



**2022**

# **LAPORAN**

## **SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRETERIA PENDIDIKAN**

**LEMBAGA PENGEMBANGAN  
DAN PENJAMINAN MUTU  
PENDIDIKAN  
(LPPMP)**

**UNIVERSITAS TADULAKO**

# LEMBAR PENGESAHAN



## LAPORAN

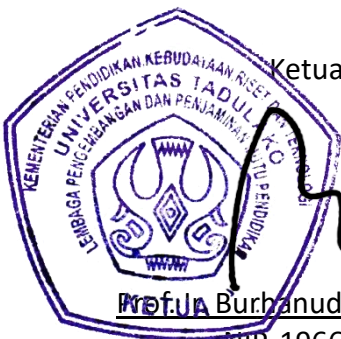
### Survey Kepuasan Layanan Pendidikan

Kriteria VI: Pendidikan  
di lingkungan Universitas Tadulako  
Tahun 2022

Disahkan di Palu

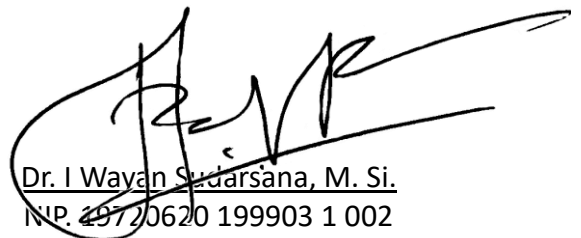
Pada Hari Rabu, 7 Desember 2022

Ketua LPPMP UNTAD,



Prof. Dr. Burhanuddin Sundu., MSc., Ag., Pd.D.  
NIP. 19660605 199403 1 003

Ketua Tim,

  
Dr. I Wayan Sudarsana, M. Si.  
NIP. 19720620 199903 1 002

## **Prakata**

Kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pendidikan Universitas Tadulako Tahun Akademik 2021/2022. Laporan ini merupakan hasil kerja keras tim survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Pendidikan Universitas Tadulako. Survey ini adalah bagian integral dari komitmen Universitas Tadulako untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi seluruh civitas akademika maupun mitra Untad. Dengan melakukan survey secara berkala, kami berusaha untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang kami sediakan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan mitra eksternal yang telah berpartisipasi aktif dalam survey ini. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami, dan hasil survey ini akan menjadi pedoman kami dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi seluruh komunitas universitas, termasuk dosen, staf, dan pimpinan universitas, untuk bersama-sama bekerja menuju peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang kami tawarkan. Kami juga mengundang Anda untuk memberikan umpan balik dan saran yang dapat membantu kami dalam perbaikan lebih lanjut. Terakhir, kami ingin menyampaikan terima kasih khusus kepada tim survey kepuasan yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan survey ini dan merangkum hasilnya dalam laporan ini.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi Anda dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Tadulako. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Palu, Desember 2022

Penyusun

## Daftar Isi

<b><u>PRAKATA</u></b> .....	<b><u>I</u></b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b><u>II</u></b>
<b><u>A. LATAR BELAKANG</u></b> .....	<b><u>1</u></b>
<b><u>B. DASAR HUKUM</u></b> .....	<b><u>5</u></b>
<b><u>C. TUJUAN SURVEI</u></b> .....	<b><u>7</u></b>
<b><u>D. HASIL SURVEI</u></b> .....	<b><u>8</u></b>
<b><u>E. SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT</u></b> .....	<b><u>14</u></b>
<b><u>F. KESIMPULAN</u></b> .....	<b><u>14</u></b>

## A. Latar belakang

Pencapaian kriteria pendidikan di Untad berdasar kepada Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi bahwa Pendidikan adalah mencakup kurikulum dan Pembelajarannya. Pada UU No. 12 Tahun 2012 dinyatakan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut Universitas Tadulako melakukan pengawasan secara internal atas pendidikan tinggi yang diselenggarakannya melalui Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan sesuai dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPMDikti). Sistem penjaminan mutu pendidikan ini bertujuan agar satuan pendidikan dapat memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan (SN-Dikti) yang mencakup proses, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan standar mutu (PPEPP) sehingga pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal memperoleh kepuasan. Pada laporan evaluasi diri kriteria 6 ini akan disampaikan standar pendidikan terkait dengan kurikulum, pembelajaran, integrasi kegiatan penelitian dan PkM dalam pembelajaran, dan suasana akademik yang diterapkan Universitas Tadulako dalam mewujudkan lulusan yang memiliki kompetensi lulusan yang bermutu sesuai dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ditetapkan oleh Universitas Tadulako.

Universitas Tadulako merupakan perguruan tinggi negeri yang mendapat tanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan akademik jenjang Diploma, Sarjana, Magister, dan Doktor. Universitas Tadulako menyelenggarakan Pendidikan yang terdiri dari 11 Fakultas ditambah dengan satu Pascasarjana dengan 86 program studi.

Tujuan pencapaian kriteria pendidikan di Universitas Tadulako sesuai UU No. 20 tahun 2003 pasal 50 ayat (6), yakni.

- 1) Memberikan layanan pendidikan berkualitas sesuai Standar Nasional Pendidikan Tinggi dengan karakteristik Untad.
- 2) Memberikan layanan proses pembelajaran yang standar isinya memiliki tingkat kedalaman dan keluasan materi pembelajaran sesuai dengan jenjang pendidikan yang mengacu pada deskripsi capaian pembelajaran lulusan dari KKNi dan wajib memanfaatkan hasil penelitian dan hasil pengabdian kepada masyarakat dalam proses pembelajarannya.

- 3) Menyelenggarakan proses pembelajaran yang mengutamakan : (1) Interaktif, (2) holistik, (3) interaktif, (4) saintik, (5) kontekstual, (6) tematik, (7) efektif, kolaboratif, dan (9) berpusat pada mahasiswa, serta mengembangkan kemandirian dalam mencari dan menemukan pengetahuan.
- 4) Menyelenggarakan prinsip penilaian yang mencakup prinsip edukatif, autentik, objektif, akuntabel, dan transparan yang dilakukan secara terintegrasi. Pelaksanaan proses pendidikan yang diterapkan di Untad selain mengacu pada keempat Standar Dikti, juga mengacu pada Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang ditetapkan oleh Untad, dengan memperhatikan perkembangan ilmu, kesepakatan asosiasi profesi, kesepakatan asosiasi program studi, tuntutan pengguna lulusan, dan standar Internasional sesuai dengan karakteristik setiap program studi yang ada pada lingkungan Universitas Tadulako.
- 5) Menghasilkan lulusan yang memiliki kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang dinyatakan dalam rumusan capaian pembelajaran lulusan. Sikap yang dimaksud adalah perilaku benar dan berbudaya sebagai hasil dari internalisasi dan aktualisasi nilai dan norma yang tercermin dalam kehidupan spiritual dan sosial melalui proses pembelajaran, pengalaman kerja mahasiswa, penelitian dan/atau pengabdian kepada masyarakat yang terkait pembelajaran. Pengetahuan merupakan penguasaan konsep, teori, metode, dan/atau falsafah bidang ilmu tertentu secara sistematis yang diperoleh melalui penalaran dalam proses pembelajaran, pengalaman kerja mahasiswa, penelitian dan/atau pengabdian kepada masyarakat yang terkait pembelajaran. Keterampilan merupakan kemampuan melakukan Untad kerja dengan menggunakan konsep, teori, metode, bahan, dan/atau instrumen, yang diperoleh melalui pembelajaran, pengalaman kerjamahasiswa, penelitian dan/atau pengabdian kepada masyarakat yang terkait pembelajaran.

Rasional Strategi Pencapaian Standar Pendidikan Penetapan Standar Pendidikan di Universitas Tadulako dilakukan oleh Rektor, Pimpinan UPPS dan Koordinator Program studi. Penetapan Standar pendidikan di Untad dimaksudkan untuk peningkatan mutu pendidikan yang diarahkan pada pengembangan potensi mahasiswa sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (IPTEKS), serta pergeseran paradigma pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu masing-masing standar perlu ditetapkan sehingga memiliki acuan dalam mencapai standar tersebut. Ada tiga standar yang berkaitan langsung dengan pendidikan yakni Standar Isi, Standar Proses dan Standar Penilaian. Pada standar isi pembelajaran ditetapkan kriteria minimal tingkat kedalaman dan keluasan materi pembelajaran melalui forum formal yang melibatkan stakeholder internal dan eksternal setiap tahun akademik berjalan. Dengan adanya tuntutan lulusan yang berkualitas

dan memiliki daya saing tinggi baik dalam tingkat lokal, Nasional maupun internasional maka Untad wajib menetapkan standar proses pembelajaran. Inti dari proses pembelajaran adalah mencapai standar kompetensi lulusan dengan membuat perubahan pada diri mahasiswa dalam aspek pengetahuan, sikap, keterampilan, dan kebiasaan sebagai produk interaksinya dengan lingkungan. Proses pembelajaran merupakan proses membangun pengetahuan melalui transformasi pengalaman. Proses ini dikatakan berhasil bila dalam diri individu terbentuk pengetahuan, sikap, keterampilan, atau kebiasaan baru yang secara kualitatif lebih baik dari sebelumnya. Proses ini dapat terjadi karena adanya interaksi antara individu dengan lingkungan belajar secara mandiri atau dengan sengaja direncanakan. Berkaitan dengan hal tersebut perlu ditetapkan standar proses pembelajaran. Pada standar proses pembelajaran ini ditetapkan kriteria minimal pelaksanaan pembelajaran untuk memperoleh capaian pembelajaran lulusan (CPL).

Dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tenaga akademik, maka diperlukan suatu acuan guna mengetahui tingkat keberhasilan yang harus dicapai oleh mahasiswa dan satuan pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrument penilaian hasil belajar. Oleh karena itu perlu ditetapkan standar penilaian pembelajaran. Pada standar penilaian pembelajaran ini ditetapkan kriteria minimal penilaian proses dan hasil belajar mahasiswa dalam rangka pemenuhan CPL setiap tahun akademik pada program studi.

Untuk mencapai ketiga standar tersebut diperlukan penunjang sarana dan prasarana yang memadai sehingga tercipta proses dan hasil pembelajaran yang memenuhi standar yang ditentukan. Standar sarana dan prasarana yang akan digunakan harus memenuhi kriteria minimal dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan.

Mekanisme penetapan dan strategi pencapaian standar pendidikan dan pembelajaran di Untad melalui siklus: Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Dalam menjalankan proses PPEPP, Untad melibatkan berbagai pihak untuk mendapatkan masukan sehingga menghasilkan standar mutu yang berkualitas. Mekanisme yang dilakukan dalam penetapan standar pendidikan dan pembelajaran tersebut meliputi:

1. Penetapan kebijakan tentang penyusunan standar pendidikan dan pembelajaran oleh pimpinan Universitas Tadulako Untad, dengan melibatkan semua unit terkait seperti Warek bidak, Warek Biduk, Warek Kemahasiswaan, LPPMP, LPPM, Dekan, Direktur Pascasarjana, Biro terkait, dan unit pengelola terkait;

2. Pembentukan tim penyusun standar pendidikan dan pembelajaran yang melibatkan berbagai unit yang bertanggung jawab terhadap mutu dan kualitas pendidikan dan pembelajaran di Untad;
3. Workshop dan FGD tentang pengumpulan pendapat dan masukan stakeholder, dengan melibatkan organisasi profesi, alumni, civitas akademika di lingkungan Universitas Tadulako, Lembaga mitra, dunia usaha, dunia industri dan pemerintah sebagai pengguna lulusan, dalam pengembangan kurikulum dan standar lulusan; terkait tentang mutu dan standar yang diharapkan;
4. Workshop penyusunan Standar Pendidikan dan Pembelajaran dan Standar Operasional Presedur (SOP) oleh tim penyusun standar berdasarkan pada peraturan-peraturan yang berlaku, masukan atau saran berbagai pihak, yang disesuaikan dengan visi, misi, tujuan, sasaran, dan strategi yang diterapkan di Untad;
5. Sinkronisasi Standar Pendidikan dan Pembelajaran dengan standar mutu lainnya yang menyangkut Tridarma Perguruan Tinggi, karakteristik Untad, dan kriteria standar yang akan dijadikan Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indikator Kinerja Tambahan (IKT);
6. Evaluasi hasil penyusunan Standar Pendidikan dan Pembelajaran dan sinkronisasi dengan standar lainnya dengan melihat kebutuhan saat ini dan di masa depan;
7. Revisi hasil penyusunan dan sinkronisasi Standar Pendidikan dan Pembelajaran dengan standar lainnya;
8. Penetapan Standar Pendidikan dan Pembelajaran hasil penyusunan final oleh Pimpinan Untad dalam bentuk SK Rektor;
9. Sosialisasi dan pelaksanaan Standar Pendidikan dan Pembelajaran di tingkat program studi, fakultas, dan universitas;
10. Evaluasi pelaksanaan Standar Pendidikan dan Pembelajaran meliputi evaluasi kurikulum, pelaksanaan pembelajaran, pelaksanaan evaluasi, pengukuran ketercapaian standar, dan sumber daya pendukung;
11. Proses pengendalian pelaksanaan standar Pendidikan dan Pembelajaran berdasarkan pada SOP yang disepakati; contohnya melalui Evaluasi Mutu Internal (EMI); Audit Mutu Internal (AMI), Akreditasi eksternal (BAN-PT, ISO), dan lembaga sertifikasi lainnya. Khusus untuk perkuliahan, Untad menetapkan adanya monitoring dan evaluasi (monev) di awal perkuliahan, tengah, dan akhir perkuliahan;
12. Hasil pengendalian selanjutnya ditindaklanjuti untuk menentukan langkah peningkatan semua aspek yang terkait dengan pendidikan dan pembelajaran; dan Proses peningkatan Standar Pendidikan dan Pengajaran dilandaskan pada perkembangan ilmu pengetahuan, hasil proses PPEPP yang dilakukan pada tahap sebelumnya.



Mekanisme penetapan standar pendidikan di Untad mencakup kurikulum, proses pembelajaran, suasana akademik, integrasi penelitian dan PkM, dan penilaian pembelajaran yang memenuhi dan/atau melampaui Standar Nasional Perguruan Tinggi (SNPT) dan sumber daya yang akan dialokasikan untuk mencapai standar

## **B. Dasar Hukum**

Kurikulum merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, bahan ajar, dan cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Pasal 35 ayat 1 dan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 Pasal 1 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Selanjutnya, pada ayat 2 juga dijelaskan bahwa kurikulum pendidikan tinggi dikembangkan oleh setiap perguruan tinggi dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi untuk setiap program studi yang mencakup pengembangan kecerdasan intelektual, akhlak mulia, dan keterampilan. Berdasarkan uraian tersebut, maka Untad mengeluarkan kebijakan yang tertuang pada Keputusan Rektor Nomor 4281/UN28/PE/2020 tanggal 16 Juli 2020 tentang pengembangan kurikulum yang mengacu kepada:

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 157, tambahan lembaran negara Republik Indonesia Nomor 4586.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
- 3) Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab X, tentang Kurikulum;
- 4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012, tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI);
- 5) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013, tentang Penerapan KKNI Bidang Perguruan Tinggi;
- 6) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- 7) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- 8) Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 123 Tahun 2019 tentang Magang dan Pengakuan Satuan Kredit Semester Magang Industri untuk Program Sarjana dan Sarjana Terapan.
- 9) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 5 tahun 2020, tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi

- 10) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 7 tahun 2020, tentang Pendirian Perubahan, pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan izin Perguruan Tinggi Swasta;
- 11) Kepmendiknas Nomor 232/U/2000, tentang Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
- 12) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.22 tahun 2020, tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- 13) Kepmendikbud Nomor 754/P/2020 tentang Indikator Kinerja Utama dan Lampirannya  
Berdasarkan keputusan terkait mengembangkan kurikulum sebagaimana diuraikan di atas, maka Rektor Untad menindaklanjuti dengan mengeluarkan Peraturan pengembangan kurikulum sebagai berikut:
  - 1) Surat Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 5924/UN28/KL/2014 tanggal 30 September 2014 tentang Pembentukan Pusat Pengembangan Kurikulum dan Sumber Belajar (PUSBANG-KSB) pada LPPMP.
  - 2) Surat Keputusan Rektor Nomor 4281/UN28/PE/2020 tanggal 16 Juli 2020 tentang Pedoman pengembangan Kurikulum Program Studi di Universitas Tadulako
  - 3) Surat Keputusan Rektor No.7464/UN28/PE/2020 tanggal 14 September 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Kurikulum Program Studi di Universitas Tadulako
  - 4) Surat Keputusan Rektor No.7485/UN28/PE/2020 tanggal 10 Desember 2020 tentang Penggunaan Pedoman Pelaksanaan Kurikulum Program Studi di Universitas Tadulako
  - 5) Surat Keputusan Rektor No.1943/UN28/PE/2021 tanggal 15 Maret 2021 tentang Pedoman Evaluasi Kurikulum Program Studi di Universitas Tadulako
  - 6) Surat Keputusan Rektor No.5595/UN28/PE/2021 tanggal 25 Agustus 2021 tentang Penggunaan Evaluasi Kurikulum Program Studi di Universitas Tadulako
  - 7) Surat Keputusan Rektor No.4688/UN28/PE/2022 tanggal 6 Juli 2022 tentang Pedoman pengembangan Kurikulum Program Studi berbasis OBE di Universitas Tadulako;
  - 8) Surat Keputusan Rektor No.4455/UN28/PE/2016 tanggal 25 Agustus 2016 tentang Penetapan Program Studi yang Mendapat Hibah Pengembangan Kurikulum tahun 2016 di Universitas Tadulako;
  - 9) Peraturan Rektor No.05/UN28/PE/2022 tanggal 8 Agustus 2022 tentang Pedoman dan Peraturan Akademik Universitas Tadulako;
  - 10) Peraturan Rektor Universitas Tadulako Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka, Program Sarjana Universitas Tadulako.
  - 11) Rencana Strategis Universitas Tadulako tahun 2020-2024
  - 12) Buku Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Tadulako Tahun 2017 (KEB/SPMI-UNTAD/U.1.0).

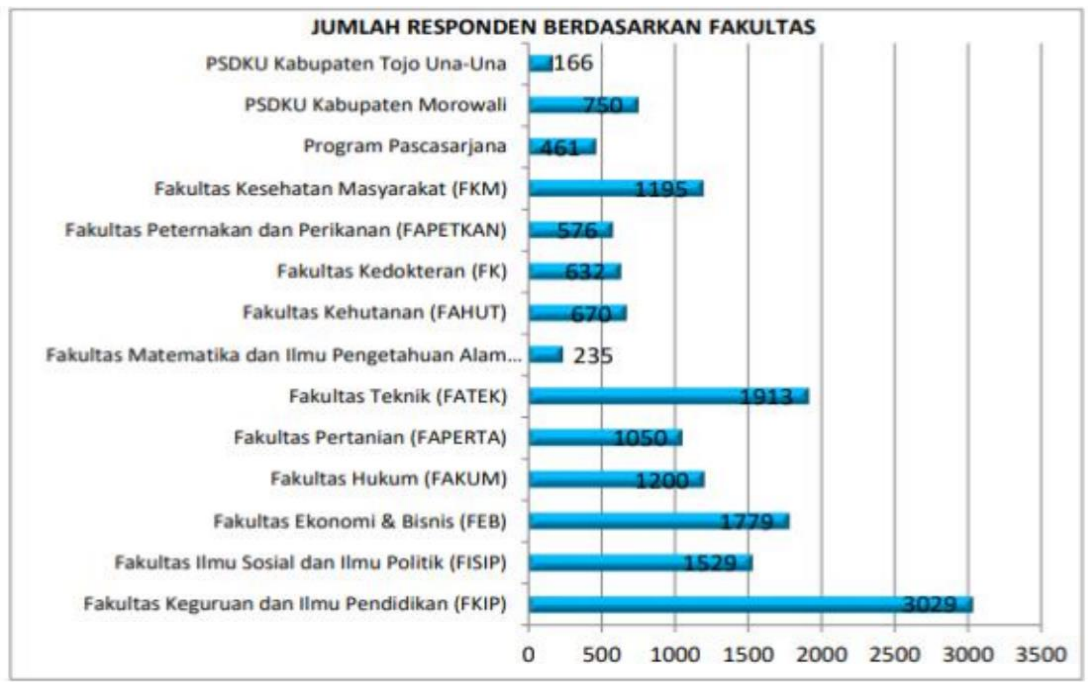
- 13) Surat Keputusan Dekan tentang Pengembangan Kurikulum yang tertuang dalam Panduan Akademik di Tingkat Fakultas:
- a. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (SK Dekan Nomor: 22926A/UN28.1.2/KM/2016 Tanggal 1 September 2016)
  - b. Fakultas Peternakan dan Perikanan (SK Dekan Nomor: 2253/UN28/KM/2016 tanggal 14 April 2016)
  - c. Fakultas Pertanian (SK Dekan Nomor: 819/UN28.1.23/KP/2017 Tanggal 22 Februari 2017)
  - d. Fakultas Teknik (SK Dekan Nomor: 1626/UN28.1.31/KM/2017 Tanggal 5 Juni 2017)
  - e. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (SK Dekan Nomor: 1906/UN28.1.13/KP/2017 tanggal 03 April 2017)
  - f. Fakultas Hukum (SK Dekan Nomor: 35/UN28.1.11/KP/2018 Tanggal 8 Januari 2018)
  - g. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (SK Dekan Nomor: 024/UN28.1.28/KP/2018)
  - h. Fakultas Ekonomi (SK Dekan Nomor: 4820/UN28.1.12/KP/2015 Tanggal Agustus 2015)
  - i. Fakultas Kehutanan (SK Dekan Nomor: 2537A/UN28.1.29/DT/2016 tanggal 18 Juli 2016)
  - j. Fakultas Kesehatan Masyarakat (SK Dekan Nomor: 172/UN28.1.33/KP/2017 Tanggal 23 Agustus 2017)
  - k. Fakultas Kedokteran (SK Dekan Nomor: 5788/UN28.1.30/KM/2017 Tanggal 21 Juli 2017)
  - l. Pascasarjana (SK Rektor Nomor: 5034/UN28/DT/2016 Tanggal 4 Oktober 2016).

### **C. Tujuan survei**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan Untad merupakan alat yang bertujuan untuk Memberikan layanan pendidikan berkualitas sesuai Standar Nasional Pendidikan Tinggi dengan karakteristik Untad. Mahasiswa merupakan konsumen manajemen di perguruan tinggi, sehingga input dari mahasiswa merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam melakukan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama. Dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan di Untad, maka Untad dapat memastikan bahwa mereka menjalankan operasional mereka secara efisien, mengatasi masalah yang mungkin muncul, dan meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka tawarkan.

#### D. Hasil Survei

Adapun profil responden survei kepuasan mahasiswa terhadap Pendidikan Untad berdasarkan fakultas dapat dilihat pada Gambar C6.1.

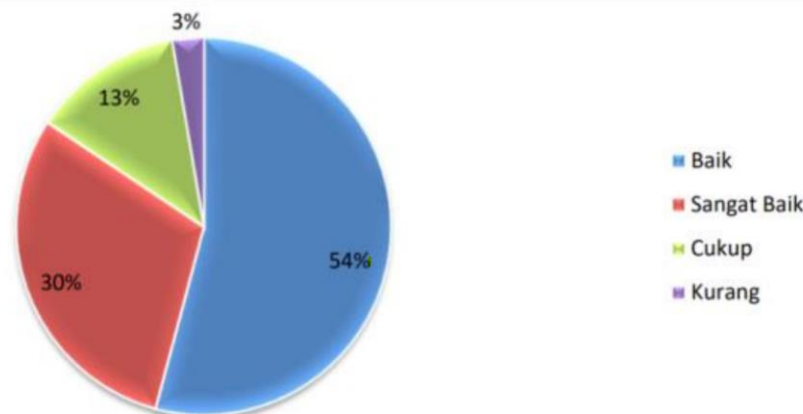


**Gambar C6.1. Jumlah responden berdasarkan Fakultas.**

Berdasarkan Gambar C6.1. diketahui bahwa Sebagian besar responden 3029 adalah mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, serta sebagian lainnya berasal dari Fakultas lain yang ada di Untad.

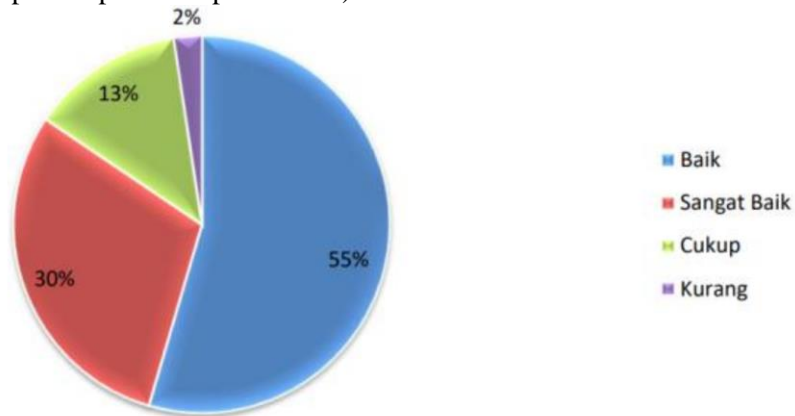
Penilaian setiap butir untuk kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola/pimpinan dapat terlihat pada Gambar C6.4. – Gambar C6.18. Kriteria kepuasan yang dinilai oleh mahasiswa sebagai berikut :

1. Dosen dapat dipercaya/diandalkan untuk melayani permasalahan akademik maupun non akademik mahasiswa sesuai dengan standar layanan (kapan saja, dimana saja, tepat waktu, tepat tempat dan tepat sasaran)



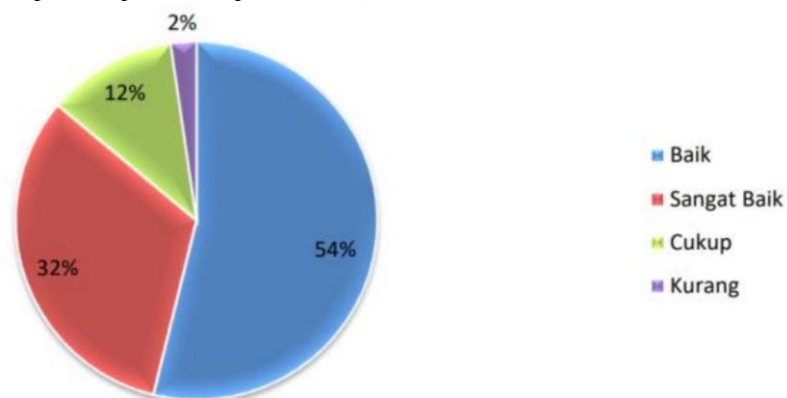
**Gambar C6.2. Keandalan dosen dalam melayani permasalahan akademik**

2. Tenaga kependidikan dapat dipercaya/diandalkan melayani permasalahan akademik maupun non akademik mahasiswa sesuai dengan standar layanan (kapan saja, dimana saja, tepat waktu, tepat tempat dan tepat sasaran)



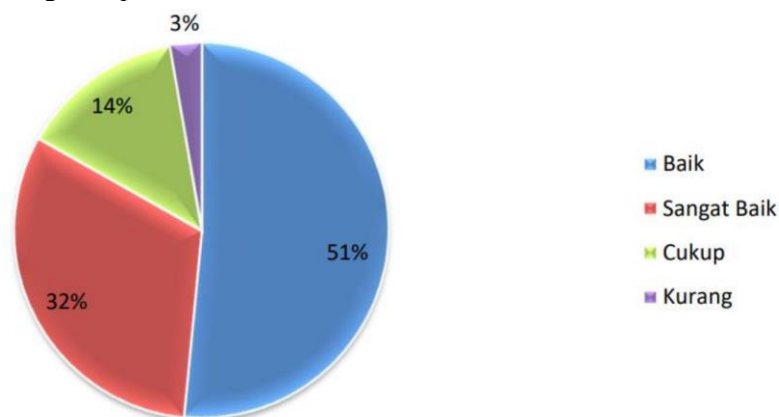
**Gambar C6.3. Keandalan Tendik dalam melayani permasalahan akademik**

3. Pengelola/Pimpinan dapat dipercaya/diandalkan melayani permasalahan akademik maupun non akademik mahasiswa sesuai dengan standar layanan (kapan saja, dimana saja, tepat waktu, tepat tempat dan tepat sasaran)



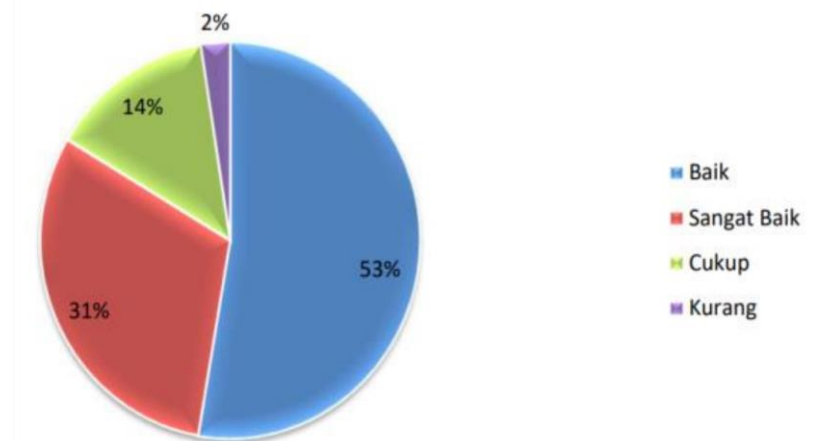
**Gambar C6.4. Keandalan Pengelola/Pimpinan dalam melayani permasalahan akademik**

4. Dosen mau membantu/merespon permasalahan akademik maupun non akademik mahasiswa dengan cepat



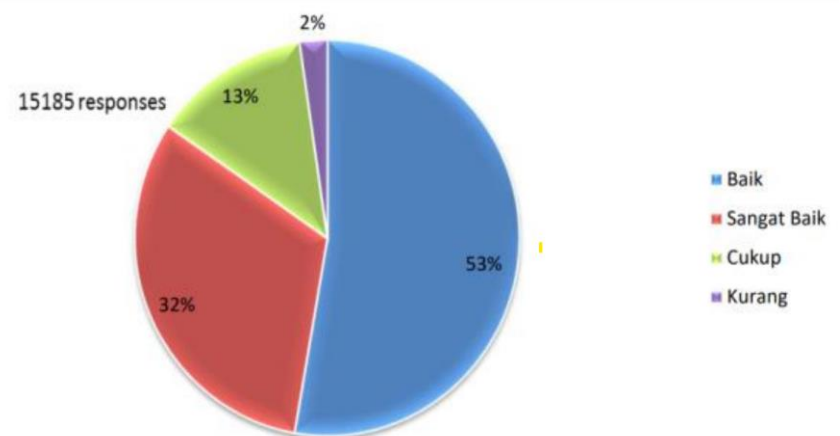
**Gambar C6.5. Daya tanggap dosen dalam merespon permasalahan**

5. Tenaga Kependidikan mau membantu/merespon permasalahan akademik maupun non akademik mahasiswa dengan cepat



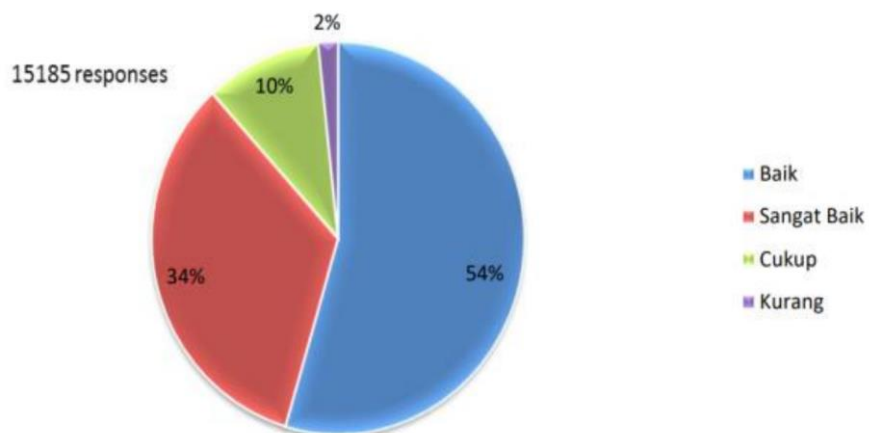
**Gambar C6.6. Daya tanggap Tendik dalam merespon permasalahan**

6. Pengelola/Pimpinan mau membantu/merespon permasalahan akademik maupun non akademik mahasiswa dengan cepat



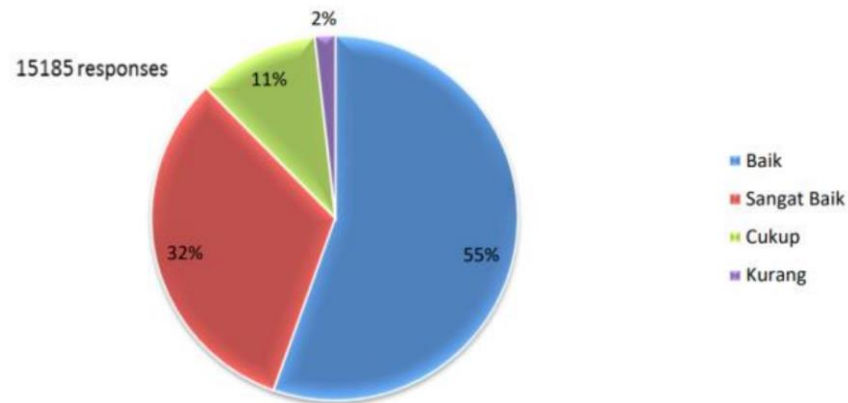
**Gambar C6.7. Daya tanggap Tendik dalam merespon permasalahan**

7. Dosen mampu memberi pelayanan akademik maupun non akademik kepada mahasiswa sesuai ketentuan standar pelayanan (Sesuai SOP yang berlaku)



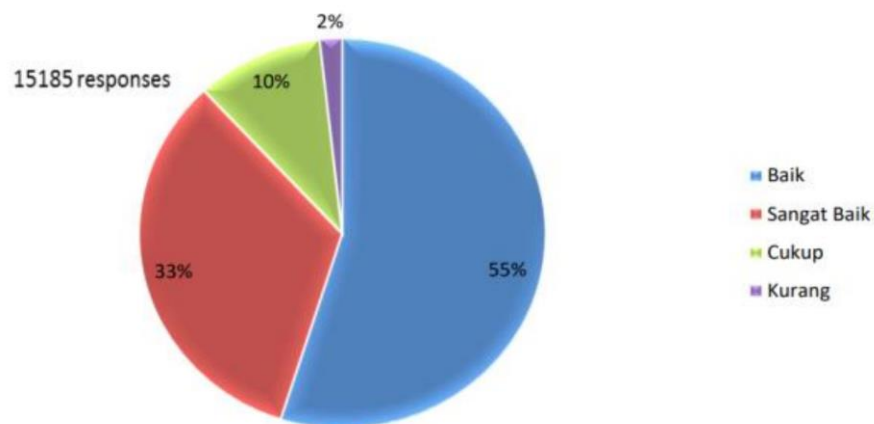
**Gambar C6.8. Pemberian pelayanan akademik dan non akademik oleh dosen**

8. Tenaga kependidikan mampu memberi pelayanan akademik maupun non akademik kepada mahasiswa sesuai ketentuan standar pelayanan (Sesuai SOP yang berlaku)



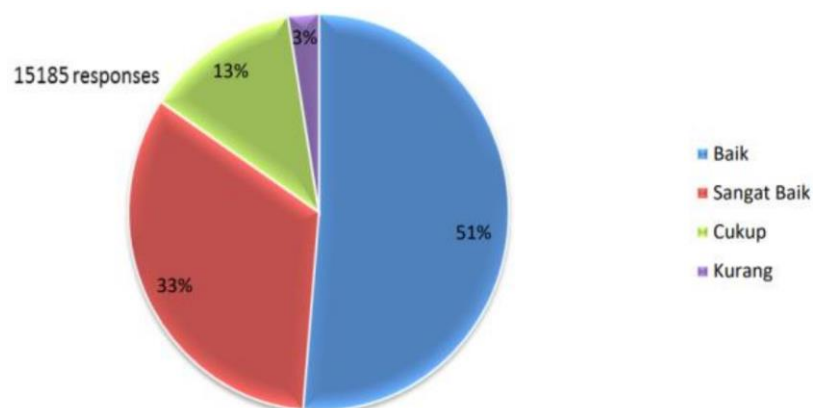
**Gambar C6.9. Pemberian pelayanan akademik dan non akademik oleh Tendik**

9. Pengelola/Pimpinan mampu memberi pelayanan akademik maupun non akademik kepada mahasiswa sesuai ketentuan standar pelayanan (Sesuai SOP yang berlaku)



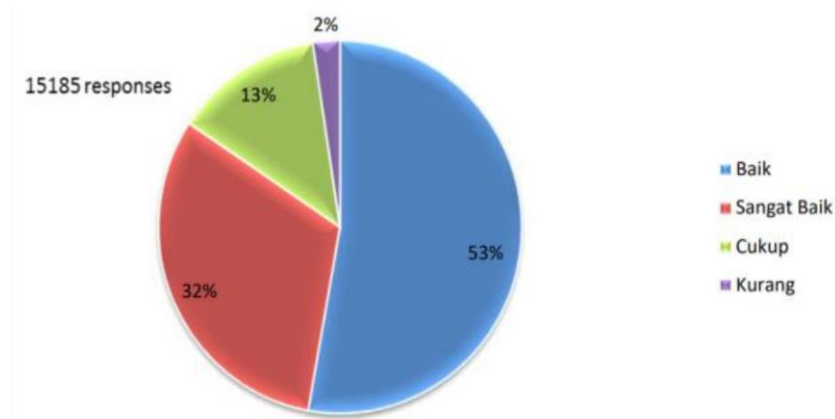
**Gambar C6.10. Pemberian pelayanan akademik dan non akademik oleh pengelola/pimpinan**

10. Dosen bersedia dan peduli serta perhatian terhadap permasalahan akademik dan non akademik



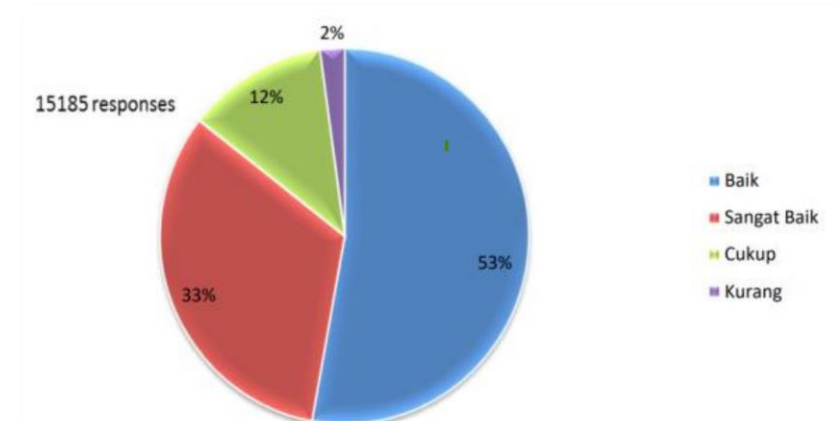
**Gambar C6.11. Kepedulian dosen terhadap permasalahan akademik dan non akademik**

11. Tenaga Kependidikan bersedia dan peduli serta perhatian terhadap permasalahan akademik dan non akademik



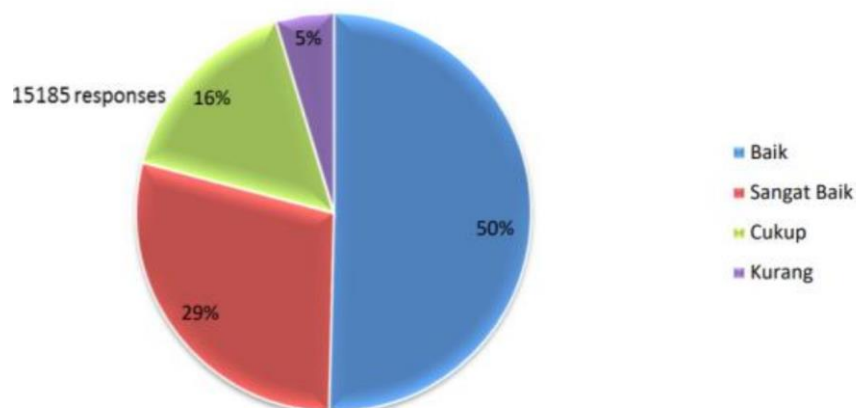
**Gambar C6.12. Kepedulian tendik terhadap permasalahan akademik dan non akademik**

12. Pengelola/pimpinan bersedia dan peduli serta perhatian terhadap permasalahan akademik dan non akademik



**Gambar C6.13. Kepedulian pengelola/pimpinan terhadap permasalahan akademik dan non akademik**

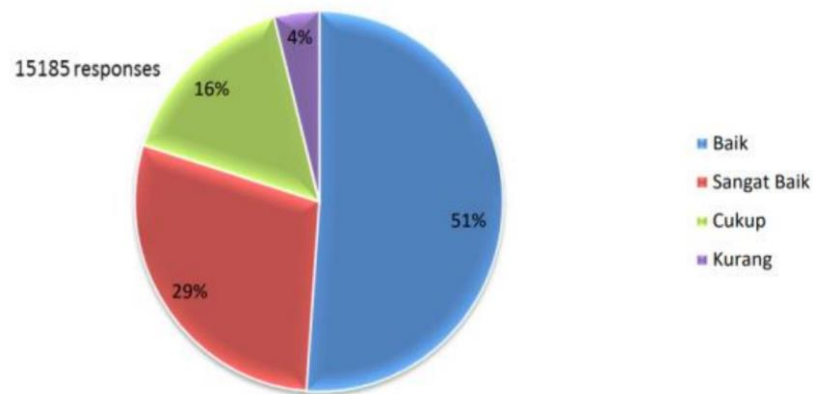
13. Sarana dan prasarana cukup dalam proses pelayanan akademik



**Gambar C6.14. Kucukupan sarana dan prasarana pada pelayanan akademik**

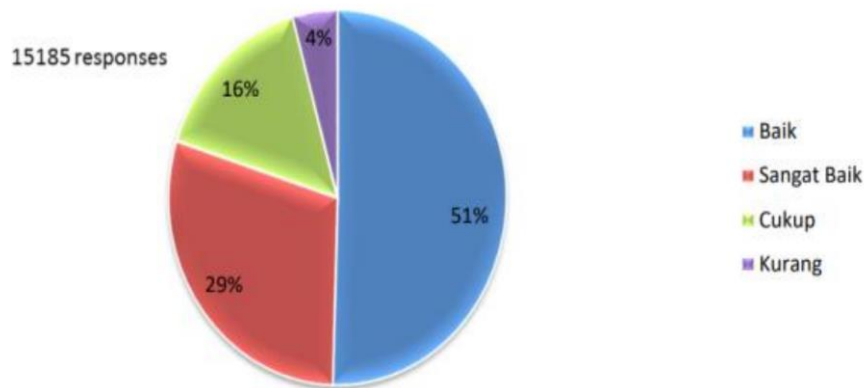


14. Sarana dan prasarana dapat dan mudah diakses dalam proses pelayanan akademik



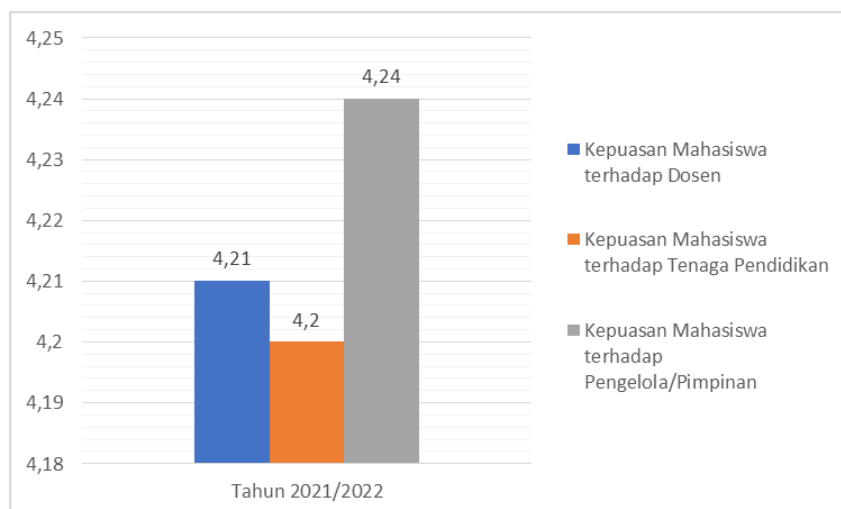
**Gambar C6.15. Kemudahan dalam mengakses pelayanan akademik**

15. Sarana dan prasarana berkualitas dalam proses pelayanan akademik



**Gambar C6.16. Kualitas sarana dan prasarana dalam mengakses pelayanan akademik**

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan mencakup kinerja dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola/Pimpinan dengan menggunakan instrumen kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 15 butir dengan jumlah responden sebanyak 15.185. Adapun hasilnya tersaji pada Gambar C6.17



**Gambar C6.17 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pendidikan**

## 1. Saran dan masukan

Sebagian besar responden memberikan saran untuk perbaikan pendidikan untuk pembangunan Untad kedepannya. Salah satu diantaranya adalah pelayanan system administrasi akademik online yang diberikan kepada mahasiswa, dan pengembangan kualitas internet di dalam Untad.

### Saran/Masukan

324 responses

Pelayanan lebih prima & profesional
Fasilitas Seperti AC, Ruangan, Kemudahan Untuk TTD, tolong di maksimalkan
mantap dan tetap solid
Mahasiswa yang menggunakan hipnotis untuk keperluan administrasi tolong di waspadai. Dikarenakan hipnotis untuk keperluan administrasi sangat merugikan dikarenakan korban mengalami tidak sadarkan diri memberikan/pengurusan berkas.
Semoga kedepannya UNTAD bisa bertambah maju dalam segala bidang dan lainnya
kiranya sarana prasarana seperti laboratorium atau gedung kuliah lebih ditingkatkan lagi pemeliharannya
meningkatkan fasilitas ruang kuliah agar terdapat suasana yang cukup baik bagi mahasiswa

## E. Saran dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Beberapa saran dan rencana tindak lanjut yang dapat diambil adalah:

- Peningkatan akses internet, memastikan akses internet yang cepat dan stabil di seluruh area kampus sehingga dapat meningkatkan performa tendik
- Perbaikan system informasi dan KRS online dan pelayanan kepada mahasiswa
- Perbaikan sarana yang menunjang kegiatan akademik dan non akademik mahasiswa

## F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pendidikan yang dilakukan oleh Untad. Namun, masih ada beberapa kriteria pendidikan yang memerlukan perbaikan. Untad akan terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan

pendidikan mahasiswa dan memenuhi harapan responden.

Laporan ini digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis Untad dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada civitas akademika Untad. Terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.