



**FMIPA**  
UNIVERSITAS  
SYIAH KUALA

**2025**

# LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa  
**FAKULTAS MIPA**

Disusun oleh :  
Tim SJMF  
FMIPA

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

# LEMBAR PENGESAHAN

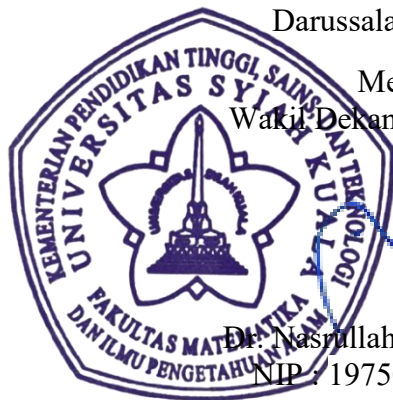
Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

FMIPA

Tahun 2024

Darussalam, Maret 2025

Mengetahui  
Wakil Dekan Bidang Akademik



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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Syiah Kuala Tahun 2024. Laporan ini merupakan bagian dari implementasi sistem penjaminan mutu internal yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan akademik dan non-akademik secara berkelanjutan.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara terpusat oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Syiah Kuala untuk menjamin keseragaman instrumen, validitas data, serta keterbandingan hasil antar unit. Selanjutnya, hasil survei didistribusikan kepada Satuan Jaminan Mutu Fakultas (SJMF) FMIPA untuk dianalisis dan dijadikan dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu sesuai dengan kebutuhan fakultas.

Laporan ini memuat hasil evaluasi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, termasuk kepedulian dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta kecukupan dan kualitas sarana prasarana. Diharapkan hasil survei ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang berbasis data serta mendorong peningkatan kualitas layanan di lingkungan FMIPA.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Tim Penyusun,  
SATUAN JAMINAN MUTU FMIPA

## Daftar Isi

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Pendahuluan.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Tujuan survei kepuasan Kepuasan Mahasiswa .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Metode Pengolahan Data .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Rencana Tindak Lanjut .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>12</b>

## **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 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 2024. Waktu pelaksanaan survei ini bersamaan dengan jadwal pengisian kartu rencana studi (KRS) online Semester Ganjil 2024/2025. Pengisian survei ini menjadi syarat bagi setiap mahasiswa yang akan mengisi KRS.

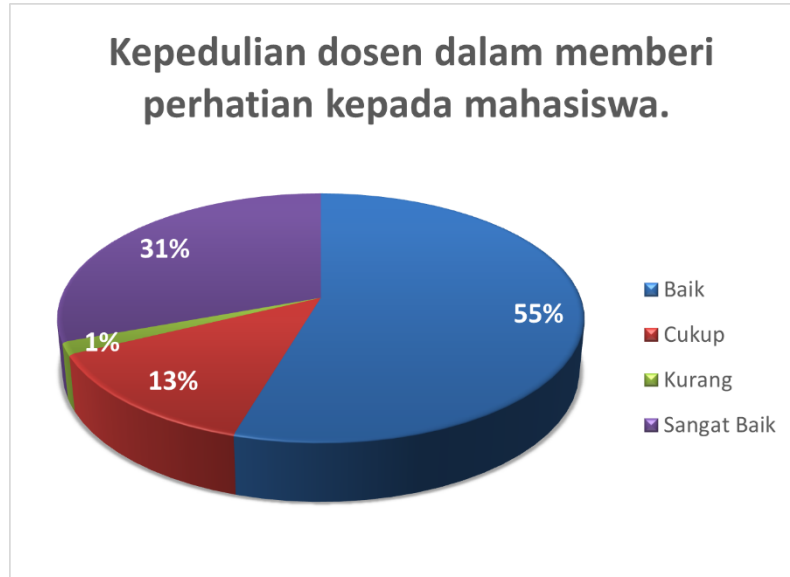
Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengolahan data survei. Data diolah supaya dapat dibaca secara mudah oleh pengguna. Data yang telah didistribusikan oleh LPM USK diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Tabel dibuat untuk mengidentifikasi banyaknya dan persentase responden 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.

Adapun langkah-langkah pelaksanaan survei, yaitu:

1. Pembuatan kuesioner (oleh tim LPM USK)
2. Pengujian kuesioner (oleh tim LPM USK)
3. Pengisian kuesioner oleh responden
4. Entry dan filter data (oleh tim LPM USK)
5. Pengolahan data (oleh tim SJMF)
6. Pembuatan Laporan (oleh tim SJMF)

#### 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

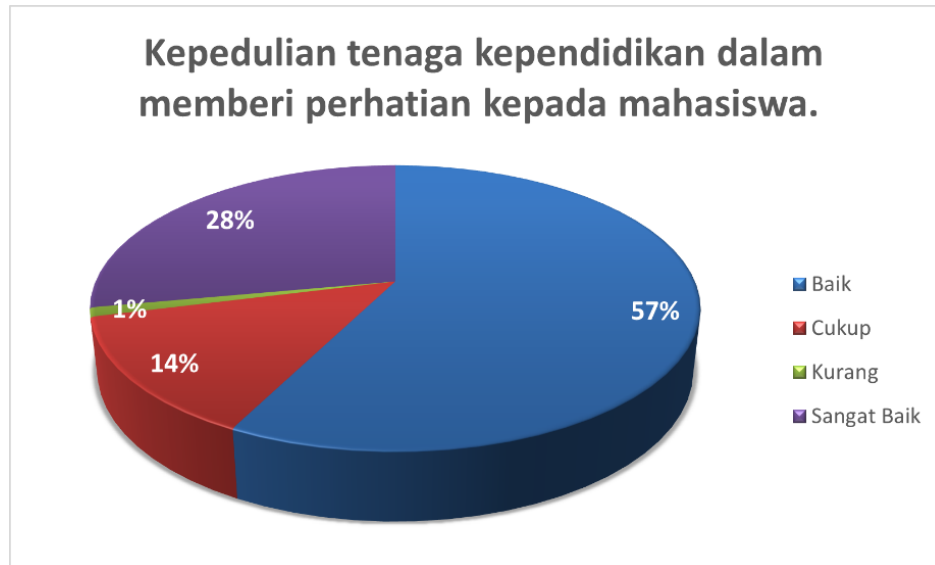
##### a. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa



Berdasarkan hasil survei, kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa dinilai **baik sebesar 55%** dan **sangat baik sebesar 31%**. Sementara itu, **13%** responden memberikan penilaian cukup dan **1%** menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum dosen telah menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap mahasiswa dalam proses pembelajaran maupun interaksi akademik.

Dominasi penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa hubungan antara dosen dan mahasiswa telah terjalin dengan baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga perlu adanya peningkatan dalam menjaga konsistensi perhatian dan pendekatan kepada mahasiswa agar dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh mahasiswa.

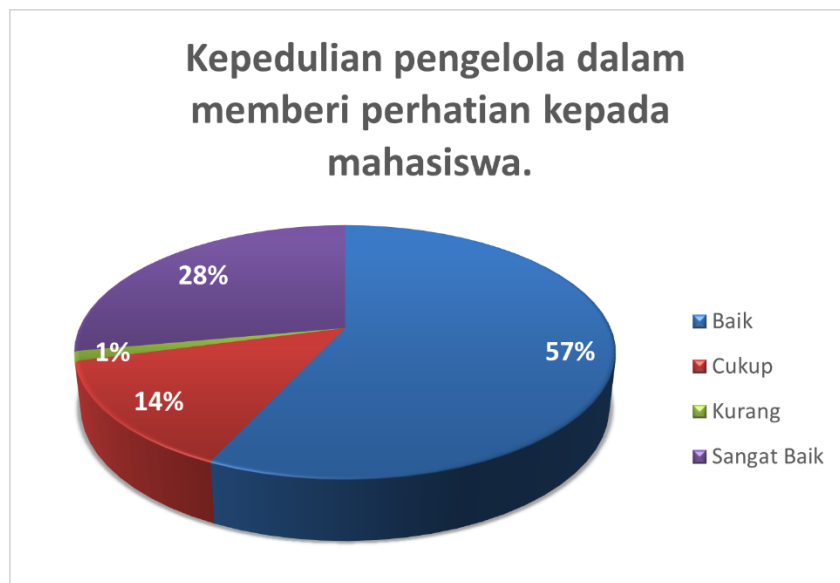
**b. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa**



Berdasarkan hasil survei, kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa memperoleh penilaian **baik sebesar 57%** dan **sangat baik sebesar 28%**. Di sisi lain, **14%** responden memberikan penilaian cukup dan **1%** menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan telah menunjukkan perhatian yang cukup tinggi terhadap kebutuhan dan pelayanan kepada mahasiswa.

Tingginya persentase penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa interaksi dan kepedulian tenaga kependidikan sudah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga diperlukan peningkatan dalam konsistensi pelayanan dan pendekatan kepada mahasiswa agar perhatian yang diberikan dapat dirasakan secara lebih merata.

c. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa



Berdasarkan hasil survei, kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa dinilai **baik sebesar 57%** dan **sangat baik sebesar 28%**. Sementara itu, **14%** responden memberikan penilaian cukup dan **1%** menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengelola telah menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa dalam berbagai layanan yang diberikan.

Dominasi penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa kepedulian pengelola sudah berjalan dengan cukup optimal. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga diperlukan peningkatan dalam menjaga konsistensi perhatian dan kualitas pelayanan agar dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh mahasiswa.

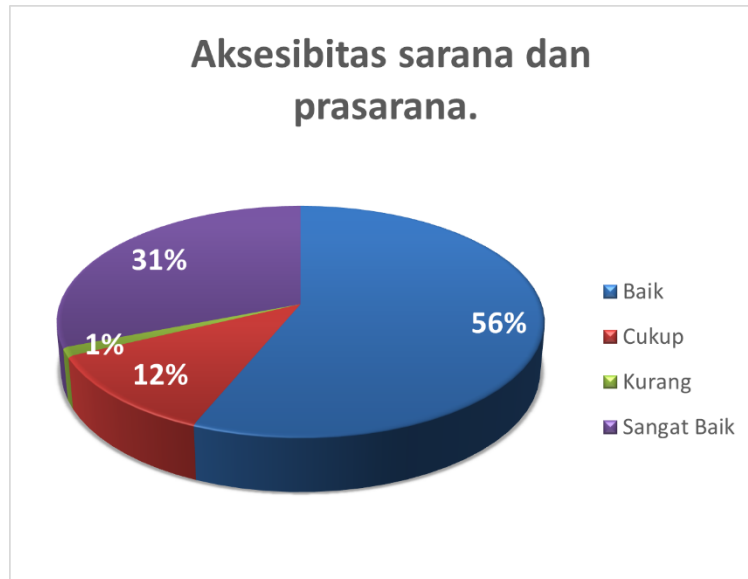
**d. Kecukupan sarana dan prasarana**



Berdasarkan hasil survei, kecukupan sarana dan prasarana dinilai **baik sebesar 56%** dan **sangat baik sebesar 31%**. Sementara itu, **12%** responden memberikan penilaian cukup dan **1%** menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sarana dan prasarana yang tersedia sudah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan cukup baik.

Tingginya penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa fasilitas yang ada telah mendukung berbagai aktivitas secara optimal. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga diperlukan peningkatan dan pemerataan kualitas sarana prasarana agar dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal bagi seluruh pengguna.

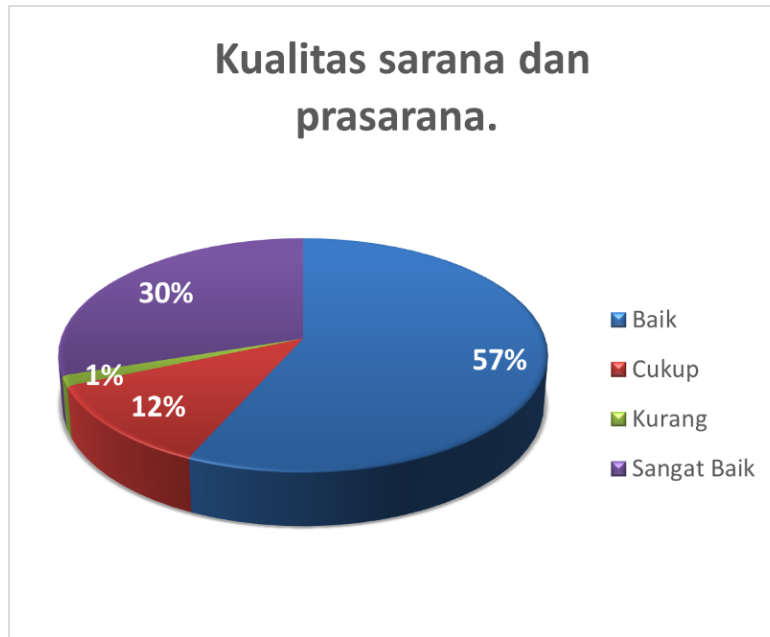
e. Aksesibilitas sarana dan prasarana



Berdasarkan hasil survei, aksesibilitas sarana dan prasarana dinilai **baik sebesar 56%** dan **sangat baik sebesar 31%**. Sementara itu, **12%** responden memberikan penilaian cukup dan **1%** menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup mudah diakses dan mendukung kebutuhan pengguna dalam berbagai aktivitas.

Dominasi penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa tingkat kemudahan akses terhadap fasilitas sudah tergolong baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga diperlukan upaya peningkatan dalam pemerataan akses serta optimalisasi fasilitas agar dapat digunakan secara lebih mudah dan merata oleh seluruh pengguna.

#### f. Kualitas sarana dan prasarana



Berdasarkan hasil survei, kualitas sarana dan prasarana dinilai **baik sebesar 57%** dan **sangat baik sebesar 30%**. Sementara itu, **12%** responden memberikan penilaian cukup dan **1%** menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas fasilitas yang tersedia telah mampu memenuhi standar yang diharapkan dan mendukung berbagai kegiatan secara efektif.

Tingginya penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa kondisi sarana dan prasarana sudah berada pada kategori yang baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas secara berkelanjutan, termasuk pemeliharaan dan pembaruan fasilitas agar dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

#### 5. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Oleh karena itu, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Peningkatan kualitas interaksi dosen dengan mahasiswa

Mendorong dosen untuk meningkatkan kepedulian, komunikasi, serta pendekatan akademik yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

## 2. Penguatan kualitas layanan tenaga kependidikan

Meningkatkan profesionalisme, kecepatan, dan ketepatan layanan administrasi guna memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada mahasiswa.

## 3. Peningkatan peran pengelola dalam pelayanan mahasiswa

Memperkuat fungsi pengelolaan layanan melalui peningkatan koordinasi, responsivitas, serta kualitas pengambilan keputusan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

## 4. Peningkatan dan pemerataan sarana prasarana

Melakukan pengadaan, pemeliharaan, serta pemerataan fasilitas guna memastikan seluruh mahasiswa memperoleh akses yang setara terhadap sarana pendukung pembelajaran.

## 5. Optimalisasi aksesibilitas fasilitas

Meningkatkan kemudahan akses terhadap sarana prasarana, baik secara fisik maupun sistem pendukung, agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh mahasiswa.

## 6. Peningkatan kualitas fasilitas secara berkelanjutan

Melakukan evaluasi dan perbaikan rutin terhadap kondisi fasilitas untuk menjaga kualitas dan kenyamanan lingkungan akademik.

## 7. Monitoring dan evaluasi berkala

Melakukan pemantauan terhadap implementasi tindak lanjut sebagai bagian dari siklus PPEPP guna memastikan perbaikan berjalan efektif.

## **6. Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa FMIPA USK Tahun 2024 menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori “baik” hingga “sangat baik” pada seluruh aspek yang diukur. Hal ini mencerminkan bahwa layanan yang diberikan oleh dosen,

tenaga kependidikan, dan pengelola telah berjalan dengan cukup optimal serta didukung oleh sarana prasarana yang memadai.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian “cukup” dan “kurang”, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi layanan, pemerataan fasilitas, serta kualitas interaksi antara sivitas akademika.

### **Saran**

1. Perlu dilakukan peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik berbasis kebutuhan mahasiswa.
2. Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola diharapkan dapat meningkatkan kepedulian dan responsivitas dalam memberikan layanan.
3. Fakultas perlu memastikan pemerataan dan optimalisasi pemanfaatan sarana prasarana bagi seluruh mahasiswa.
4. Evaluasi kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala dan diikuti dengan tindak lanjut yang terukur.
5. Perlu penguatan budaya mutu melalui keterlibatan seluruh sivitas akademika dalam proses peningkatan kualitas layanan.

Dengan adanya upaya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA USK dapat terus meningkat serta mendukung terciptanya layanan pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing.