

LAPORAN HASIL SURVEY

Tingkat Kepuasan Mahasiswa
terhadap Layanan Akademik
Tahun 2024



oleh :
UNIT PENJAMINAN MUTU

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2024**



**LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN AKADEMIK**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2024**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK

A. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan penjaminan mutu di UNY dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) yang dirancang oleh Pusat Penjaminan Mutu. Pada tahapan evaluasi, pengendalian, dan peningkatan, Direktorat Penjaminan Mutu universitas melaksanakan survei kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan secara terpusat melalui situs web survei UNY. Tujuan survei ini adalah untuk mengumpulkan pandangan civitas akademika mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia, yang nantinya akan menjadi dasar peningkatan kualitas fasilitas dan layanan tersebut.

Salah satu survei yang dilakukan adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Survei ini dirancang khusus untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kesesuaian kebutuhan mahasiswa terhadap layanan akademik yang disediakan oleh universitas dan fakultas. Layanan akademik memainkan peran penting dalam pendidikan tinggi, meliputi berbagai informasi akademik seperti jadwal perkuliahan, bimbingan akademik, pengisian KRS, pengelolaan KHS, pelaksanaan sidang tugas akhir, hingga layanan administrasi akademik lainnya. Peningkatan kualitas layanan akademik diharapkan dapat mendukung terciptanya iklim akademik yang kondusif serta meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik melibatkan seluruh mahasiswa dari jenjang S1, S2, hingga S3. Survei ini digabungkan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas serta sarana dan prasarana kampus. Hasil survei kemudian dianalisis dan dilampirkan dalam laporan. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspirasi mahasiswa terkait layanan akademik. Selain itu, kritik dan saran dari mahasiswa dirangkum sebagai masukan untuk perbaikan dan pengembangan di tingkat universitas dan fakultas.

B. METODE

Survei tingkat kepuasan dilakukan secara terpusat oleh Direktorat Penjaminan Mutu melalui sistem informasi survei yang tersedia di laman <https://survey.uny.ac.id/site/index>. Survei ini menggunakan instrumen SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman,

Zeithaml, & Berry (1988), mencakup lima aspek utama: bukti terukur (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. *Tangibles* (bukti terukur), mencakup fasilitas yang tersedia, perlengkapan, penampilan staf, serta kehadiran pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), menunjukkan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan perhatian secara optimal.
4. *Assurance* (jaminan), mencerminkan sikap sopan, pengetahuan, dan profesionalisme staf yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna.
5. *Empathy* (empati), melibatkan perhatian dan kepedulian secara personal kepada setiap pengguna.

Validitas instrumen ini diuji menggunakan validitas isi atau konsep yang diperoleh melalui *expert judgment* dalam FGD yang diselenggarakan pada 30 Juli 2019 (terlampir). Laporan survei ini mencakup pengumpulan data selama periode Mei hingga Oktober 2024, dengan total responden sebanyak 2.422 mahasiswa jenjang S1, 1.056 mahasiswa jenjang S2, dan 179 mahasiswa jenjang S3.

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menitikberatkan pada empat dari lima aspek penilaian. Aspek-aspek tersebut mencakup jaminan layanan yang sesuai dengan prosedur (*assurance*), keramahan dalam memberikan pelayanan (*empathy*), keandalan layanan yang akurat dan memuaskan (*reliability*), serta daya tanggap layanan yang tepat waktu (*responsiveness*).

Data dianalisis dengan menghitung skor rata-rata dari empat aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Tingkat kepuasan kemudian diklasifikasikan ke dalam lima kategori, dengan rincian yang disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kategorisasi Survei Kepuasan

3,5-4,0	Sangat Memuaskan
2,9-3,4	Memuaskan
2,3-2,8	Cukup Memuaskan
1,7-2,2	Kurang Memuaskan
1,0-1,6	Tidak Memuaskan

C. HASIL ANALISIS SURVEI

Survei yang dilakukan terhadap mahasiswa S1, S2 dan S3 menunjukkan hasil rata-rata kepuasan layanan akademik yang diukur melalui 4 aspek menunjukkan nilai 3,4 pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), 3,4 dalam aspek keandalan (*reliability*), 3,5 pada aspek keramahan layanan (*empathy*) dan 3,4 dalam aspek kepastian (*assurance*) 3,4. Secara umum hasil survei pada aspek daya tanggap, keandalan dan kepastian masuk pada kategori memuaskan (kriteria 2,9-3,4), sementara pada aspek keramahan layanan masuk pada kategori sangat memuaskan (kriteria 3,5-4,0). Adapun uraian untuk masing-masing jenjang diuraikan sebagai berikut.

1. JENJANG S1

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik terhadap 9 prodi di FIPP UNY menunjukkan hasil yang bervariasi. Prodi Manajemen Pendidikan mendapatkan skor 3,4 pada semua aspek layanan. Skor tersebut menunjukkan kepuasan yang berada pada kategori memuaskan. Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan memberikan beberapa saran dan masukan antara lain mengenai fasilitas dan sarana dan prasarana yang disediakan kampus. Mahasiswa mengeluhkan AC yang kurang dingin, kursi yang perlu diganti baru, serta harapan mahasiswa mengenai pembinaan minat dan bakat sejak awal semester.

Prodi Pendidikan Luar Sekolah mendapatkan skor 3,5 pada semua aspek layanan. Baik itu aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*). Skor tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa telah merasa sangat puas dengan layanan akademik yang diberikan prodi serta fakultas. Adapun saran yang diberikan mahasiswa antara lain tentang peningkatan pelayanan akademik serta penambahan fasilitas kampus seperti air isi ulang di ruang publik.

Mahasiswa Prodi Pendidikan Luar Biasa memiliki skor 3,4 dengan kategori memuaskan untuk semua aspek layanan, mulai dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*). Mahasiswa Prodi PLB mengharapkan adanya pembinaan bakat dan minat mahasiswa. Mahasiswa juga mengharapkan adanya peningkatan sarana prasarana misalnya Wifi yang tersedia secara merata di semua ruang publik.

Hasil survei kepuasan layanan akademik mahasiswa Prodi Bimbingan Konseling adalah 3,3 (memuaskan) untuk aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*). Adapun aspek keramahan pelayanan (*empathy*) dan kepastian (*assurance*)

mendapatkan skor 3,4 (memuaskan). Beberapa saran yang disampaikan mahasiswa melalui survei antara lain perbaikan sistem layanan yang dirasa masih kurang maksimal. Selain itu, mahasiswa juga mengharapkan adanya pengembangan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan akademik mahasiswa.

Prodi Teknologi Pembelajaran memperoleh skor 3,3 (memuaskan) untuk tiga aspek layanan yakni aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*). Adapun aspek kepastian (*assurance*) mendapatkan skor 3,4 (memuaskan). Saran yang diberikan mahasiswa guna peningkatan layanan akademik mahasiswa yaitu perbaikan jaringan internet serta peningkatan sarana dan prasarana agar pembelajaran dapat berjalan dengan lebih optimal.

Prodi Pendidikan Sekolah Dasar memperoleh skor 3,5 (sangat memuaskan) untuk seluruh aspek layanan mulai dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*). Beberapa saran yang diberikan mahasiswa PGSD antara lain penambahan ruang kelas sebagai sarana belajar mahasiswa, perbaikan kamar mandi, serta penambahan kecepatan Wifi kampus.

Hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi Kebijakan Pendidikan memiliki skor 3,4 (memuaskan) untuk aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*). Adapun aspek keramahan pelayanan (*empathy*) dan kepastian (*assurance*) mendapatkan skor 3,5 (sangat memuaskan). Saran yang diberikan oleh mahasiswa masih bersifat umum yakni seputar peningkatan sarana akses internet kampus. Mahasiswa merasa beberapa lokasi di kampus kurang menjangkau Wifi.

Hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Anak Usia Dini memiliki skor 3,4 (memuaskan) untuk seluruh aspek layanan mulai dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), aspek keramahan pelayanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*). Mahasiswa Prodi PAUD memberikan saran agar kampus memberikan fasilitas yang memadai di kampus cabang. Mahasiswa menganggap fasilitas di kampus Bantul perlu diupgrade baik itu gedung maupun sarana dan prasarananya.

Mahasiswa Prodi Psikologi skor 3,4 dengan kategori memuaskan untuk semua aspek layanan, mulai dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*). Mahasiswa Prodi Psikologi mengharapkan adanya penambahan ruang kelas serta fasilitas isi ulang air di beberapa titik ruang publik.

Dari hasil survei layanan kepuasan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata hasil survei yakni 3,4 dengan kategori memuaskan. Artinya mahasiswa

sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, prodi dan fakultas perlu menindaklanjuti saran kualitatif yang diberikan mahasiswa.

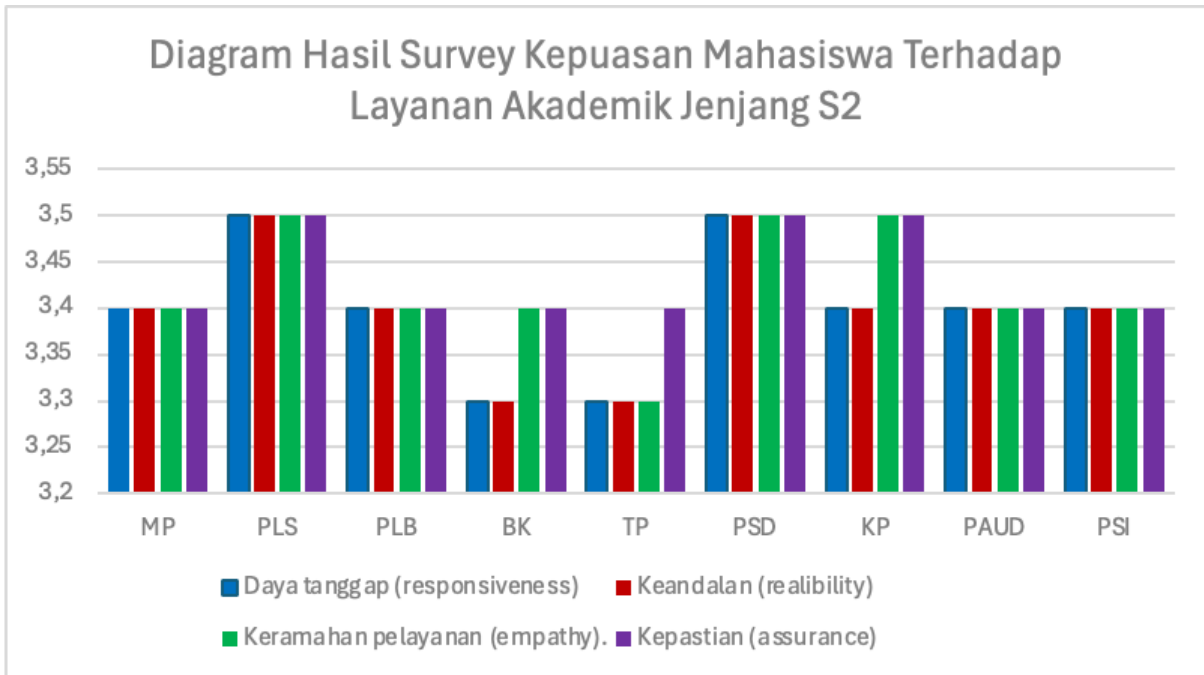


Diagram 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa S1 terhadap Layanan Akademik

Ditinjau dari setiap prodi, hasil survei pada prodi MP menunjukkan rata-rata hasil survei tertinggi yaitu 3,5 dengan kategori sangat memuaskan. 4 prodi lainnya ada pada kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 3,4 yaitu PLS, PGSD, KP dan PG-PAUD. Prodi PLB, BK, TP dan Psikologi masuk dalam kategori memuaskan juga namun dengan nilai rata-rata 3,3.

Prodi MP menunjukkan skor rata-rata pada aspek daya tanggap dan keandalan sebesar 3,4. Sementara pada aspek keramahan dan kepastian sebesar 3,5 atau menunjukkan kategori sangat memuaskan. Secara umum mahasiswa MP memberikan masukan yang positif terhadap pelayanan akademik dengan masukan terhadap layanan konsultasi secara online untuk pengisian KRS khususnya mahasiswa baru. Prodi PLS menunjukkan rata-rata nilai pada aspek daya tanggap, keandalan dan kepastian sebesar 3,4 dan aspek keramahan sebesar 3,5 dengan kategori sangat memuaskan. Masukan yang diberikan mahasiswa PLS terhadap layanan akademik berkaitan dengan peningkatan kegiatan dan fasilitas untuk menunjang world class university.

Lebih lanjut prodi PGSD dan KP memiliki trend yang sama yaitu rata-rata 3,4 pada keempat aspek penilaian kepuasan layanan akademik. Adapun masukan yang disampaikan oleh mahasiswa kedua prodi tersebut berkaitan dengan peningkatan layanan akademik

berbasis online yang diharapkan dapat semakin responsif dan apresiasi mahasiswa terkait dengan layanan yang ramah. Pada prodi PG PAUD, rata-rata hasil menunjukkan 3,4 pada aspek keandalan, keramahan dan kepastian, hanya aspek daya tanggap yang sedikit lebih rendah yaitu 3,3. Sementara prodi TP menunjukkan rata-rata nilai 3,4 pada aspek keramahan dan kepastian sementara pada aspek daya tanggap dan keandalan sebesar 3,3. Masukan yang diberikan prodi PG-PAUD dan TP secara umum berkaitan dengan peningkatan kualitas kegiatan akademik yang menunjang dan pelayanan yang lebih prima. 3 prodi lainnya yaitu PLB, BK dan Psikologi menunjukkan hasil yang sama yaitu nilai 3,3 pada rata-rata seluruh aspek. Masukan yang diberikan oleh 3 prodi tersebut meliputi peningkatan pada aspek keramahan dan peningkatan sebaran informasi terkait dengan teknis kegiatan UAS dan UTS.

2. JENJANG S2

Setelah dilakukan survei kepuasan mahasiswa S2 terhadap manajemen layanan akademik dari sembilan prodi di lingkungan FIPP UNY didapatkan hasil sangat memuaskan. Adapun rincian masing-masing aspek antara lain sebagai berikut: Aspek daya tanggap layanan (*responsiveness*) rerata 3,5. Adapun aspek keramahan layanan (*emphaty*), aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*) meraih rerata skor 3,5 (sangat memuaskan).

Diagram 2 berikut ini menggambarkan hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

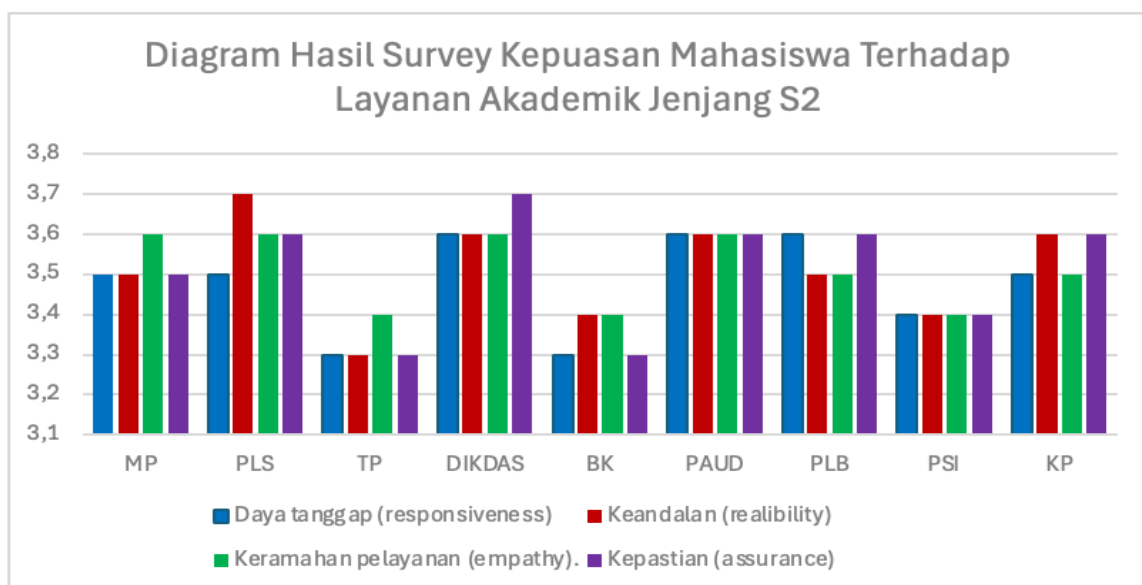


Diagram 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Layanan Akademik

Prodi Manajemen Pendidikan mendapatkan hasil kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,5 (sangat memuaskan) yaitu pada aspek daya tanggap pelayanan, aspek keramahan layanan (*emphaty*), aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*). Terdapat beberapa saran kualitatif yang disampaikan mahasiswa, yakni mahasiswa mengharapkan adanya layanan yang lebih terjangkau, tanpa dipungut biaya. Selain itu, mahasiswa mengharapkan adanya peningkatan sarana terutama Wifi dan pelayanan yang responsif.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Luar Sekolah terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa sebesar 3,5 (sangat memuaskan) yaitu pada aspek daya tanggap pelayanan, aspek keramahan layanan (*emphaty*), aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*). Terdapat beberapa saran yang disampaikan mahasiswa, yakni mahasiswa mengharapkan adanya fasilitas pendampingan untuk menulis jurnal bereputasi. Secara keseluruhan mahasiswa memberikan respon positif pada layanan yang diberikan oleh prodi.

Hasil survey kepuasan layanan akademik mahasiswa Prodi Teknologi Pendidikan mendapatkan skor kepuasan layanan akademik sebesar kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,3 (memuaskan) pada aspek daya tanggap, keramahan, dan keandalan layanan. Adapun pada aspek kepstian layanan mendapatkan skor sebesar 3,4. Beberapa saran yang diberikan oleh mahasiswa yang disampaikan antara lain perbaikan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi serta kecepatan dari segi repon pelayanan.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Dasar menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), keramahan pelayanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*). Sementara itu pada aspek keandalan (*realibility*) mendapatkan skor 3,7. Mahasiswa juga memberikan saran kepada prodi di antaranya mengenai peningkatan layanan mahasiswa secara online dari mulai admisi, seleksi mahasiswa sampai proses pembelajaran. Harapannya kemudahan tersebut akan membuat pelayanan lebih efektif dan efisien.

Mahasiswa Prodi Bimbingan dan Konseling menyatakan kepuasan terhadap aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,3 (memuaskan) pada semua aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*realibility*). Sedangkan aspek keramahan pelayanan (*empathy*) dan kepastian (*assurance*) mendapatkan skor 3,4. Beberapa saran yang disampaikan mahasiswa seputar perbaikan sistem layanan online.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Anak Usia Dini menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) yaitu pada aspek semua aspek dari mulai daya tanggap pelayanan, aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*), aspek keramahan layanan (*emphaty*). Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa yakni peningkatan sarana prasarana terutama ruang kuliah yang masih dirasa kurang memadai.

Mahasiswa Prodi Luar Biasa menyatakan kepuasan terhadap aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) pada semua aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*realibility*). Sedangkan aspek keramahan pelayanan (*empathy*) dan kepastian (*assurance*) mendapatkan skor 3,5 (sangat memuaskan). Beberapa saran yang disampaikan mahasiswa antara lain peningkatan akses jurnal internasional, penyediaan layanan bimbingan karir, serta penambahan buku-buku referensi mengenai anak berkebutuhan khusus.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Psikologi menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,4 (memuaskan) dari mulai pada aspek daya tanggap pelayanan, keramahan layanan (*emphaty*), keandalan layanan, serta aspek kepastian (*assurance*). Adapun saran yang diberikan oleh mahasiswa Psikologi antara lain seputar penyediaan air galon/isi ulang gratis untuk mahasiswa, penambahan jumlah sarana dan prasarana ibadah, serta adanya *call centre* yang dapat membantu mahasiswa secara cepat.

Prodi Kebijakan Pendidikan menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) untuk aspek keandalan (*realibility*) dan keramahan pelayanan (*empathy*). Adapun dua aspek lain yakni daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian (*assurance*) mendapatkan skor 3,5 (memuaskan). Mahasiswa Prodi Kebijakan Pendidikan juga memberikan saran terhadap kualitas layanan yakni peningkatan fasilitas kampus yang dapat mendukung pembelajaran.

Dari sembilan prodi S2 yang ada di lingkungan FIPP UNY, rata-rata mendapatkan kategori skor memuaskan dan sangat memuaskan. Adapun skor tertinggi dari item survei mahasiswa S2 terhadap manajemen layanan akademik adalah keandalan (*reliability*) dan keramahan pelayanan (*empathy*) sebesar 3,7 diraih oleh prodi Dikdas dan PLS. Hal ini juga didukung dengan hasil data kualitatif mahasiswa berharap untuk mempertahankan kualitas pendidikan dan pelayanan agar selalu menjadi lebih baik lagi serta pelayanan manajemen sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Adapun skor terendah dari item survei mahasiswa S2 terhadap manajemen layanan akademik adalah daya tanggap (*responsiveness*), keramahan pelayanan, dan keandalan yaitu sebesar 3,3. Saran yang diberikan mahasiswa sembilan prodi berkisar seputar peningkatan sarana dan prasarana online serta memperbanyak akses jurnal internasional.

3. JENJANG S3

Data hasil survei menunjukkan total rerata kepuasan mahasiswa FIPP jenjang S3 terhadap layanan akademik. Aspek daya tanggap layanan (*responsiveness*) meraih rerata skor 3,7 (sangat memuaskan). Aspek keramahan layanan (*emphaty*) juga meraih rerata skor 3,7 (sangat memuaskan). Rerata nilai yang sama diperoleh pada aspek kepastian layanan (*assurance*) dan kendala layanan (*reliability*) yang juga meraih rerata skor 3,7 (sangat memuaskan). Hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dapat dilihat pada Diagram 3 berikut.

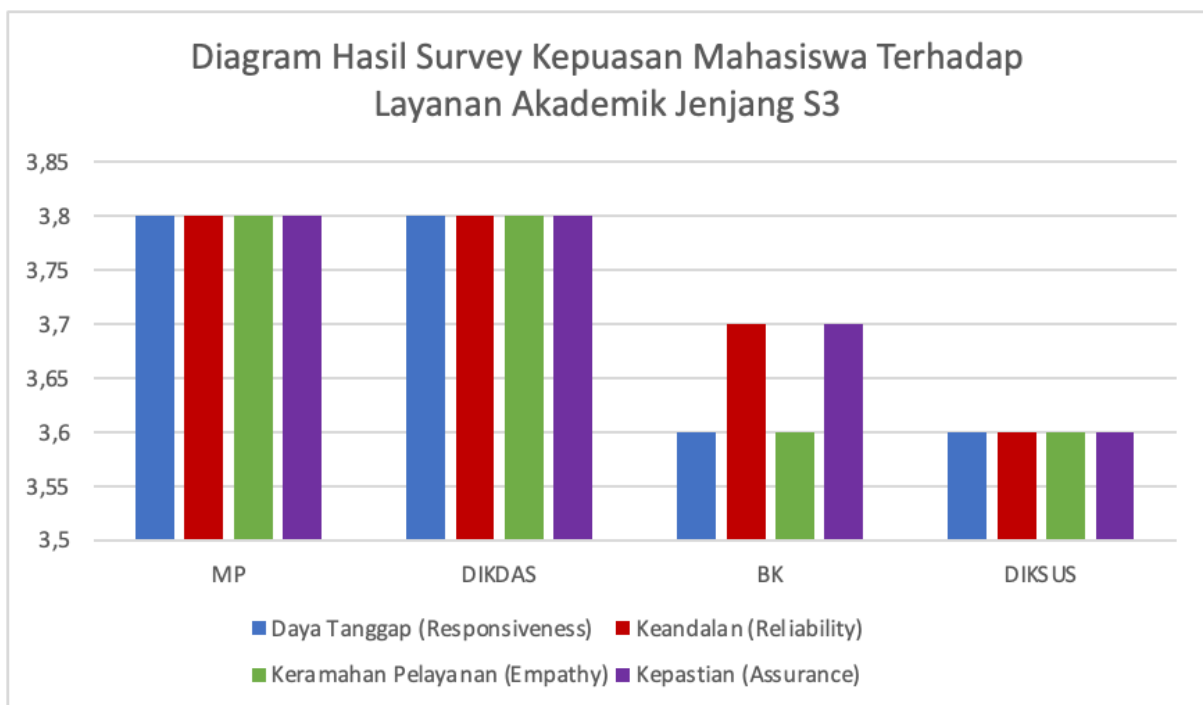


Diagram 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa S3 terhadap Layanan Akademik

Setiap program studi pada jenjang S3 di FIPP menunjukkan respons yang beragam terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan akademik. Respons ini mencakup data kuantitatif yang didukung oleh data kualitatif, meskipun tidak semua mahasiswa memberikan tanggapan kualitatif.

Prodi Pendidikan Khusus menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) pada semua aspek layanan. Respon kualitatif hanya diisi oleh dua dari 3 mahasiswa yang berharap agar layanan akademik di Prodi S3 Pendidikan Khusus FIPP UNY dapat ditingkatkan lebih baik lagi.

Nilai rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi S3 Bimbingan dan Konseling menunjukkan rerata skor 3,7 (sangat memuaskan) pada aspek keandalan layanan (*reliability*) dan kepastian layanan (*assurance*), serta skor 3,6 (sangat memuaskan) pada aspek daya tanggap layanan (*responsiveness*) dan keramahan layanan (*empathy*). Terdapat dua respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa terkait perlu diselenggarakannya disertai *bootcamp* dan peningkatan akses internet untuk mendownload jurnal internasional.

Mahasiswa Prodi Pendidikan Dasar menunjukkan penilaian dengan rerata skor kepuasan 3,8 (sangat memuaskan) terhadap terhadap semua aspek layanan. Beberapa respon kualitatif yang disampaikan menyarankan perlu adanya peningkatan sistem digital dalam pembelajaran dan layanan konseling akademik dan kesehatan mental yang mudah diakses.

Kepuasan terhadap layanan akademik oleh mahasiswa S3 Manajemen Pendidikan memperoleh nilai dengan rerata skor 3,8 (sangat memuaskan) di semua aspek layanan. Beberapa catatan yang disampaikan mahasiswa S3 MP untuk layanan akademik antara lain menyarankan agar kecepatan internet dapat ditingkatkan dan penambahan jam layanan perpustakaan.

D. PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan mahasiswa Pada jenjang S2 hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen layanan akademik sembilan program studi pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan. beberapa aspek daya tanggap, keramahan pelayanan, dan keandalan perlu ditingkatkan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Selain itu, peningkatan layanan juga akan membuat kemudahan kepada mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa dapat menjadi masukan bagi prodi dan fakultas akan senantiasa meningkatkan kualitas layanan agar menciptakan suasana akademik yang mendukung pembelajaran mahasiswa.

Pada jenjang S2 hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen layanan akademik sembilan program studi pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan.

beberapa aspek daya tanggap, keramahan pelayanan, dan keandalan perlu ditingkatkan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Selain itu, peningkatan layanan juga akan membuat kemudahan kepada mahasiswa. Secara konkrit mahasiswa juga menyampaikan harapan perbaikan kualitas layanan mahasiswa secara online. Layanan online tersebut dirasa akan membantu mahasiswa karena lebih efektif dan efisien.

Berbeda dengan jenjang S1 dan S2 yang berada pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Untuk jenjang S3 mahasiswa menyatakan kepuasan dengan skor 3,6 sampai dengan 3,8. Skor tersebut termasuk skor tinggi, mahasiswa merasa puas terhadap layanan akademik yang diberikan prodi serta fakultas. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan akademik mahasiswa di lingkungan FIPP unggul dari sisi afeksi atau dengan kata lain menunjukkan komitmen positif untuk melayani dengan sepenuh hati. Namun, dari segi peningkatan kualitas layanan akademik secara online mahasiswa S3 juga mengharapkan adanya peningkatan layanan secara online.

E. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis data survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan layanan akademik pada jenjang S1, S2, dan S3 yang dinilai melalui empat aspek, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan layanan (*empathy*), dan kepastian (*assurance*), hasil secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Sebagai tindak lanjut, sejumlah langkah strategis telah dirumuskan sesuai dengan hasil survei pada setiap jenjang.

1. Pada jenjang S1, kepuasan mahasiswa berada pada kategori memuaskan hingga sangat memuaskan, namun daya tanggap (*responsiveness*), keramahan (*empathy*), dan keandalan layanan (*reliability*) perlu ditingkatkan. Pelatihan staf, perbaikan komunikasi, dan peningkatan keandalan sistem layanan menjadi langkah penting.
2. Pada jenjang S2, meski berada dalam kategori memuaskan, mahasiswa menginginkan layanan online yang lebih efektif. Tindak lanjutnya meliputi pengembangan layanan digital yang responsif, sesi konsultasi online, dan percepatan penyelesaian keluhan melalui sistem daring.
3. Untuk jenjang S3, tingkat kepuasan berada pada skor tinggi (3,6-3,8), namun mahasiswa tetap berharap pada peningkatan layanan online. Langkahnya mencakup pengembangan platform daring khusus, survei kebutuhan fitur layanan, dan dukungan teknis yang lebih optimal.