DIKTISAINTEK BERDAMPAK

FMIPA UNIVERSITAS SYIAH KUALA

PELAYANAN PRIMA TANPA PUNGLI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN



FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
TAHUN 2026

LEMBARAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS SYIAH KUALA

TAHUN 2026

Banda Aceh, Oktober 2026

Wakil Dekan Kemahasiswaan, Alumni dan Kemitraan
FMIPA Universitas Syiah Kuala,

Dr. Meutia Faradilla, S.Si., M.Si., Apt.
NIP 198703212015042002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Semester Ganjil 2026/2027 dapat diselesaikan dengan baik.

Survei ini diselenggarakan sebagai sarana evaluasi berkala guna mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan administrasi dan kemahasiswaan di lingkungan FMIPA. Laporan ini memuat analisis kuantitatif dan kualitatif dari 346 responden mahasiswa yang mencakup aspek pelayanan umum, kejelasan SOP, efisiensi jangka waktu pelayanan, sikap staf pelayanan, hingga daya tanggap tindak lanjut pengaduan.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis dan bahan pertimbangan bagi pimpinan fakultas serta pengelola layanan dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan mutu secara berkelanjutan (continuous improvement). Berbagai masukan, saran, dan aspirasi yang disampaikan oleh mahasiswa menjadi poin penting dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, efisien, ramah, dan profesional.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi menyuarakan aspirasinya, serta kepada tim penyusun dan seluruh pihak yang telah mendukung terlaksananya kegiatan survei hingga penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan di FMIPA.

Banda Aceh, Oktober 2026

Tim Penyusun

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kemahasiswaan merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung keberhasilan akademis dan pengembangan karakter mahasiswa di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA). Kualitas pelayanan publik dan administrasi yang transparan, responsif, serta efisien sangat diperlukan untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif dan mendukung kesejahteraan mahasiswa.

Sebagai upaya evaluasi berkala dan perbaikan mutu secara berkelanjutan (*continuous improvement*), FMIPA menyelenggarakan Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan pada Semester Ganjil 2026/2027. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta menghimpun aspirasi guna meningkatkan mutu layanan administrasi kemahasiswaan di masa mendatang.

1.2 Metodologi dan Responden

Survei ini diikuti oleh **346 mahasiswa FMIPA** sebagai responden. Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap 5 (lima) indikator utama pelayanan, yaitu:

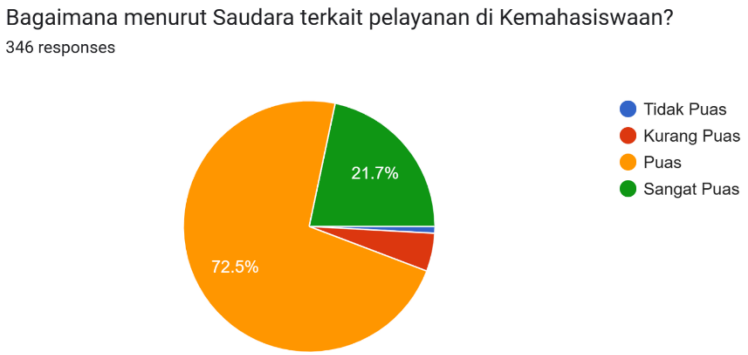
1. Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan di FMIPA secara Umum
2. Kepuasan terhadap Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Kemahasiswaan
3. Kepuasan terhadap Jangka Waktu Pelayanan Kemahasiswaan
4. Kepuasan terhadap Sikap Pelayanan Kemahasiswaan
5. Kepuasan terhadap Tindak Lanjut Pengaduan

Selain penilaian kuantitatif, survei ini juga mengumpulkan masukan kualitatif berupa saran dan kritik terbuka untuk memperkaya hasil analisis dan menentukan arah kebijakan perbaikan.

II. REKAPITULASI DAN PEMBAHASAN HASIL SURVEI

Berikut adalah rekapitulasi data hasil survei kepuasan mahasiswa FMIPA terhadap 5 aspek utama pelayanan kemahasiswaan:

Indikator Pelayanan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Total Akumulasi Puas (%)
1. Kepuasan Umum	21.7%	72.5%	4.9%	0.3%	**94.2%**
2. SOP Pelayanan	21.1%	71.4%	6.9%	0.6%	**92.5%**
3. Jangka Waktu Pelayanan	17.1%	71.4%	10.7%	0.9%	**88.5%**
4. Sikap Pelayanan	23.4%	71.4%	4.3%	0.9%	**94.8%**
5. Tindak Lanjut Pengaduan	22.3%	70.8%	6.4%	0.6%	**93.1%**



Gambar 1. Bagan Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan di FMIPA secara Umum

Berdasarkan data Gambar 1, tingkat kepuasan secara menyeluruh menunjukkan hasil yang sangat positif. Mayoritas responden memberikan penilaian **Puas (72.5%)** dan **Sangat Puas (21.7%)**, sehingga total akumulasi kepuasan mencapai **94.2%**. Sementara itu, responden yang merasa **Kurang Puas sebesar 4.9%** dan **Tidak Puas sebesar 0.3%**.

Tingkat kepuasan umum yang menembus angka 94% mengindikasikan bahwa kinerja

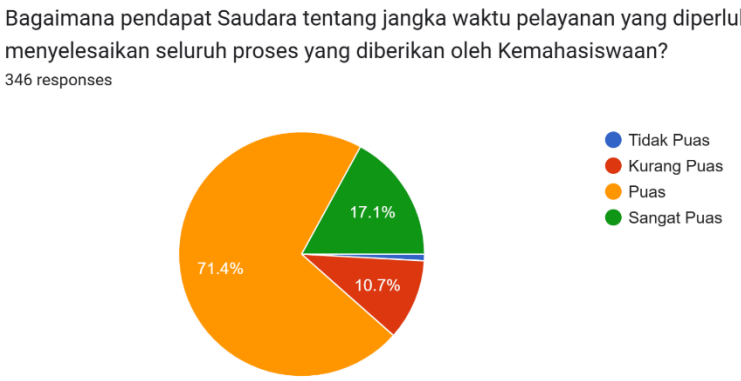
operasional layanan kemahasiswaan di FMIPA secara umum telah memenuhi ekspektasi dasar mahasiswa. Namun demikian, keberadaan 5.2% mahasiswa yang belum puas menggarisbawahi pentingnya pembenahan pada aspek-aspek teknis tertentu, khususnya terkait kecepatan alur administrasi dan kemudahan akses informasi.



Gambar 2. Bagan Kepuasan terhadap SOP Pelayanan Kemahasiswaan di FMIPA

Hasil evaluasi terhadap kejelasan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Gambar 2 mencatatkan persentase **Sangat Puas sebesar 21.1%**, **Puas sebesar 71.4%**, **Kurang Puas sebesar 6.9%**, dan **Tidak Puas sebesar 0.6%** (Total Kepuasan: **92.5%**).

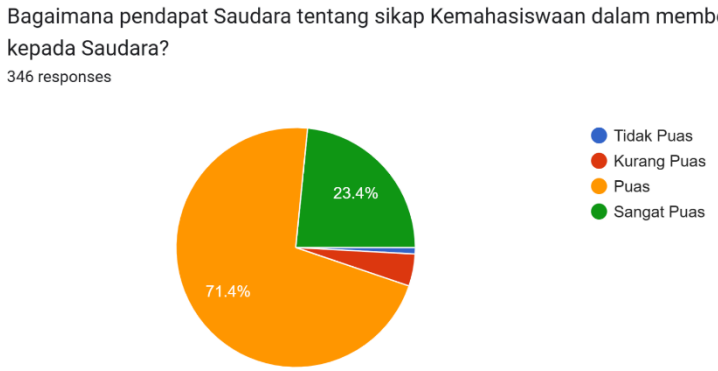
Meskipun mayoritas mahasiswa sudah memahami dan merasakan keberadaan SOP yang terstruktur, persentase ketidakpuasan sebesar 7.5% pada aspek SOP ini berkorelasi langsung dengan masukan kualitatif mahasiswa. Banyak mahasiswa mengeluhkan kebingungan alur layanan yang menyebabkan mereka harus berulang kali bertanya. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada ketiadaan SOP, melainkan pada kurang efisiennya sosialisasi dan visualisasi alur pelayanan kepada mahasiswa.



Gambar 3. Bagan Kepuasan terhadap Jangka Waktu Pelayanan Kemahasiswaan

Aspek durasi dan kecepatan pelayanan pada Gambar 3 menunjukkan tingkat **Sangat Puas sebesar 17.1%**, **Puas sebesar 71.4%**, **Kurang Puas sebesar 10.7%**, dan **Tidak Puas sebesar 0.9%**. Akumulasi kepuasan berada pada angka **88.5%**.

Indikator jangka waktu pelayanan menjadi aspek dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi di antara seluruh indikator yang diukur, yaitu mencapai **11.6%** (gabungan Kurang Puas dan Tidak Puas) dan tingkat "Sangat Puas" terendah (17.1%). Temuan ini mengonfirmasi saran mahasiswa yang menuntut adanya kepastian durasi pemrosesan berkas serta respons yang lebih cepat terhadap pertanyaan administrasi maupun beasiswa. Kecepatan pelayanan menjadi titik krusial yang memerlukan pembenahan prioritas.



Gambar 4. Bagan Kepuasan terhadap Sikap Pelayanan Kemahasiswaan

Penilaian terhadap keramahan, kesopanan, dan profesionalisme staf administrasi pada Gambar 4 menunjukkan angka **Sangat Puas sebesar 23.4%** (tertinggi di antara seluruh kategori), **Puas sebesar 71.4%**, **Kurang Puas sebesar 4.3%**, dan **Tidak Puas sebesar 0.9%** (Total Kepuasan: **94.8%**).

Sikap pelayanan meraih tingkat kepuasan tertinggi secara keseluruhan (94.8%), memperlihatkan bahwa staf administrasi FMIPA secara umum berinteraksi dengan baik dan membantu mahasiswa. Namun demikian, temuan kualitatif mengungkapkan adanya insiden spesifik di mana oknum staf bersikap kurang ramah atau bahkan terkesan mengintimidasi mahasiswa saat berkonsultasi. Walaupun jumlahnya kecil (5.2%), persepsi negatif dari interaksi ini berdampak signifikan terhadap kenyamanan psikologis mahasiswa.



Gambar 5. Bagan Kepuasan terhadap Tindak Lanjut Pengaduan

Data evaluasi penanganan keluhan dan aspirasi mahasiswa pada Gambar 5 menunjukkan tingkat **Sangat Puas sebesar 22.3%**, **Puas sebesar 70.8%**, **Kurang Puas sebesar 6.4%**, dan **Tidak Puas sebesar 0.6%** (Total Kepuasan: **93.1%**).

Dengan total kepuasan 93.1%, sistem penanganan pengaduan dinilai sudah berjalan cukup efektif. Meski demikian, masukan terbuka mahasiswa menekankan pentingnya transparansi tindak lanjut. Mahasiswa berharap setiap keluhan dan masukan diperhatikan dan ditindaklanjuti secara serius, sehingga mereka tidak merasa aspirasinya diabaikan atau disepelakan oleh pihak pengelola fakultas.

III. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan sintesis data kuantitatif dan masukan kualitatif responden, dirumuskan empat rekomendasi utama untuk perbaikan mutu layanan kemahasiswaan FMIPA:

1. **Digitalisasi dan Keterbukaan Informasi Beasiswa/Administrasi:**
    - Membangun kanal informasi terpadu dan dievaluasi secara berkala (misalnya melalui dashboard digital atau bot layanan otomatis) agar informasi beasiswa, kegiatan, dan surat-menyurat disampaikan secara tepat waktu, jelas, dan mudah diakses.
2. **Penyederhanaan dan Publikasi Visual Alur SOP:**
    - Membuat dan menempelkan infografis alur pelayanan yang ringkas dan komunikatif di area pelayanan publik maupun media sosial fakultas untuk mencegah mahasiswa berulang kali bertanya (*bolak-balik*).
3. **Pengembangan Budaya Pelayanan Humanis (Service Excellence):**
    - Melakukan pembinaan dan pelatihan *service excellence* berkala bagi staf administrasi guna menjamin sikap pelayanan yang komunikatif, ramah, membimbing, dan responsif.
4. **Penguatan Sistem Pelacakan Pengaduan (Ticketing System):**
    - Mengimplementasikan sistem tindak lanjut keluhan yang transparan, di mana mahasiswa dapat memantau status penyelesaian atas masukan atau pengaduan yang disampaikan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif dari Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan FMIPA Semester Ganjil 2026/2027 terhadap 346 responden mahasiswa, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

1. **Tingkat Kepuasan Secara Umum Sangat Tinggi:** Layanan kemahasiswaan FMIPA secara keseluruhan memperoleh apresiasi positif dari mayoritas mahasiswa, dengan tingkat kepuasan umum mencapai **94.2%** (gabungan Sangat Puas dan Puas). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dasar yang diberikan telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.
2. **Performa Indikator Pelayanan: Sikap Pelayanan (94.8%)** dan **Tindak Lanjut Pengaduan (93.1%)** mencatatkan tingkat kepuasan tertinggi, mengindikasikan bahwa staf administrasi secara umum bersikap membantu dan sistem penanganan aspirasi telah berfungsi cukup baik.
3. **Pemahaman SOP (92.5%)** berada pada kategori sangat baik, namun memerlukan penyempurnaan dalam hal penyampaian informasi alur pelayanan.
4. **Area Utama Perbaikan (*Area for Improvement*): Jangka Waktu Pelayanan (88.5%)** menjadi indikator dengan tingkat ketidakpuasan terbesar (**11.6%**). Hal ini sejalan dengan aspirasi mahasiswa yang mengharapkan efisiensi durasi pemrosesan berkas, kecepatan respons terhadap pertanyaan/keluhan, serta kemudahan dan kecepatan akses informasi terkait beasiswa dan kegiatan kemahasiswaan.
5. **Fokus Tindak Lanjut:** Untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, FMIPA perlu memprioritaskan **digitalisasi informasi beasiswa/administrasi**, **publikasi infografis alur SOP yang komunikatif**, **pelatihan *service excellence* berkala bagi staf administrasi**, serta **transparansi sistem tindak lanjut pengaduan mahasiswa**.