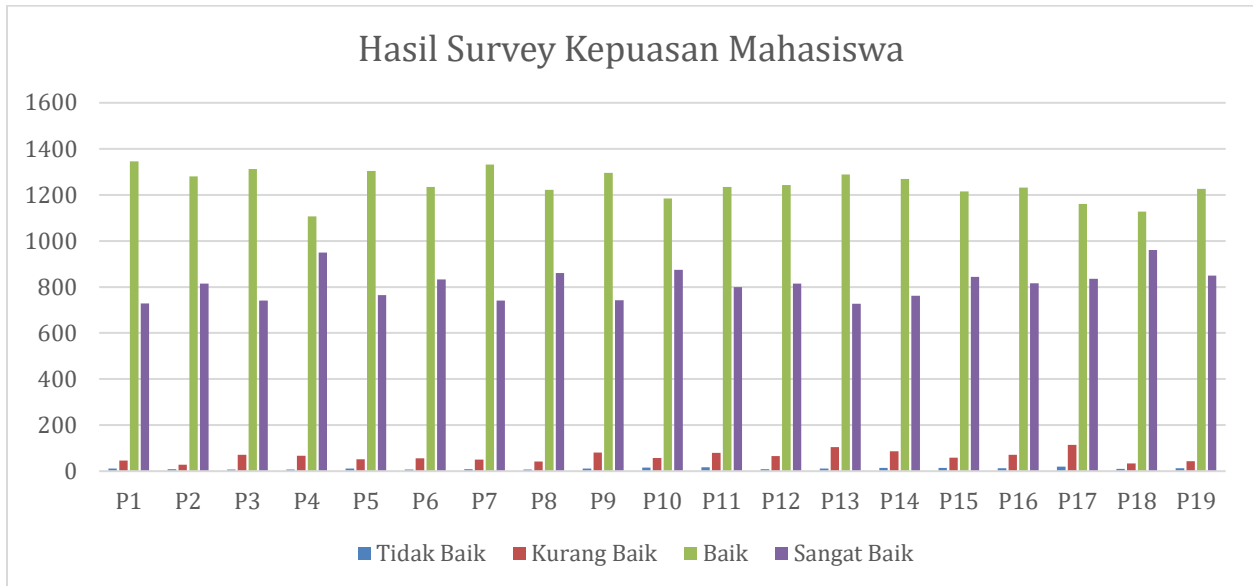
P1	[1. Ketersediaan pedoman kurikulum Program Studi secara online]
P2	[2. Kualifikasi dan kepakaran dosen pengampu mata kuliah di USK]
P3	[3. Penggunaan metode pembelajaran di dalam dan di luar ruang kelas di USK]
P4	[4. Ketersediaan media pembelajaran (white board, infocus, alat peraga dan lainnya) di USK]
P5	[5. Proses monitoring dan evaluasi pembelajaran di USK]
P6	[6. Pelaksanaan dan layanan praktikum dan praktik di lapangan di USK]

P7	[7. Pengintegrasian dan penerapan hasil-hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dalam pembelajaran di USK]
P8	[8. Kondisi suasana akademik yang kondusif di USK]
P9	[9. Pelaksanaan kegiatan non akademik yang melibatkan warga kampus (olah raga, keagamaan dan lainnya)]
P10	[10. Sistem informasi akademik]
P11	[11. Penyampaian materi perkuliahan melalui elearning untuk membantu pemahaman yang lebih baik]
P12	[12. Sistem penilaian dilakukan dengan terstruktur dan dilakukan menggunakan sistem informasi yang efektif]
P13	[13. Tersedianya aksesibilitas layanan unit konseling di USK]
P14	[14. Tersedianya aksesibilitas layanan unit minat dan bakat / soft skills]
P15	[15. Tersedianya aksesibilitas beasiswa]
P16	[16. Tersedianya aksesibilitas layanan kesehatan]
P17	[17. Tersedianya aksesibilitas layanan internet]
P18	[18. Tersedianya aksesibilitas layanan Perpustakaan]
P19	[19. Tersedianya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi]

Setiap indikator dinilai menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1–4, yaitu:

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa



Analisis hasil survei ini didasarkan pada 2.131 responden mahasiswa FMIPA USK dengan skala penilaian 1–4. Secara umum, distribusi jawaban menunjukkan dominasi kategori “Baik” dan “Sangat Baik” pada seluruh indikator, yang berarti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan fasilitas berada pada kategori positif.

Jika dilihat dari indikator P1 (ketersediaan pedoman kurikulum), sebanyak 1.345 responden (63,1%) menilai “Baik” dan 729 responden (34,2%) menilai “Sangat Baik”, sehingga total penilaian positif mencapai 97,3%, sementara penilaian “Tidak Baik” dan “Kurang Baik” hanya sekitar 2,7%. Pola yang sama juga terlihat pada P2 dan P3, di mana lebih dari 94% responden memberikan penilaian positif terhadap kualifikasi dosen dan metode pembelajaran. Pada P4 (media pembelajaran), proporsi “Sangat Baik” meningkat menjadi 950 responden (44,6%), menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran dinilai sangat memadai.

Pada dimensi proses pembelajaran seperti P5 hingga P7, penilaian “Baik” berada di kisaran 58%–62%, sedangkan “Sangat Baik” sekitar 34%–39%. Hal ini menunjukkan bahwa monitoring pembelajaran, praktikum, serta integrasi penelitian sudah berjalan baik, namun masih memiliki

ruang peningkatan. Pada P8 (suasana akademik), sebanyak 860 responden (40,3%) menilai “Sangat Baik”, memperlihatkan lingkungan akademik yang cukup kondusif.

Indikator kegiatan non-akademik (P9) memiliki persentase “Kurang Baik” yang relatif lebih tinggi yaitu 81 responden (3,8%) dibanding indikator lain, meskipun tetap didominasi oleh “Baik” (60,8%) dan “Sangat Baik” (34,8%). Pada sistem informasi akademik (P10) dan e-learning (P11), penilaian positif mencapai sekitar 96%, namun terdapat sedikit peningkatan pada kategori “Kurang Baik” di P11 (3,8%), yang mengindikasikan masih adanya kendala dalam pemanfaatan e-learning.

Untuk layanan pendukung mahasiswa (P12–P16), mayoritas responden memberikan penilaian “Baik” (sekitar 57%–60%) dan “Sangat Baik” (34%–40%). Namun, pada P13 (layanan konseling) dan P14 (layanan minat dan bakat), persentase “Kurang Baik” relatif lebih tinggi, masing-masing sebesar 4,9% dan 4,0%, yang menunjukkan perlunya perhatian lebih pada aksesibilitas dan kualitas layanan tersebut.

Pada aspek sarana dan prasarana, khususnya P17 (layanan internet), terdapat jumlah responden “Tidak Baik” tertinggi yaitu 20 orang (0,9%) dan “Kurang Baik” sebesar 114 orang (5,3%). Ini menjadikan layanan internet sebagai indikator dengan tingkat ketidakpuasan relatif paling tinggi dibanding indikator lain, meskipun tetap didominasi penilaian positif (93,7%). Sementara itu, P18 (perpustakaan) dan P19 (penghargaan mahasiswa berprestasi) menunjukkan hasil sangat baik, dengan “Sangat Baik” masing-masing 960 responden (45,0%) dan 849 responden (39,8%).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian menunjukkan bahwa lebih dari 95% responden memberikan persepsi positif terhadap seluruh indikator. Kategori “Baik” menjadi pilihan terbanyak pada hampir semua indikator (sekitar 55%–63%), diikuti “Sangat Baik” (34%–45%). Sementara itu, kategori “Kurang Baik” berkisar antara 1,5%–5,3% dan “Tidak Baik” kurang dari 1% pada seluruh indikator. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pendidikan dan fasilitas di FMIPA USK sudah berada pada tingkat yang baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada layanan internet, e-learning, serta aksesibilitas layanan konseling dan pengembangan minat bakat mahasiswa.

5. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut dari hasil survei ini difokuskan pada upaya peningkatan kualitas layanan pada indikator yang masih memiliki persentase “Kurang Baik” dan “Tidak Baik” relatif lebih tinggi, tanpa mengabaikan indikator yang sudah berada pada kategori baik dan sangat baik. Pada aspek layanan internet (P17), perlu dilakukan peningkatan kapasitas bandwidth, pemerataan akses jaringan di seluruh area kampus, serta pemeliharaan infrastruktur secara berkala untuk meminimalkan gangguan koneksi. Selanjutnya, pada layanan e-learning (P11), perlu dilakukan optimalisasi platform dengan peningkatan stabilitas sistem, pelatihan bagi dosen dalam pemanfaatan fitur pembelajaran digital, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih mudah diakses oleh mahasiswa.

Pada layanan konseling (P13) dan layanan minat dan bakat (P14), tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi agar mahasiswa lebih mengetahui keberadaan dan manfaat layanan tersebut, menambah tenaga profesional atau pembimbing, serta memperluas akses layanan baik secara offline maupun online. Untuk kegiatan non-akademik (P9), perlu dilakukan pengembangan program yang lebih variatif dan inklusif, serta peningkatan partisipasi mahasiswa melalui kolaborasi dengan organisasi kemahasiswaan.

Di sisi lain, indikator yang sudah mendapatkan penilaian tinggi seperti kualitas dosen, proses pembelajaran, dan fasilitas perpustakaan perlu dipertahankan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala serta mendorong inovasi berkelanjutan. Secara umum, tindak lanjut juga mencakup penguatan sistem monitoring berbasis data survei secara periodik, sehingga setiap perbaikan yang dilakukan dapat terukur dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

6. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari hasil survei ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa FMIPA USK berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban responden pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik” yang mencapai lebih dari 95% pada hampir seluruh indikator. Aspek yang paling diapresiasi meliputi ketersediaan pedoman kurikulum, kualifikasi dosen, proses pembelajaran, serta fasilitas pendukung seperti perpustakaan dan sistem

informasi akademik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator dengan tingkat penilaian “Kurang Baik” yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya, seperti layanan internet, e-learning, layanan konseling, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan secara keseluruhan sudah baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pihak fakultas dan universitas terus mempertahankan kualitas layanan yang sudah dinilai baik dengan melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala. Selain itu, perlu dilakukan prioritas perbaikan pada aspek yang masih memiliki tingkat kepuasan lebih rendah, khususnya peningkatan kualitas dan pemerataan akses internet, optimalisasi penggunaan e-learning, serta penguatan layanan konseling dan pengembangan minat bakat mahasiswa. Sosialisasi layanan yang tersedia juga perlu ditingkatkan agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas secara maksimal. Di samping itu, penting untuk mendorong inovasi dalam proses pembelajaran dan layanan akademik berbasis teknologi agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat secara berkelanjutan.