

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**20
23**

SATUAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2023

Dokumen Resmi – Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Universitas Pendidikan Indonesia

Jenis Dokumen	Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Unit Penyusun	Satuan Penjaminan Mutu (SPM) UPI
Tahun Pelaksanaan	2023
Jumlah Responden	35.987 Mahasiswa
Skor Kepuasan Keseluruhan	3.05 – Kategori "Baik"
Tingkat Kepuasan (Puas+SP)	82%
Pemanfaatan Dokumen	AMI RTM Akreditasi BAN-PT/LAM SPMI

Jl. Dr. Setiabudhi No. 229, Bandung 40154 – Jawa Barat, Indonesia

Telp. (022) 2013163 | www.upi.edu

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2023. Laporan ini merupakan dokumen resmi yang menjadi bagian dari siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UPI berdasarkan pendekatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar).

Mahasiswa merupakan salah satu pemangku kepentingan (stakeholder) utama perguruan tinggi yang berhak memperoleh layanan pendidikan yang bermutu, baik pada aspek akademik maupun nonakademik. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi merupakan salah satu indikator kunci keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi dan menjadi bagian penting dalam standar mutu yang dipersyaratkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Survei ini mengukur persepsi mahasiswa terhadap sembilan aspek layanan yang mencakup dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian (Assurance), Empati, Tangible (Bukti Fisik), Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Administrasi, serta Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik. Kesembilan dimensi tersebut merepresentasikan seluruh titik layanan akademik dan administrasi yang dialami mahasiswa selama menempuh pendidikan di UPI, termasuk layanan akademik, bimbingan akademik, pembelajaran dosen, kecepatan dan keramahan layanan, serta transparansi informasi.

Secara umum, hasil survei Tahun 2023 menunjukkan skor kepuasan mahasiswa sebesar 3.05 dengan kategori "Baik", serta tingkat kepuasan gabungan (Sangat Puas + Puas) sebesar 82%. Hasil ini menjadi dasar penyusunan kebijakan dan program peningkatan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan, sekaligus sebagai bukti sahih (evidence) dalam pemenuhan Standar Pelayanan Mahasiswa pada proses AMI, RTM, dan akreditasi BAN-PT/LAM.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi aktif, pimpinan fakultas/sekolah pascasarjana yang telah mendorong partisipasi, serta tim SPM yang telah bekerja keras dalam pengolahan data dan penyusunan laporan ini.

Bandung, Desember 2023
Satuan Penjaminan Mutu
Universitas Pendidikan Indonesia

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum dan Regulasi.....	1
1.3 Tujuan Survei.....	1
1.4 Manfaat Survei.....	2
1.5 Ruang Lingkup Survei	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
2.1 Jenis dan Pendekatan Survei	3
2.2 Waktu Pelaksanaan	3
2.3 Sasaran/Responden	3
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	3
2.5 Instrumen Survei.....	3
2.6 Skala Pengukuran.....	3
2.7 Metode Analisis Data.....	4
2.8 Kategori Tingkat Kepuasan	4
BAB III HASIL SURVEI	5
3.1 Jumlah dan Distribusi Responden.....	5
3.2 Hasil Survei per Aspek	6
3.3 Hasil Survei per Indikator	7
3.3.1 Aspek Keandalan (Reliability)	7
3.3.2 Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	8
3.3.3 Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)	9
3.3.4 Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	10
3.3.5 Aspek Tangible (Bukti Fisik).....	11
3.3.6 Aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	12
3.3.7 Aspek Layanan Kemahasiswaan.....	13
3.3.8 Aspek Layanan Administrasi	14
3.3.9 Aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	15
3.4 Analisis Temuan Utama.....	16
BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI	17
4.1 Kekuatan Layanan	17
4.2 Kelemahan Layanan.....	17
4.3 Area Prioritas Perbaikan	17
4.4 Perbandingan Capaian dengan Target Mutu	17
4.5 Identifikasi Akar Masalah.....	17
4.6 Dampak terhadap Mutu Layanan Pendidikan.....	18

4.7 Analisis SWOT	18
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT (RTL).....	19
BAB VI PENUTUP	20
6.1 Kesimpulan	20
6.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa	20
6.3 Rekomendasi Peningkatan Mutu Berkelanjutan	20
LAMPIRAN.....	22
Lampiran 1: Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa UPI	22
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Kepuasan per Aspek	23
Lampiran 3: Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah.....	23
Lampiran 4: Ketentuan Pemanfaatan Dokumen	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa merupakan subjek utama dalam proses penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berhak memperoleh layanan akademik dan nonakademik secara optimal. Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pendidikan tinggi yang bermutu, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi merupakan cerminan langsung dari efektivitas pengelolaan layanan pendidikan, baik pada aspek pembelajaran, bimbingan akademik, administrasi, kemahasiswaan, sarana prasarana, maupun sistem informasi. Tingkat kepuasan yang tinggi berkorelasi dengan meningkatnya motivasi belajar, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik dan nonakademik, serta citra positif institusi di mata publik. Sebaliknya, ketidakpuasan yang tidak tertangani dengan baik dapat menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi dan berdampak pada mutu lulusan.

Dalam kerangka SPMI UPI yang mengacu pada pendekatan PPEPP, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari tahap evaluasi standar yang dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Hasil survei Tahun 2023 ini menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making) dalam perencanaan program peningkatan layanan akademik dan kemahasiswaan di UPI.

1.2 Dasar Hukum dan Regulasi

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa ini berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, khususnya Pasal 52 tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti), khususnya Standar Pelayanan Mahasiswa dan Standar Sarana Prasarana Pembelajaran.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 26 Tahun 2016 tentang Kemahasiswaan di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (APT 3.0) dan Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS 4.0) yang mensyaratkan bukti kepuasan mahasiswa terhadap layanan sebagai bagian dari Standar Mahasiswa dan Standar Pengelolaan.
7. Peraturan Rektor Nomor 54 Tahun 2019 Peraturan Rektor Tentang Kebijakan Mutu Universitas Pendidikan Indonesia.

1.3 Tujuan Survei

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa UPI terhadap sembilan aspek layanan: Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian (Assurance), Empati, Tangible, Layanan Penelitian dan Pengabdian

kepada Masyarakat, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Administrasi, serta Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik.

2. Mengidentifikasi aspek dan indikator layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dan terendah sebagai dasar penetapan prioritas peningkatan mutu layanan.
3. Menyediakan data empiris yang valid sebagai landasan penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) peningkatan kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan.
4. Memenuhi persyaratan dokumentasi SPMI untuk keperluan AMI, RTM, dan akreditasi BAN-PT/LAM.
5. Mendorong terwujudnya budaya mutu berbasis data (data-driven quality culture) dalam pengelolaan layanan mahasiswa di UPI.

1.4 Manfaat Survei

- Pimpinan Universitas: basis pengambilan kebijakan strategis terkait pengelolaan layanan mahasiswa.
- Pimpinan Fakultas/SPs/Kampus Daerah: masukan evaluatif untuk perbaikan layanan akademik dan kemahasiswaan pada tingkat unit.
- Satuan Penjaminan Mutu: data pendukung siklus SPMI, AMI, dan persiapan akreditasi.
- Direktorat Akademik dan Kemahasiswaan: acuan perencanaan program pengembangan layanan mahasiswa.
- Mahasiswa: pengakuan formal terhadap aspirasi mereka dalam peningkatan kualitas layanan institusi.

1.5 Ruang Lingkup Survei

Survei ini mencakup seluruh mahasiswa aktif UPI Tahun 2023 yang tersebar pada 14 fakultas/sekolah pascasarjana dan kampus daerah. Instrumen mengukur kepuasan terhadap 9 (sembilan) aspek/dimensi layanan yang secara operasional mencakup layanan akademik, layanan administrasi, sarana dan prasarana, sistem informasi akademik, kualitas pembelajaran dosen, bimbingan akademik, pelayanan kemahasiswaan, kecepatan layanan, keramahan petugas, dan transparansi informasi. Survei dilaksanakan secara daring melalui platform digital resmi UPI yang dapat diakses oleh seluruh mahasiswa aktif.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Jenis dan Pendekatan Survei

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional, mengadaptasi kerangka SERVQUAL (Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Tangible) yang dipadukan dengan dimensi layanan spesifik perguruan tinggi, sejalan dengan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Data dikumpulkan dalam satu periode untuk mendeskripsikan kondisi kepuasan mahasiswa UPI Tahun 2023. Hasil disajikan dalam statistik deskriptif meliputi frekuensi, persentase, dan skor rata-rata tertimbang.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada periode Oktober – November 2023, mencakup tahapan: sosialisasi dan persiapan instrumen, pengumpulan data secara daring, validasi dan pengolahan data, serta penyusunan laporan akhir.

2.3 Sasaran/Responden

Sasaran survei adalah seluruh mahasiswa aktif jenjang Diploma, Sarjana, Magister, dan Doktor UPI Tahun 2023. Sebanyak 35.987 mahasiswa berhasil berpartisipasi dari 14 fakultas/sekolah pascasarjana dan kampus daerah. Distribusi responden disajikan pada Subbab 3.1.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui survei daring (online survey) menggunakan platform digital institusi yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Akademik (SIAK) UPI. Tautan survei disebarluaskan melalui SIAK, surel resmi mahasiswa, serta media komunikasi resmi fakultas/prodi. Pengumpulan data berlangsung selama 4 (empat) minggu dengan pengingat berkala kepada mahasiswa yang belum berpartisipasi.

2.5 Instrumen Survei

Instrumen berupa kuesioner terstruktur yang dikembangkan oleh SPM UPI, terdiri atas butir-butir pernyataan yang terhimpun dalam 9 (sembilan) aspek/dimensi layanan, yaitu: (1) Keandalan (Reliability) — mencakup kualitas pembelajaran dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola; (2) Daya Tanggap (Responsiveness) — mencakup kecepatan layanan; (3) Kepastian (Assurance) — mencakup kompetensi dan jaminan layanan; (4) Empati (Empathy) — mencakup keramahan dan kepedulian petugas; (5) Tangible (Bukti Fisik) — mencakup sarana dan prasarana; (6) Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat; (7) Layanan Kemahasiswaan — mencakup bimbingan akademik dan pelayanan kemahasiswaan; (8) Layanan Administrasi — mencakup transparansi dan kejelasan prosedur; serta (9) Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik — mencakup sistem informasi akademik. Instrumen telah divalidasi secara konten oleh tim pakar penjaminan mutu dan digunakan secara konsisten pada setiap periode survei untuk menjaga komparabilitas data antartahun.

2.6 Skala Pengukuran

Setiap butir diukur menggunakan Skala Likert 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

Skor	Kategori	Rentang	Interpretasi
4	Sangat Puas	3,50 – 4,00	Mahasiswa sangat puas; layanan sangat sesuai harapan
3	Puas	2,75 – 3,49	Mahasiswa puas; layanan sesuai harapan dengan catatan minor
2	Cukup Puas	2,00 – 2,74	Mahasiswa cukup puas; perlu perbaikan pada beberapa area
1	Kurang Puas	1,00 – 1,99	Mahasiswa tidak puas; perlu perhatian dan perbaikan segera

2.7 Metode Analisis Data

Analisis menggunakan statistik deskriptif, meliputi: (1) tabulasi frekuensi dan persentase per butir; (2) perhitungan skor rata-rata tertimbang dengan formula $\text{Skor} = (4 \times \Sigma \text{Sangat Puas} + 3 \times \Sigma \text{Puas} + 2 \times \Sigma \text{Cukup Puas} + 1 \times \Sigma \text{Kurang Puas}) \div \Sigma \text{Total Responden}$; (3) kategorisasi capaian berdasarkan rentang skor; serta (4) analisis komparatif antaraspek dan antarindikator layanan.

2.8 Kategori Tingkat Kepuasan

Kategori kepuasan mengikuti rentang skor: Sangat Puas ($\geq 3,50$), Puas (2,75 – 3,49), Cukup Puas (2,00 – 2,74), dan Kurang Puas ($< 2,00$). Aspek dengan skor $\geq 2,75$ dikategorikan telah memenuhi standar mutu layanan minimal yang ditetapkan UPI.

BAB III HASIL SURVEI

3.1 Jumlah dan Distribusi Responden

Survei Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2023 melibatkan 35.987 mahasiswa dari seluruh fakultas, sekolah pascasarjana, dan kampus daerah. Tabel dan diagram berikut menyajikan distribusi responden:

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
1	FIP	4027	11%
2	FPIPS	4115	11%
3	FPBS	3439	10%
4	FPMIPA	3561	10%
5	FPTK	3699	10%
6	FPOK	2468	7%
7	FPEB	2624	7%
8	FPSD	2286	6%
9	SPs	976	3%
10	UPI Kampus Daerah Cibiru	1974	5%
11	UPI Kampus Daerah Sumedang	2069	6%
12	UPI Kampus Daerah Purwakarta	1558	4%
13	UPI Kampus Daerah Tasikmalaya	1689	5%
14	UPI Kampus Daerah Serang	1502	4%
	JUMLAH	35987	100%

Sumber: Data Survei Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, unit kerja dengan jumlah responden terbesar adalah FPIPS (4.115 mahasiswa/11%), sedangkan yang terendah adalah SPs (976 mahasiswa). Distribusi yang mencakup seluruh unit kerja menunjukkan representativitas yang memadai dari survei ini.

Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah - Tahun 2023

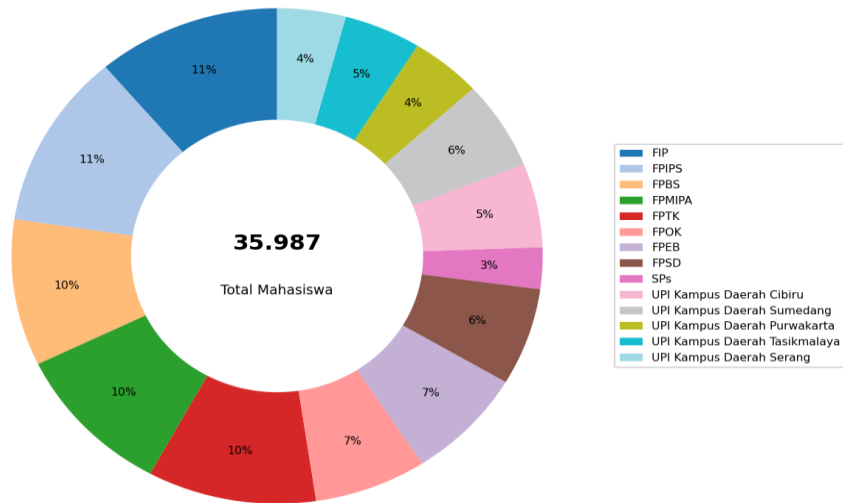


Diagram 3.1 Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah – Tahun 2023

Diagram di atas memvisualisasikan proporsi responden dari setiap unit kerja. Distribusi yang mencakup seluruh unit kerja aktif menguatkan validitas representasi data survei terhadap populasi mahasiswa UPI secara keseluruhan.

3.2 Hasil Survei per Aspek

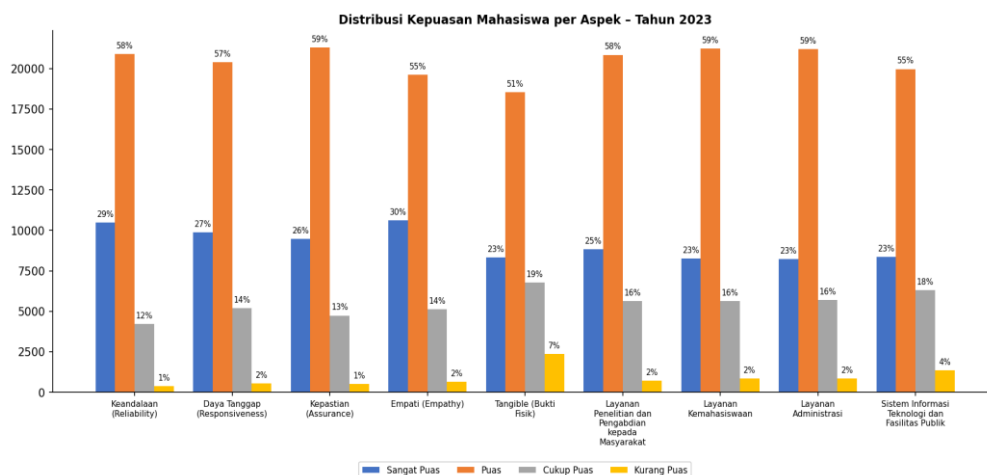
Kepuasan mahasiswa diukur terhadap 9 (sembilan) aspek layanan. Hasil rekapitulasinya disajikan pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 3.2 Distribusi Kepuasan Mahasiswa per Aspek – Tahun 2023

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Keandalan (Reliability)	10492	29%	20912	58%	4201	12%	382	1%	3.15	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	9860	27%	20401	57%	5174	14%	551	2%	3.10	Baik
Kepastian (Assurance)	9468	26%	21290	59%	4734	13%	494	1%	3.10	Baik
Empati (Empathy)	10619	30%	19620	55%	5115	14%	633	2%	3.12	Baik
Tangible (Bukti Fisik)	8313	23%	18526	51%	6777	19%	2371	7%	2.91	Baik
Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	8824	25%	20850	58%	5613	16%	700	2%	3.05	Baik
Layanan Kemahasiswaan	8260	23%	21249	59%	5637	16%	840	2%	3.03	Baik
Layanan Administrasi	8209	23%	21214	59%	5711	16%	853	2%	3.02	Baik

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	8367	23%	19973	55%	6298	18%	1349	4%	2.98	Baik

Skor rata-rata tertimbang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.05, berada dalam kategori "Baik". Aspek tertinggi adalah Keandalan (Reliability) (3.15, Baik), sedangkan aspek terendah adalah Tangible (Bukti Fisik) (2.91, Baik). Secara keseluruhan, 82% mahasiswa menyatakan puas (Sangat Puas + Puas).



Grafik 3.1 Distribusi Kepuasan Mahasiswa per Aspek – Tahun 2023

Grafik di atas memperlihatkan distribusi empat kategori kepuasan pada setiap aspek. Aspek Keandalan (Reliability) tampak memiliki proporsi penilaian positif (Sangat Puas + Puas) tertinggi sebesar 87%, sementara aspek Tangible (Bukti Fisik) menunjukkan proporsi penilaian Cukup Puas dan Kurang Puas yang relatif lebih besar, yakni 25%, yang menjadi fokus program perbaikan institusi.

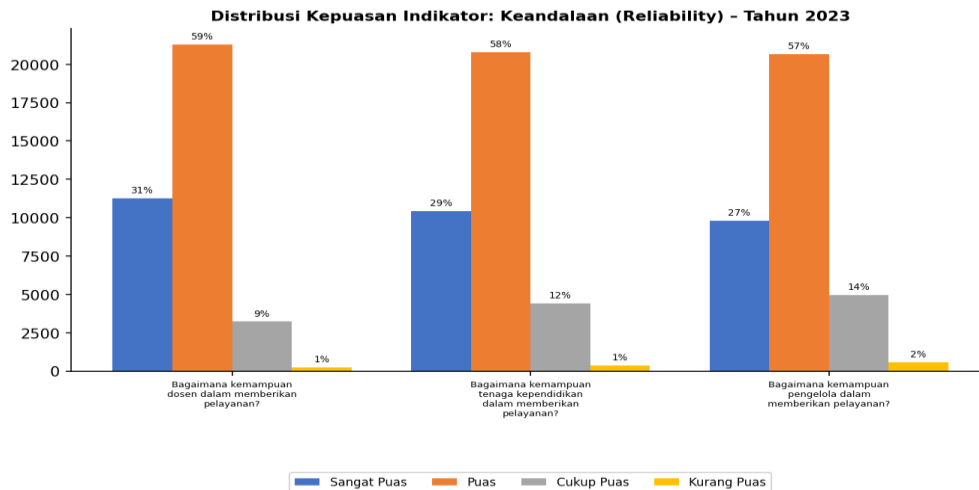
3.3 Hasil Survei per Indikator

3.3.1 Aspek Keandalan (Reliability)

Tabel 3.3 Distribusi Kepuasan Indikator: Keandalan (Reliability) – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?	11254	31%	21278	59%	3230	9%	225	1%	3.21	Baik
2	Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	10428	29%	20793	58%	4403	12%	363	1%	3.15	Baik
3	Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?	9793	27%	20666	57%	4969	14%	559	2%	3.10	Baik
Rata-Rata		10492	29%	20912	58%	4201	12%	382	1%	3.15	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Keandalan (Reliability). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.15 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?" (skor: 3.21, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?" (skor: 3.10, Baik).



Grafik 3.2 Distribusi Kepuasan Indikator: Keandalan (Reliability) – Tahun 2023

Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Keandalan (Reliability). Indikator "Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

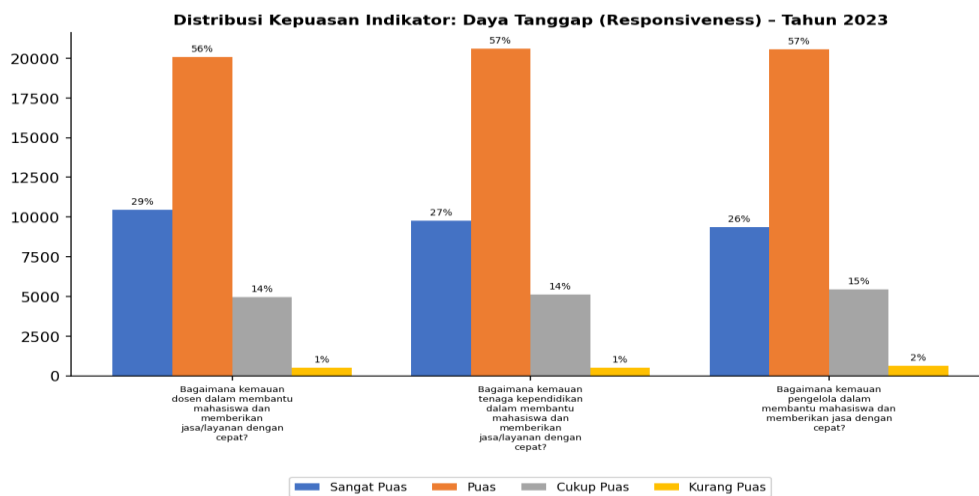
3.3.2 Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 3.4 Distribusi Kepuasan Indikator: Daya Tanggap (*Responsiveness*) – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	10456	29%	20060	56%	4969	14%	502	1%	3.12	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	9754	27%	20600	57%	5108	14%	525	1%	3.10	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	9371	26%	20544	57%	5446	15%	626	2%	3.07	Baik
	Rata-Rata	9860	27%	20401	57%	5174	14%	551	2%	3.10	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.10 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan

jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.12, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" (skor: 3.07, Baik).



Grafik 3.3 Distribusi Kepuasan Indikator: Daya Tanggap (Responsiveness) – Tahun 2023

Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*). Indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

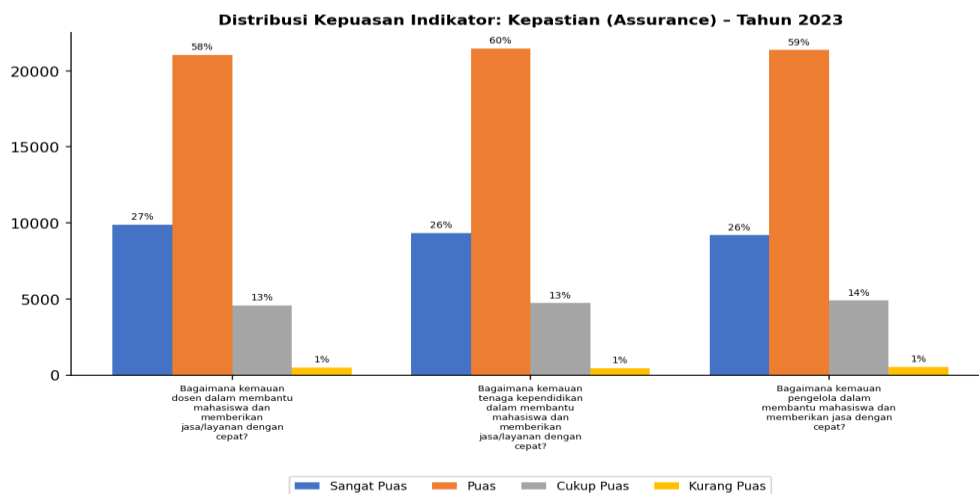
3.3.3 Aspek Kepastian (*Assurance*)

Tabel 3.5 Distribusi Kepuasan Indikator: Kepastian (*Assurance*) – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	9876	27%	21044	58%	4585	13%	482	1%	3.12	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	9342	26%	21459	60%	4723	13%	463	1%	3.10	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	9187	26%	21367	59%	4895	14%	538	1%	3.09	Baik
Rata-Rata		9468	26%	21290	59%	4734	13%	494	1%	3.10	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Kepastian (*Assurance*). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.10 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.12, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana

kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" (skor: 3.09, Baik).



Grafik 3.4 Distribusi Kepuasan Indikator: Kepastian (Assurance) – Tahun 2023

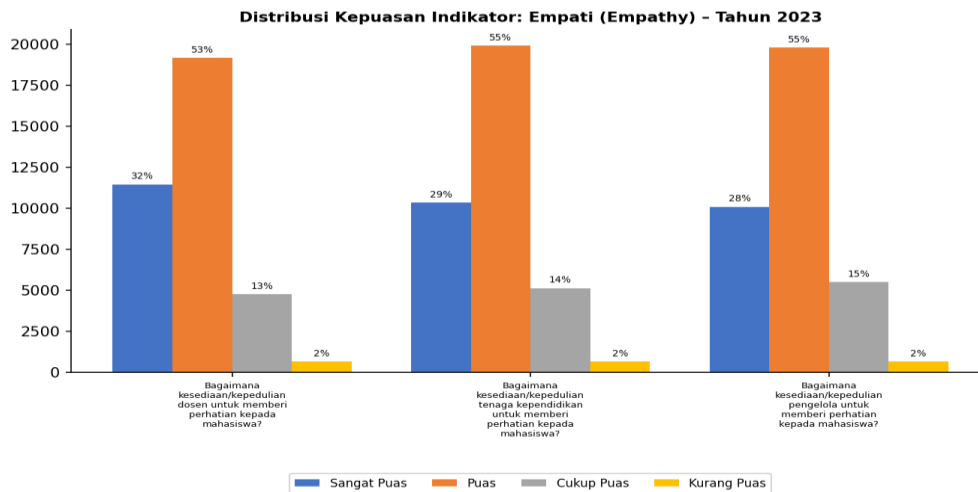
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Kepastian (Assurance). Indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

3.3.4 Aspek Empati (Empathy)

Tabel 3.6 Distribusi Kepuasan Indikator: Empati (Empathy) – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	11446	32%	19170	53%	4743	13%	628	2%	3.15	Baik
2	Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	10341	29%	19902	55%	5110	14%	634	2%	3.11	Baik
3	Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	10070	28%	19788	55%	5492	15%	637	2%	3.09	Baik
Rata-Rata		10619	30%	19620	55%	5115	14%	633	2%	3.12	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Empati (Empathy). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.12 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.15, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.09, Baik).



Grafik 3.5 Distribusi Kepuasan Indikator: Empati (Empathy) – Tahun 2023

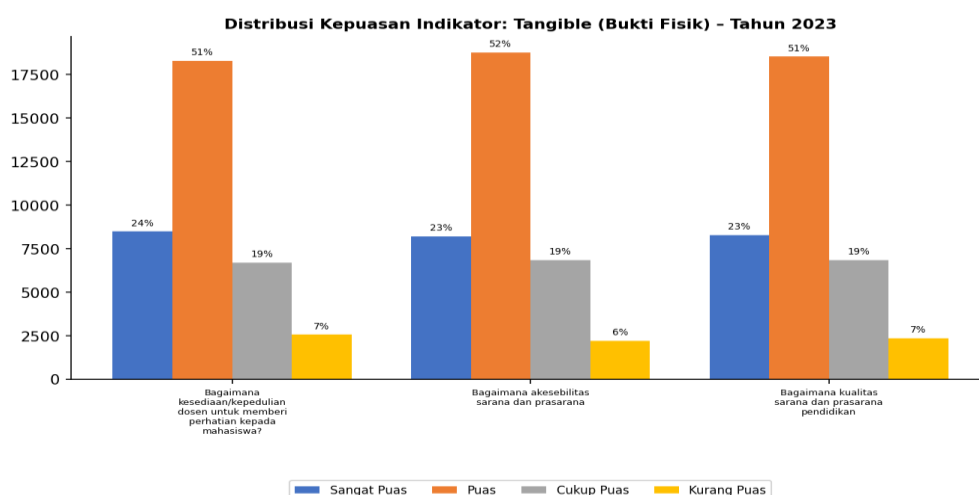
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Empati (*Empathy*). Indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

3.3.5 Aspek Tangible (Bukti Fisik)

Tabel 3.7 Distribusi Kepuasan Indikator: Tangible (Bukti Fisik) – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	8472	24%	18290	51%	6679	19%	2546	7%	2.91	Baik
2	Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana	8195	23%	18762	52%	6822	19%	2208	6%	2.92	Baik
3	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan	8273	23%	18525	51%	6831	19%	2358	7%	2.91	Baik
	Rata-Rata	8313	23%	18526	51%	6777	19%	2371	7%	2.91	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Tangible (Bukti Fisik). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 2.91 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana" (skor: 2.92, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan" (skor: 2.91, Baik).



Grafik 3.6 Distribusi Kepuasan Indikator: Tangible (Bukti Fisik) – Tahun 2023

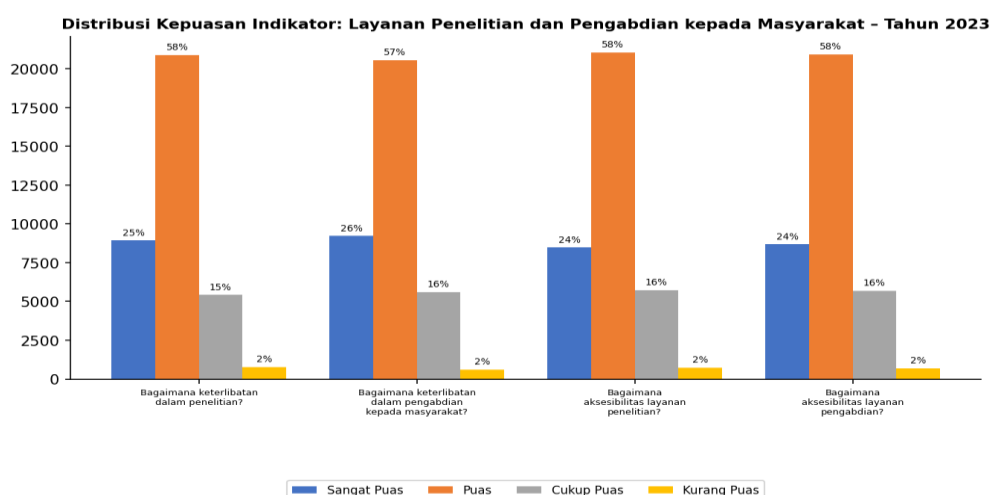
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Tangible (Bukti Fisik). Indikator "Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

3.3.6 Aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Tabel 3.8 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?	8925	25%	20874	58%	5421	15%	767	2%	3.05	Baik
2	Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?	9214	26%	20563	57%	5598	16%	612	2%	3.07	Baik
3	Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?	8476	24%	21045	58%	5739	16%	727	2%	3.04	Baik
4	Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?	8682	24%	20918	58%	5694	16%	693	2%	3.04	Baik
	Rata-Rata	8824	25%	20850	58%	5613	16%	700	2%	3.05	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 4 indikator dalam aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.05 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?" (skor: 3.07, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?" (skor: 3.04, Baik).



Grafik 3.7 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat – Tahun 2023

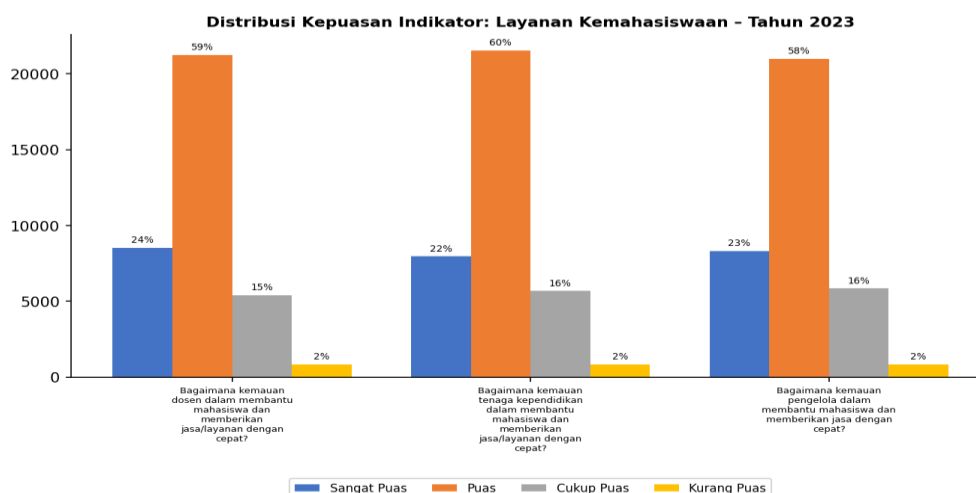
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Indikator "Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

3.3.7 Aspek Layanan Kemahasiswaan

Tabel 3.9 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Kemahasiswaan – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	8521	24%	21233	59%	5401	15%	832	2%	3.04	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	7946	22%	21527	60%	5669	16%	845	2%	3.02	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	8314	23%	20988	58%	5842	16%	843	2%	3.02	Baik
Rata-Rata		8260	23%	21249	59%	5637	16%	840	2%	3.03	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Layanan Kemahasiswaan. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.03 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.04, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" (skor: 3.02, Baik).



Grafik 3.8 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Kemahasiswaan – Tahun 2023

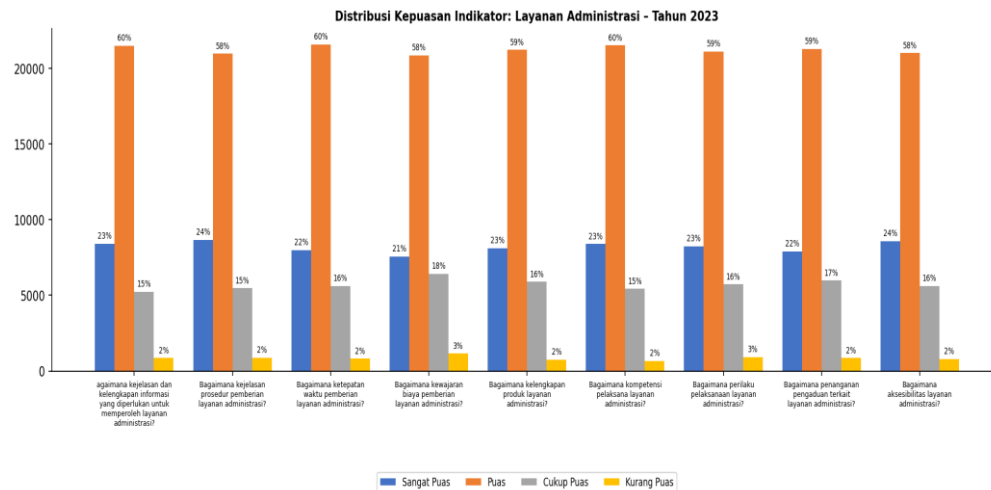
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Kemahasiswaan. Indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

3.3.8 Aspek Layanan Administrasi

Tabel 3.10 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Administrasi – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kejelasan dan kelengkapan informasi yang diperlukan untuk memperoleh layanan administrasi?	8412	23%	21478	60%	5246	15%	851	2%	3.04	Baik
2	Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?	8675	24%	20954	58%	5468	15%	890	2%	3.04	Baik
3	Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?	7984	22%	21562	60%	5621	16%	820	2%	3.02	Baik
4	Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?	7563	21%	20845	58%	6431	18%	1148	3%	2.97	Baik
5	Bagaimana kelengkapan produk layanan administrasi?	8126	23%	21214	59%	5894	16%	753	2%	3.02	Baik
6	Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?	8394	23%	21506	60%	5422	15%	665	2%	3.05	Baik
7	Bagaimana perilaku pelaksanaan layanan administrasi?	8247	23%	21098	59%	5731	16%	911	3%	3.02	Baik
8	Bagaimana penanganan pengaduan terkait layanan administrasi?	7895	22%	21267	59%	5976	17%	849	2%	3.01	Baik
9	Bagaimana aksesibilitas layanan administrasi?	8583	24%	21002	58%	5614	16%	788	2%	3.04	Baik
Rata-Rata		8209	23%	21214	59%	5711	16%	853	2%	3.02	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 9 indikator dalam aspek Layanan Administrasi. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.02 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?" (skor: 3.05, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?" (skor: 2.97, Baik).



Grafik 3.9 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Administrasi – Tahun 2023

Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Administrasi. Indikator "Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

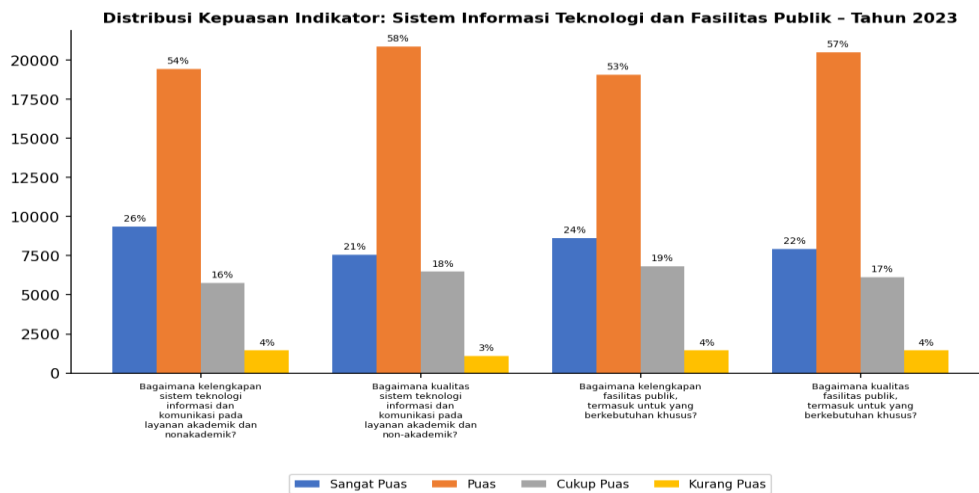
3.3.9 Aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik

Tabel 3.11 Distribusi Kepuasan Indikator: Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik – Tahun 2023

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?	9357	26%	19433	54%	5758	16%	1439	4%	3.02	Baik
2	Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?	7557	21%	20872	58%	6478	18%	1080	3%	2.97	Baik
3	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	8637	24%	19073	53%	6838	19%	1439	4%	2.97	Baik
4	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	7917	22%	20513	57%	6118	17%	1439	4%	2.97	Baik
	Rata-Rata	8367	23%	19973	55%	6298	18%	1349	4%	2.98	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 4 indikator dalam aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 2.98 (Baik). Indikator dengan

penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?" (skor: 3.02, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?" (skor: 2.97, Baik).



Grafik 3.10 Distribusi Kepuasan Indikator: Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik – Tahun 2023

Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik. Indikator "Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?" menunjukkan proporsi Cukup Puas dan Kurang Puas yang perlu mendapat perhatian dalam program perbaikan layanan mahasiswa.

3.4 Analisis Temuan Utama

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Tahun 2023, berikut temuan utama:

1. Skor rata-rata kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.05 (Baik), menunjukkan persepsi positif mayoritas mahasiswa UPI terhadap layanan institusi.
2. Aspek Keandalan (Reliability) menjadi kekuatan utama institusi dengan skor 3.15.
3. Aspek Tangible (Bukti Fisik) memerlukan prioritas peningkatan (skor 2.91), terutama pada indikator-indikator dengan nilai terendah.
4. Tingkat kepuasan gabungan (Sangat Puas + Puas) sebesar 82% mengindikasikan mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap layanan UPI.
5. Masih terdapat 18% mahasiswa yang memilih Cukup Puas atau Kurang Puas, yang menjadi ruang perbaikan strategis bagi institusi.

BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI

4.1 Kekuatan Layanan

Aspek Keandalan (Reliability) memperoleh skor kepuasan tertinggi sebesar 3.15 (Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UPI memiliki persepsi yang sangat positif terhadap dimensi layanan tersebut, khususnya pada indikator "Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?". Capaian ini perlu dipertahankan dan diperkuat sebagai keunggulan kompetitif UPI dalam pengelolaan layanan mahasiswa.

4.2 Kelemahan Layanan

Aspek Tangible (Bukti Fisik) memperoleh skor terendah sebesar 2.91 (Baik), memerlukan intervensi kebijakan yang terstruktur. Indikator "Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan" memerlukan pengembangan mekanisme perbaikan yang lebih sistematis. Selain itu, aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik (skor 2.98) juga memerlukan perhatian lanjutan.

4.3 Area Prioritas Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis capaian per aspek, area yang menjadi prioritas perbaikan adalah Tangible (Bukti Fisik) dan Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik. Kedua aspek ini memiliki proporsi mahasiswa yang menyatakan Cukup Puas dan Kurang Puas relatif lebih tinggi dibanding aspek lainnya, sehingga memerlukan program perbaikan yang terarah dan terukur dalam jangka pendek hingga menengah.

4.4 Perbandingan Capaian dengan Target Mutu

Standar mutu UPI menetapkan target kepuasan mahasiswa minimal pada kategori "Puas" (skor $\geq 2,75$). Skor keseluruhan 3.05 telah memenuhi standar minimum tersebut. Namun, pencapaian kategori "Sangat Puas" (skor $\geq 3,50$) masih menjadi target jangka menengah, dengan kesenjangan sebesar 0.45 poin yang perlu diperjuangkan secara konsisten. Peta kesenjangan ini menjadi dasar penyusunan prioritas program kerja dalam Rencana Strategis (Renstra) UPI serta acuan penetapan Standar Pelayanan Mahasiswa pada siklus SPMI berikutnya.

4.5 Identifikasi Akar Masalah

1. Keterbatasan kapasitas sarana dan prasarana fisik yang belum merata di seluruh unit kerja dan kampus daerah UPI.
2. Variasi kecepatan dan konsistensi layanan administrasi antar fakultas/prodi yang belum sepenuhnya terstandarisasi.
3. Belum optimalnya integrasi sistem informasi akademik antar unit kerja, sehingga memengaruhi transparansi dan aksesibilitas informasi.
4. Terbatasnya keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat pada sebagian program studi.
5. Variasi kompetensi dan keramahan petugas layanan di berbagai unit kerja yang belum merata.
6. Beban layanan yang tinggi pada periode puncak akademik (registrasi, ujian, wisuda) yang berpotensi menurunkan kecepatan dan kualitas layanan.

4.6 Dampak terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Tingkat kepuasan mahasiswa berpengaruh langsung terhadap mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi pada tiga dimensi utama: (1) Proses Pembelajaran — mahasiswa yang puas menunjukkan keterlibatan belajar yang lebih tinggi, motivasi akademik yang lebih baik, dan tingkat keberhasilan studi (retention rate) yang lebih optimal; (2) Reputasi Institusi — kepuasan mahasiswa turut membentuk citra dan reputasi UPI di mata calon mahasiswa baru serta mitra kerja sama; (3) Akreditasi dan Peningkatan — tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator kinerja utama dalam instrumen akreditasi BAN-PT/LAM (IAPS 4.0) serta peningkatan perguruan tinggi nasional dan internasional. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan mahasiswa merupakan investasi strategis bagi keberlanjutan mutu pendidikan UPI.

4.7 Analisis SWOT

Berikut pemetaan kondisi layanan mahasiswa UPI Tahun 2023 dalam kerangka SWOT:

KEKUATAN (Strengths)	KELEMAHAN (Weaknesses)
Aspek Keandalan (Reliability) memperoleh skor tertinggi (3.15) 82% mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan secara keseluruhan Komitmen institusi dalam penyelenggaraan survei kepuasan secara berkala Cakupan responden yang representatif dari seluruh fakultas dan kampus daerah	Aspek Tangible (Bukti Fisik) memperoleh skor terendah (2.91) Proporsi mahasiswa yang memilih Cukup Puas+Kurang Puas masih 18% Keterbatasan sarana prasarana di beberapa unit dan kampus daerah Integrasi sistem informasi akademik antarunit belum optimal
PELUANG (Opportunities)	ANCAMAN (Threats)
Kebijakan nasional yang mendorong penguatan layanan mahasiswa berbasis digital Pengembangan kampus merdeka dan program kolaborasi yang terus berkembang Perkembangan teknologi mendukung efisiensi dan transparansi layanan Tren akreditasi internasional mendorong peningkatan standar layanan mahasiswa	Ekspektasi mahasiswa yang terus meningkat seiring perkembangan zaman Kompetisi antarperguruan tinggi dalam kualitas layanan akademik Perubahan kebijakan pendidikan tinggi yang cepat memerlukan adaptasi Keterbatasan anggaran untuk pengembangan sarana dan sistem informasi

Analisis SWOT menunjukkan bahwa UPI memiliki fondasi kuat dalam aspek Keandalan (Reliability), namun perlu memanfaatkan peluang eksternal secara lebih optimal untuk mengatasi kelemahan pada aspek Tangible (Bukti Fisik) dan Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik, serta meminimalkan ancaman kompetisi layanan mahasiswa dari perguruan tinggi lain.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2023, disusun RTL berikut yang akan dipantau dalam forum RTM:

Temuan	Penyebab	Program Perbaikan	Strategi Peningkatan	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
Aspek Tangible (Bukti Fisik) memperoleh skor 2.91 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan".	Keterbatasan anggaran pemeliharaan dan pengadaan sarana prasarana; distribusi fasilitas yang belum merata di kampus daerah.	Audit kondisi sarana prasarana; penyusunan rencana renovasi prioritas berbasis kebutuhan riil mahasiswa.	Penyusunan Master Plan Sarana dan Prasarana jangka menengah dengan alokasi anggaran khusus.	Sem. I–II 2024	WR II / Biro Sarana Prasarana	Skor Tangible meningkat min. 0,20 poin; $\geq 80\%$ mahasiswa puas terhadap fasilitas kampus.
Aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik memperoleh skor 2.98 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?".	Integrasi sistem informasi akademik antarunit yang belum optimal; kelengkapan fasilitas publik bagi berkebutuhan khusus masih terbatas.	Pengembangan dan integrasi Sistem Informasi Akademik (SIAK) terpadu; peningkatan aksesibilitas fasilitas publik.	Digitalisasi menyeluruh layanan akademik dan nonakademik berbasis single sign-on (SSO).	Sem. I–II 2024	WR II / Direktorat TIK	Skor aspek meningkat min. 0,15 poin; SIAK terintegrasi 100% dengan seluruh layanan akademik.
Aspek Layanan Administrasi memperoleh skor 3.02 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?".	Prosedur administrasi yang dipersepsikan masih panjang; transparansi biaya dan informasi layanan yang perlu ditingkatkan.	Penyederhanaan prosedur administrasi akademik; peningkatan transparansi informasi biaya dan produk layanan.	Implementasi layanan administrasi satu pintu (one stop service) berbasis digital.	Sem. I–II 2024	WR I / Direktorat Pendidikan	Skor Layanan Administrasi meningkat min. 0,15 poin; waktu proses administrasi berkurang min. 25%.
Aspek Layanan Kemahasiswaan memperoleh skor 3.03 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?".	Variasi kualitas bimbingan akademik dan pelayanan kemahasiswaan antarunit; keterbatasan kapasitas layanan konseling.	Penguatan sistem bimbingan akademik terjadwal; pengembangan layanan konseling dan pembinaan kemahasiswaan.	Digitalisasi sistem bimbingan akademik dan pemantauan perkembangan studi mahasiswa.	Sem. I–II 2024	WR I / Direktorat Kemahasiswaan	Skor Layanan Kemahasiswaan meningkat min. 0,15 poin; tersedia sistem bimbingan akademik daring.
Aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat memperoleh skor 3.05 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?".	Keterbatasan akses dan informasi mahasiswa terhadap peluang keterlibatan dalam penelitian dan pengabdian dosen.	Pembentukan portal informasi keterlibatan mahasiswa dalam riset dan PkM; pelibatan mahasiswa dalam skema hibah penelitian dosen.	Penguatan kolaborasi riset dosen-mahasiswa melalui program magang riset dan asistensi PkM.	Sem. I–II 2024	WR IV / LPPM	Skor aspek meningkat min. 0,15 poin; meningkatnya jumlah mahasiswa terlibat riset/PkM dosen.

SPM UPI akan memantau implementasi RTL secara berkala. Setiap penanggung jawab wajib menyampaikan laporan kemajuan (progress report) sesuai target waktu yang ditetapkan dalam forum Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2023 dilaksanakan dengan melibatkan 35.987 responden dari seluruh unit kerja. Skor rata-rata tertimbang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.05, berada pada kategori "Baik". Aspek Keandalan (Reliability) menjadi dimensi dengan capaian tertinggi (3.15), sementara aspek Tangible (Bukti Fisik) memerlukan perhatian lebih lanjut (2.91).

6.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Secara umum, sebesar 82% mahasiswa menyatakan puas (Sangat Puas + Puas), mengindikasikan persepsi positif mayoritas mahasiswa terhadap layanan institusional UPI. Gambaran menyeluruh disajikan dalam diagram berikut:

Tingkat Kepuasan Keseluruhan Mahasiswa UPI Tahun 2023

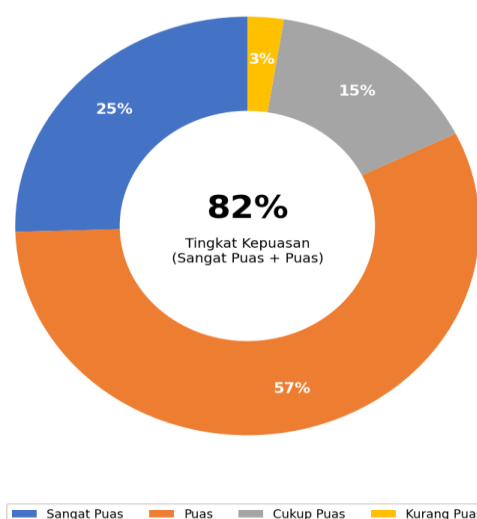


Diagram 6.1 Tingkat Kepuasan Keseluruhan Mahasiswa UPI Tahun 2023

Diagram di atas menunjukkan proporsi Sangat Puas sebesar 25%, Puas 57%, Cukup Puas 15%, dan Kurang Puas 3%. Angka 82% di tengah diagram merepresentasikan total mahasiswa yang menyatakan puas.

Dengan skor 3.05 (Baik), hasil ini mencerminkan persepsi yang relatif kuat di kalangan mahasiswa UPI, meskipun proporsi Cukup Puas+Kurang Puas sebesar 18% masih perlu mendapat perhatian serius melalui implementasi program RTL yang komprehensif.

6.3 Rekomendasi Peningkatan Mutu Berkelanjutan

1. Mengalokasikan anggaran yang memadai untuk peningkatan sarana prasarana pembelajaran dan fasilitas publik, khususnya di kampus daerah.
2. Mengembangkan dan mengintegrasikan Sistem Informasi Akademik (SIAK) untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi bagi mahasiswa.
3. Menstandarisasi prosedur dan waktu layanan administrasi akademik di seluruh fakultas dan kampus daerah.

-
4. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas layanan melalui pelatihan pelayanan prima secara berkala.
 5. Memperluas keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
 6. Menjaga keberlanjutan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa setiap tahun sebagai bagian integral SPMI UPI, serta melakukan analisis tren antartahun sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa UPI

Kode	Aspek	No	Pernyataan Indikator (4=Sangat Puas 3=Puas 2=Cukup Puas 1=Kurang Puas)
A	Keandalan (Reliability)	1	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?
		2	Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?
		3	Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?
B	Daya Tanggap (Responsiveness)	1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
		2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
		3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?
C	Kepastian (Assurance)	1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
		2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
		3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?
D	Empati (Empathy)	1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?
		2	Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?
		3	Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?
E	Tangible (Bukti Fisik)	1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?
		2	Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana
		3	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan
F	Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	1	Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?
		2	Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?
		3	Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?
		4	Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?
G	Layanan Kemahasiswaan	1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
		2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
		3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?
H	Layanan Administrasi	1	Bagaimana kejelasan dan kelengkapan informasi yang diperlukan untuk memperoleh layanan administrasi?
		2	Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?
		3	Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?
		4	Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?
		5	Bagaimana kelengkapan produk layanan administrasi?
		6	Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?
		7	Bagaimana perilaku pelaksanaan layanan administrasi?

Kode	Aspek	No	Pernyataan Indikator (4=Sangat Puas 3=Puas 2=Cukup Puas 1=Kurang Puas)
		8	Bagaimana penanganan pengaduan terkait layanan administrasi?
		9	Bagaimana aksesibilitas layanan administrasi?
I	Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	1	Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?
		2	Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?
		3	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?
		4	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?

Lampiran 2: Rekapitulasi Data Kepuasan per Aspek

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Keandalan (Reliability)	10492	29%	20912	58%	4201	12%	382	1%	3.15	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	9860	27%	20401	57%	5174	14%	551	2%	3.10	Baik
Kepastian (Assurance)	9468	26%	21290	59%	4734	13%	494	1%	3.10	Baik
Empati (Empathy)	10619	30%	19620	55%	5115	14%	633	2%	3.12	Baik
Tangible (Bukti Fisik)	8313	23%	18526	51%	6777	19%	2371	7%	2.91	Baik
Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	8824	25%	20850	58%	5613	16%	700	2%	3.05	Baik
Layanan Kemahasiswaan	8260	23%	21249	59%	5637	16%	840	2%	3.03	Baik
Layanan Administrasi	8209	23%	21214	59%	5711	16%	853	2%	3.02	Baik
Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	8367	23%	19973	55%	6298	18%	1349	4%	2.98	Baik

Lampiran 3: Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
1	FIP	4027	11%
2	FPIPS	4115	11%
3	FPBS	3439	10%
4	FPMIPA	3561	10%
5	FPTK	3699	10%

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
6	FPOK	2468	7%
7	FPEB	2624	7%
8	FPSD	2286	6%
9	SPs	976	3%
10	UPI Kampus Daerah Cibiru	1974	5%
11	UPI Kampus Daerah Sumedang	2069	6%
12	UPI Kampus Daerah Purwakarta	1558	4%
13	UPI Kampus Daerah Tasikmalaya	1689	5%
14	UPI Kampus Daerah Serang	1502	4%
	JUMLAH	35987	100%

Lampiran 4: Ketentuan Pemanfaatan Dokumen

Laporan ini merupakan dokumen resmi internal yang dipergunakan untuk:

- Audit Mutu Internal (AMI) – bukti pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa.
- Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) – bahan evaluasi dan pengambilan keputusan strategis.
- Akreditasi BAN-PT/LAM – dokumen pendukung Standar Mahasiswa dan Standar Pengelolaan.
- Monitoring dan Evaluasi SPMI – indikator capaian standar layanan kemahasiswaan.
- Perencanaan Program Kerja – basis penyusunan program pengembangan layanan akademik dan kemahasiswaan.

Disusun oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Universitas Pendidikan Indonesia, Tahun 2023.