



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

TAHUN 2024

SATUAN PENJAMINAN MUTU

**UNIVERSITAS
PENDIDIKAN INDONESIA**

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2024

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	2024
Jumlah Responden	42.473 Mahasiswa
Skor Kepuasan Keseluruhan	3.13 – 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 2024. 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 2024 menunjukkan skor kepuasan mahasiswa sebesar 3.13 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 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 2024
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 (Responsiveness)	8
3.3.3 Aspek Kepastian (Assurance)	9
3.3.4 Aspek Empati (Empathy).....	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.....	17

4.7 Analisis SWOT	18
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT (RTL).....	19
BAB VI PENUTUP	21
6.1 Kesimpulan	21
6.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa	21
6.3 Rekomendasi Peningkatan Mutu Berkelanjutan	21
LAMPIRAN.....	23
Lampiran 1: Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa UPI	23
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Kepuasan per Aspek	24
Lampiran 3: Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah.....	24
Lampiran 4: Ketentuan Pemanfaatan Dokumen	25

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 2024 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 97 Tahun 2024 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 2024 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 2024. Hasil disajikan dalam statistik deskriptif meliputi frekuensi, persentase, dan skor rata-rata tertimbang.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada periode Oktober – November 2024, 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 2024. Sebanyak 42.473 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 2024 melibatkan 42.473 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	4753	11%
2	FPIPS	4857	11%
3	FPBS	4059	10%
4	FPMIPA	4203	10%
5	FPTK	4366	10%
6	FPOK	2913	7%
7	FPEB	3097	7%
8	FPSD	2698	6%
9	SPs	1152	3%
10	UPI Kampus Daerah Cibiru	2329	5%
11	UPI Kampus Daerah Sumedang	2442	6%
12	UPI Kampus Daerah Purwakarta	1838	4%
13	UPI Kampus Daerah Tasikmalaya	1994	5%
14	UPI Kampus Daerah serang	1772	4%
	JUMLAH	42473	100%

Sumber: Data Survei Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, unit kerja dengan jumlah responden terbesar adalah FPIPS (4.857 mahasiswa/11%), sedangkan yang terendah adalah SPs (1.152 mahasiswa). Distribusi yang mencakup seluruh unit kerja menunjukkan representativitas yang memadai dari survei ini.

Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah - Tahun 2024

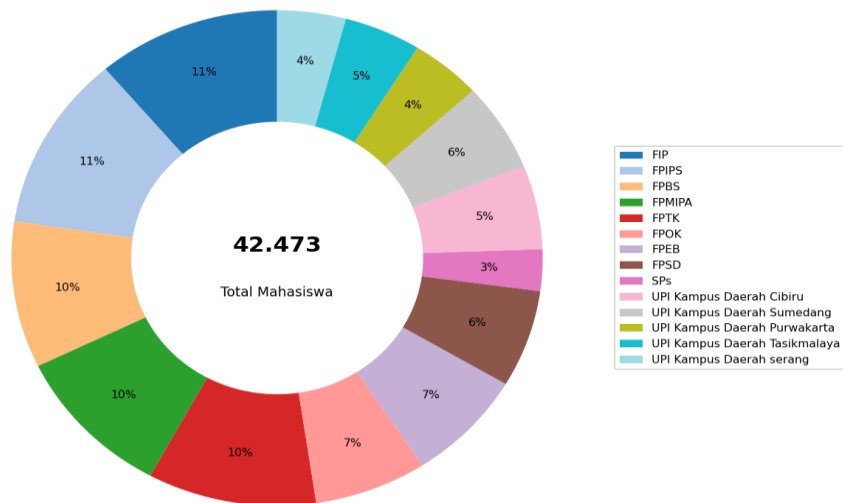


Diagram 3.1 Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah – Tahun 2024

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

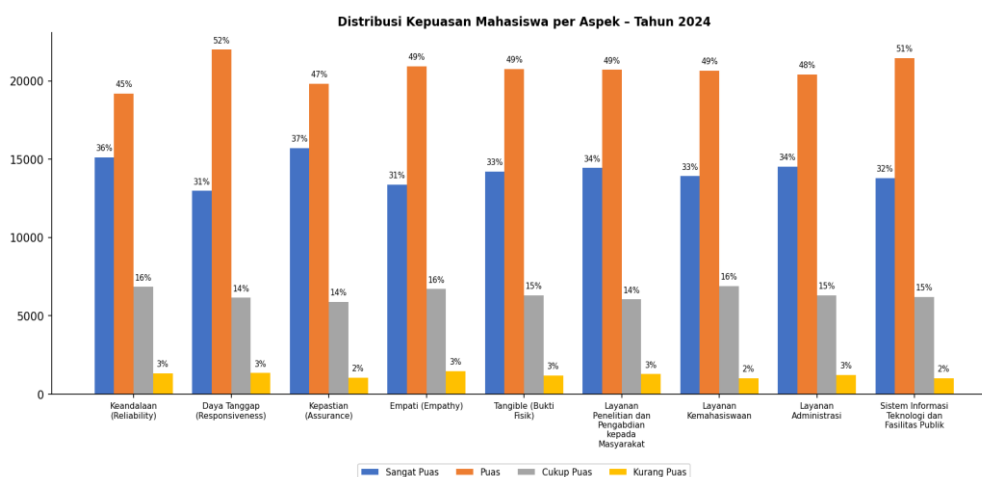
Kepuasan mahasiswa diukur terhadap 9 (sembilan) aspek layanan. Hasil rekapitulasinya disajikan pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 3.2 Distribusi Kepuasan Mahasiswa per Aspek – Tahun 2024

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Keandalan (Reliability)	15119	36%	19185	45%	6848	16%	1321	3%	3.13	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	12982	31%	21987	52%	6156	14%	1348	3%	3.10	Baik
Kepastian (Assurance)	15704	37%	19817	47%	5896	14%	1055	2%	3.18	Baik
Empati (Empathy)	13372	31%	20932	49%	6707	16%	1462	3%	3.09	Baik
Tangible (Bukti Fisik)	14214	33%	20755	49%	6310	15%	1193	3%	3.13	Baik
Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	14439	34%	20707	49%	6046	14%	1281	3%	3.14	Baik
Layanan Kemahasiswaan	13911	33%	20648	49%	6907	16%	1008	2%	3.12	Baik
Layanan Administrasi	14524	34%	20407	48%	6315	15%	1226	3%	3.14	Baik

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	13801	32%	21452	51%	6200	15%	1021	2%	3.13	Baik

Skor rata-rata tertimbang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.13, berada dalam kategori "Baik". Aspek tertinggi adalah Kepastian (Assurance) (3.18, Baik), sedangkan aspek terendah adalah Empati (Empathy) (3.09, Baik). Secara keseluruhan, 82% mahasiswa menyatakan puas (Sangat Puas + Puas).



Grafik 3.1 Distribusi Kepuasan Mahasiswa per Aspek – Tahun 2024

Grafik di atas memperlihatkan distribusi empat kategori kepuasan pada setiap aspek. Aspek Kepastian (Assurance) tampak memiliki proporsi penilaian positif (Sangat Puas + Puas) tertinggi sebesar 84%, sementara aspek Empati (Empathy) menunjukkan proporsi penilaian Cukup Puas dan Kurang Puas yang relatif lebih besar, yakni 19%, yang menjadi fokus program perbaikan institusi.

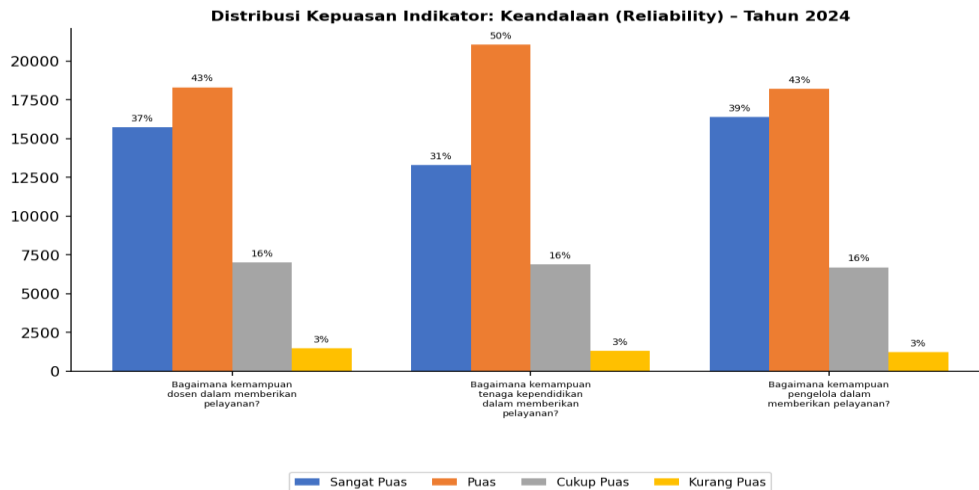
3.3 Hasil Survei per Indikator

3.3.1 Aspek Keandalan (Reliability)

Tabel 3.3 Distribusi Kepuasan Indikator: Keandalan (Reliability) – Tahun 2024

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?	15721	37%	18300	43%	6995	16%	1457	3%	3.14	Baik
2	Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	13266	31%	21052	50%	6863	16%	1292	3%	3.09	Baik
3	Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?	16369	39%	18204	43%	6685	16%	1215	3%	3.17	Baik
	Rata-Rata	15119	36%	19185	45%	6848	16%	1321	3%	3.13	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Keandalan (Reliability). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.13 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?" (skor: 3.17, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?" (skor: 3.09, Baik).



Grafik 3.2 Distribusi Kepuasan Indikator: Keandalan (Reliability) – Tahun 2024

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

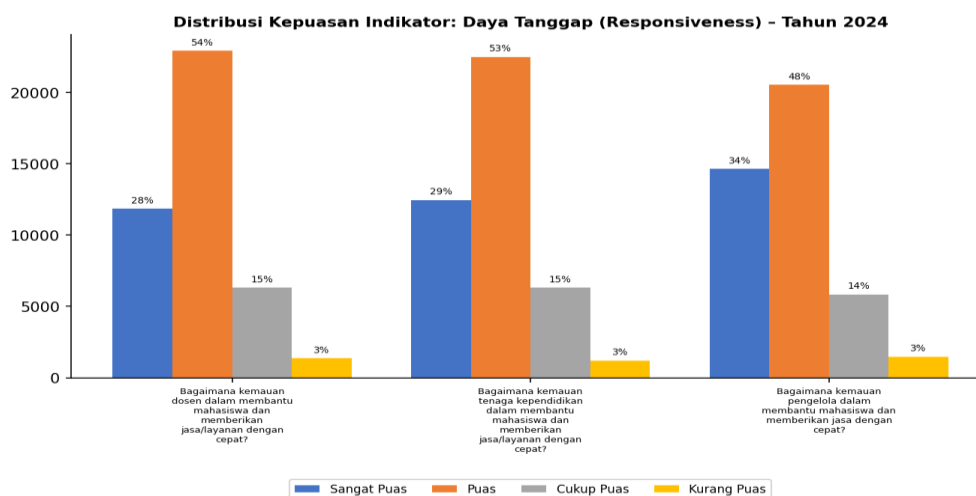
3.3.2 Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 3.4 Distribusi Kepuasan Indikator: Daya Tanggap (Responsiveness) – Tahun 2024

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?	11847	28%	22938	54%	6314	15%	1374	3%	3.07	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	12464	29%	22491	53%	6316	15%	1202	3%	3.09	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	14636	34%	20532	48%	5838	14%	1467	3%	3.14	Baik
	Rata-Rata	12982	31%	21987	52%	6156	14%	1348	3%	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 pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa

dengan cepat?" (skor: 3.14, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.07, Baik).



Grafik 3.3 Distribusi Kepuasan Indikator: Daya Tanggap (Responsiveness) – Tahun 2024

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

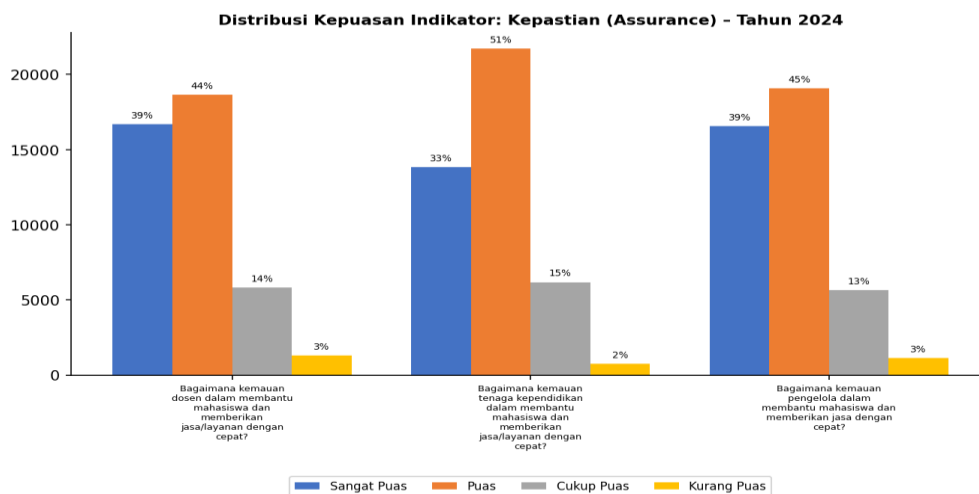
3.3.3 Aspek Kepastian (Assurance)

Tabel 3.5 Distribusi Kepuasan Indikator: Kepastian (Assurance) – Tahun 2024

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?	16702	39%	18636	44%	5836	14%	1299	3%	3.19	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	13829	33%	21721	51%	6183	15%	740	2%	3.15	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	16582	39%	19095	45%	5669	13%	1127	3%	3.20	Baik
	Rata-Rata	15704	37%	19817	47%	5896	14%	1055	2%	3.18	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Kepastian (Assurance). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.18 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" (skor: 3.20, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana

kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.15, Baik).



Grafik 3.4 Distribusi Kepuasan Indikator: Kepastian (Assurance) – Tahun 2024

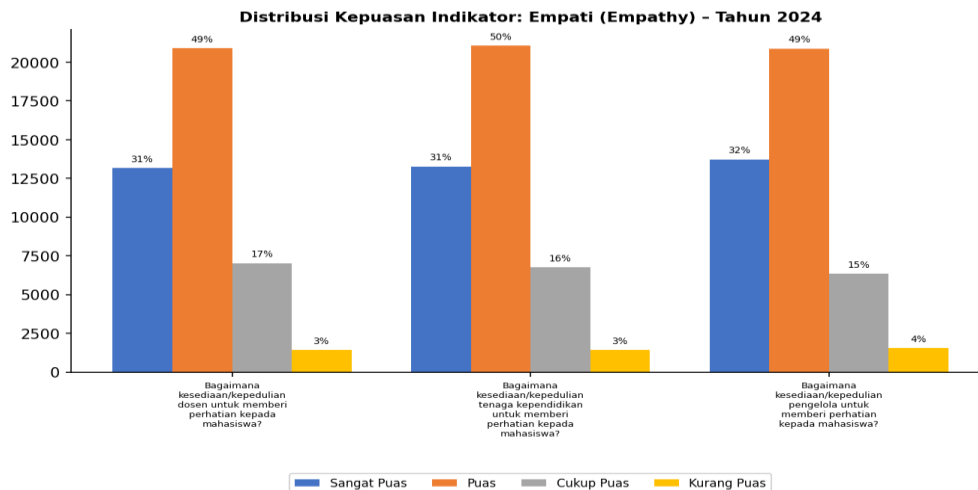
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Kepastian (Assurance). Indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan 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 2024

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?	13145	31%	20876	49%	7024	17%	1428	3%	3.08	Baik
2	Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	13262	31%	21056	50%	6748	16%	1407	3%	3.09	Baik
3	Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	13710	32%	20863	49%	6350	15%	1550	4%	3.10	Baik
Rata-Rata		13372	31%	20932	49%	6707	16%	1462	3%	3.09	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Empati (Empathy). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.09 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.10, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.08, Baik).



Grafik 3.5 Distribusi Kepuasan Indikator: Empati (Empathy) – Tahun 2024

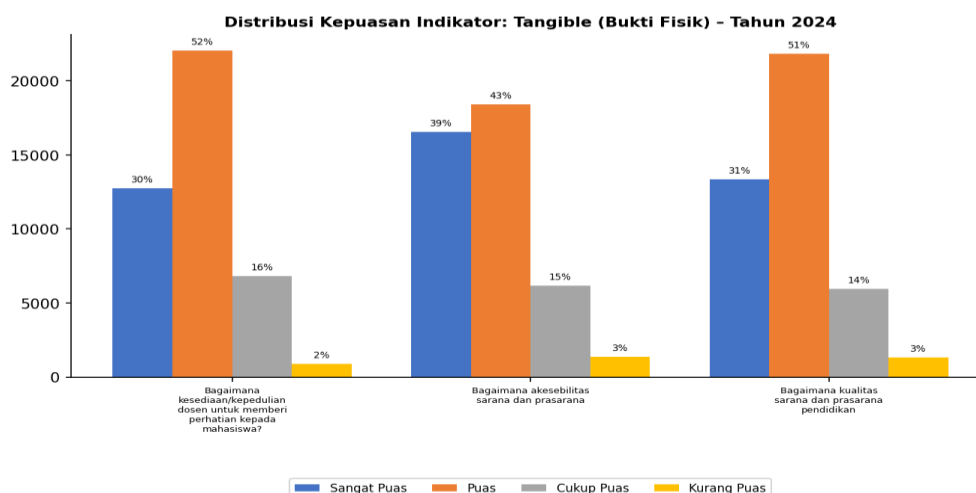
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Empati (Empathy). Indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator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

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	12739	30%	22046	52%	6802	16%	886	2%	3.10	Baik
2	Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana	16557	39%	18398	43%	6160	15%	1358	3%	3.18	Baik
3	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan	13347	31%	21821	51%	5969	14%	1336	3%	3.11	Baik
	Rata-Rata	14214	33%	20755	49%	6310	15%	1193	3%	3.13	Baik

Tabel 3.7 Distribusi Kepuasan Indikator: Tangible (Bukti Fisik) – Tahun 2024

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Tangible (Bukti Fisik). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.13 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana" (skor: 3.18, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.10, Baik).



Grafik 3.6 Distribusi Kepuasan Indikator: Tangible (Bukti Fisik) – Tahun 2024

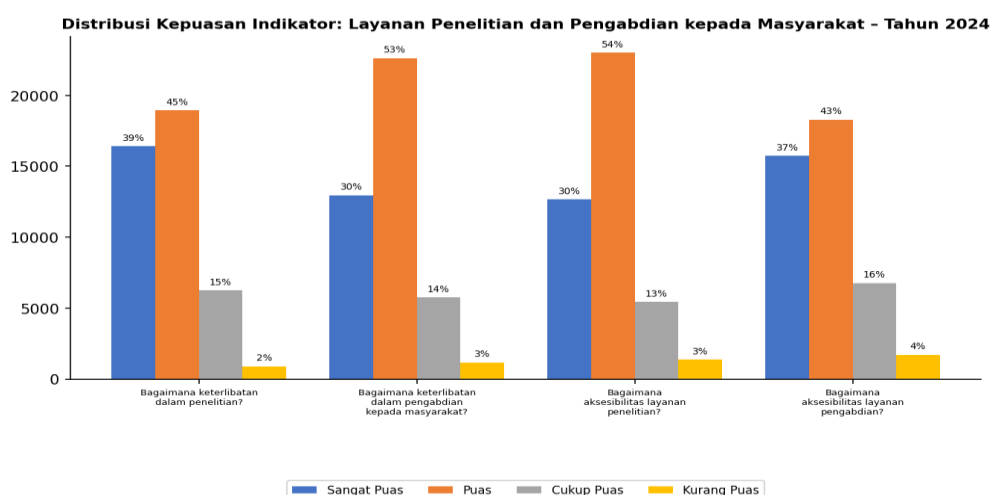
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Tangible (Bukti Fisik). Indikator "Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" 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 2024

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?	16411	39%	18927	45%	6245	15%	890	2%	3.20	Baik
2	Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?	12941	30%	22609	53%	5749	14%	1174	3%	3.11	Baik
3	Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?	12669	30%	23008	54%	5433	13%	1363	3%	3.11	Baik
4	Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?	15736	37%	18285	43%	6755	16%	1697	4%	3.13	Baik
	Rata-Rata	14439	34%	20707	49%	6046	14%	1281	3%	3.14	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 3.14 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?" (skor: 3.20, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?" (skor: 3.11, Baik).



Grafik 3.7 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat – Tahun 2024

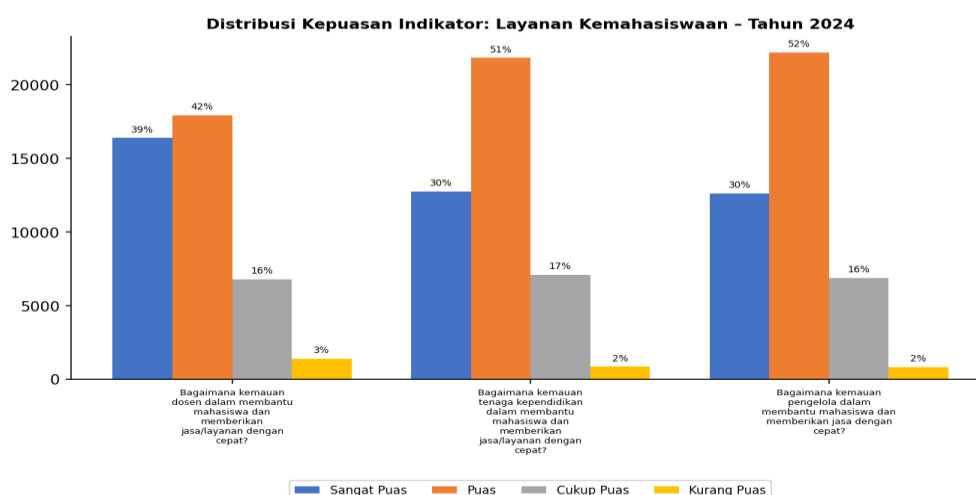
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Indikator "Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?" 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 2024

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?	16380	39%	17938	42%	6795	16%	1360	3%	3.16	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	12753	30%	21820	51%	7064	17%	836	2%	3.09	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	12599	30%	22186	52%	6861	16%	827	2%	3.10	Baik
Rata-Rata		13911	33%	20648	49%	6907	16%	1008	2%	3.12	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Layanan Kemahasiswaan. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.12 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.16, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.09, Baik).



Grafik 3.8 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Kemahasiswaan – Tahun 2024

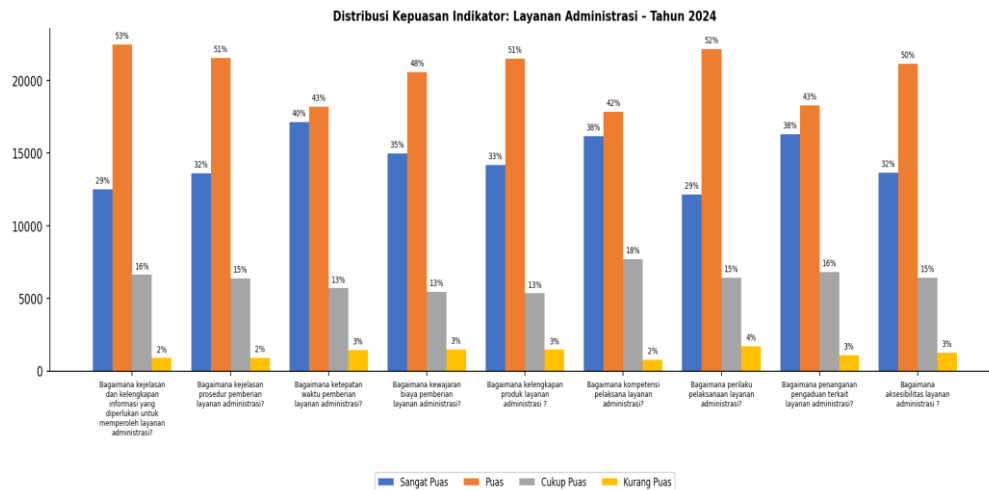
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Kemahasiswaan. Indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan 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 2024

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?	12497	29%	22458	53%	6623	16%	895	2%	3.10	Baik
2	Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?	13617	32%	21551	51%	6382	15%	923	2%	3.13	Baik
3	Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?	17148	40%	18190	43%	5699	13%	1436	3%	3.20	Baik
4	Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?	14985	35%	20565	48%	5447	13%	1476	3%	3.16	Baik
5	Bagaimana kelengkapan produk layanan administrasi ?	14186	33%	21491	51%	5339	13%	1457	3%	3.14	Baik
6	Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?	16176	38%	17845	42%	7688	18%	764	2%	3.16	Baik
7	Bagaimana perilaku pelaksanaan layanan administrasi?	12163	29%	22155	52%	6437	15%	1718	4%	3.05	Baik
8	Bagaimana penanganan pengaduan terkait layanan administrasi?	16297	38%	18276	43%	6810	16%	1090	3%	3.17	Baik
9	Bagaimana aksesibilitas layanan administrasi ?	13649	32%	21136	50%	6413	15%	1275	3%	3.11	Baik
Rata-Rata		14524	34%	20407	48%	6315	15%	1226	3%	3.14	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 9 indikator dalam aspek Layanan Administrasi. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.14 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?" (skor: 3.20, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana perilaku pelaksanaan layanan administrasi?" (skor: 3.05, Baik).



Grafik 3.9 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Administrasi – Tahun 2024

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

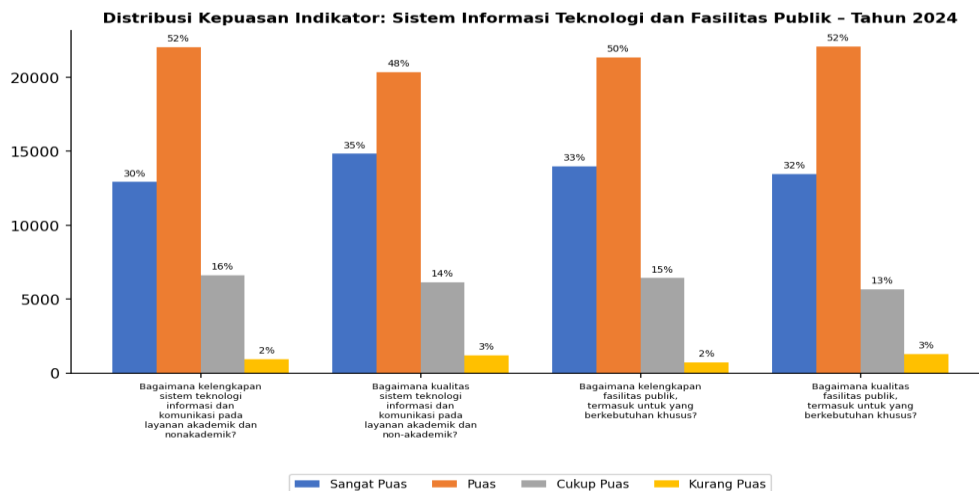
3.3.9 Aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik

Tabel 3.11 Distribusi Kepuasan Indikator: Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik – Tahun 2024

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?	12916	30%	22039	52%	6600	16%	918	2%	3.11	Baik
2	Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?	14825	35%	20343	48%	6127	14%	1178	3%	3.15	Baik
3	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	13987	33%	21351	50%	6417	15%	718	2%	3.14	Baik
4	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	13475	32%	22075	52%	5654	13%	1269	3%	3.12	Baik
	Rata-Rata	13801	32%	21452	51%	6200	15%	1021	2%	3.13	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 3.13 (Baik). Indikator dengan

penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?" (skor: 3.15, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?" (skor: 3.11, Baik).



Grafik 3.10 Distribusi Kepuasan Indikator: Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik – Tahun 2024

Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik. Indikator "Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?" 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 2024, berikut temuan utama:

1. Skor rata-rata kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.13 (Baik), menunjukkan persepsi positif mayoritas mahasiswa UPI terhadap layanan institusi.
2. Aspek Kepastian (Assurance) menjadi kekuatan utama institusi dengan skor 3.18.
3. Aspek Empati (Empathy) memerlukan prioritas peningkatan (skor 3.09), 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 Kepastian (Assurance) memperoleh skor kepuasan tertinggi sebesar 3.18 (Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UPI memiliki persepsi yang sangat positif terhadap dimensi layanan tersebut, khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?". Capaian ini perlu dipertahankan dan diperkuat sebagai keunggulan kompetitif UPI dalam pengelolaan layanan mahasiswa.

4.2 Kelemahan Layanan

Aspek Empati (Empathy) memperoleh skor terendah sebesar 3.09 (Baik), memerlukan intervensi kebijakan yang terstruktur. Indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" memerlukan pengembangan mekanisme perbaikan yang lebih sistematis. Selain itu, aspek Daya Tanggap (Responsiveness) (skor 3.10) juga memerlukan perhatian lanjutan.

4.3 Area Prioritas Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis capaian per aspek, area yang menjadi prioritas perbaikan adalah Empati (Empathy) dan Daya Tanggap (Responsiveness). 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 3.13 telah memenuhi standar minimum tersebut. Namun, pencapaian kategori "Sangat Puas" (skor $\geq 3,50$) masih menjadi target jangka menengah, dengan kesenjangan sebesar 0.37 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

Berdasarkan hasil rekapitulasi survei, teridentifikasi sejumlah faktor penyebab ketidakpuasan yang disampaikan responden sebagai berikut:

1. Aksesibilitas fasilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus belum terpenuhi secara optimal.
2. Layanan administrasi akademik pada periode tertentu belum cukup responsif.
3. Sistem informasi akademik masih mengalami kendala pada beberapa layanan.
4. Pemerataan kualitas sarana pembelajaran antar unit masih perlu ditingkatkan.
5. Informasi mengenai layanan kemahasiswaan belum tersosialisasi secara merata.
6. Kesempatan mahasiswa terlibat dalam penelitian dan PkM masih terbatas.
7. Koordinasi antarunit dalam penyelesaian layanan belum optimal.

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 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 Pemeringkatan tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator kinerja utama dalam instrumen akreditasi BAN-PT/LAM (IAPS 4.0) serta pemeringkatan 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 2024 dalam kerangka SWOT:

KEKUATAN (Strengths)	KELEMAHAN (Weaknesses)
Aspek Kepastian (Assurance) memperoleh skor tertinggi (3.18) 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 Empati (Empathy) memperoleh skor terendah (3.09) 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 Kepastian (*Assurance*), namun perlu memanfaatkan peluang eksternal secara lebih optimal untuk mengatasi kelemahan pada aspek Empati (*Empathy*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*), serta meminimalkan ancaman kompetisi layanan mahasiswa dari perguruan tinggi lain.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024, disusun RTL berikut yang akan dipantau dalam forum RTM:

Temuan	Penyebab	Program Perbaikan	Strategi Peningkatan	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
Aspek Empati (Empathy) memperoleh skor 3.09 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?".	Keramahan dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individual mahasiswa belum sepenuhnya merata.	Pelatihan soft skill dan pelayanan berorientasi mahasiswa (student-centered service) bagi seluruh petugas layanan.	Pengembangan mekanisme penghargaan bagi unit dengan capaian kepuasan mahasiswa tertinggi.	Sem. I–II 2025	WR II / Biro SDM	Skor Empati meningkat min. 0,15 poin; survei kepuasan mikro per unit dilaksanakan berkala.
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh skor 3.10 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?".	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 berbasis digital.	Sem. I–II 2025	WR I / Direktorat Pendidikan	Skor Layanan Administrasi meningkat min. 0,15 poin; waktu proses administrasi berkurang min. 25%.
Aspek Layanan Kemahasiswaan memperoleh skor 3.12 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan 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 2025	WR I / Direktorat Kemahasiswaan	Skor Layanan Kemahasiswaan meningkat min. 0,15 poin; tersedia sistem bimbingan akademik daring.
Aspek Keandalan (Reliability) memperoleh skor 3.13 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?".	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 berbasis digital.	Sem. I–II 2025	WR I / Direktorat Pendidikan	Skor Layanan Administrasi meningkat min. 0,15 poin; waktu proses administrasi berkurang min. 25%.
Aspek Tangible (Bukti Fisik) memperoleh skor 3.13 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?".	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 2025	WR II / Biro Sarana Prasarana	Skor Tangible meningkat min. 0,20 poin; ≥80% mahasiswa puas terhadap fasilitas kampus.

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

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2024 dilaksanakan dengan melibatkan 42.473 responden dari seluruh unit kerja. Skor rata-rata tertimbang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.13, berada pada kategori "Baik". Aspek Kepastian (Assurance) menjadi dimensi dengan capaian tertinggi (3.18), sementara aspek Empati (Empathy) memerlukan perhatian lebih lanjut (3.09).

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 2024

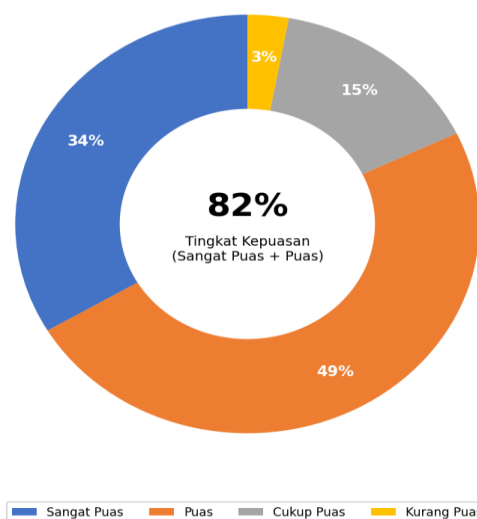


Diagram 6.1 Tingkat Kepuasan Keseluruhan Mahasiswa UPI Tahun 2024

Diagram di atas menunjukkan proporsi Sangat Puas sebesar 34%, Puas 49%, Cukup Puas 15%, dan Kurang Puas 3%. Angka 82% di tengah diagram merepresentasikan total mahasiswa yang menyatakan puas.

Dengan skor 3.13 (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)	15119	36%	19185	45%	6848	16%	1321	3%	3.13	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	12982	31%	21987	52%	6156	14%	1348	3%	3.10	Baik
Kepastian (Assurance)	15704	37%	19817	47%	5896	14%	1055	2%	3.18	Baik
Empati (Empathy)	13372	31%	20932	49%	6707	16%	1462	3%	3.09	Baik
Tangible (Bukti Fisik)	14214	33%	20755	49%	6310	15%	1193	3%	3.13	Baik
Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	14439	34%	20707	49%	6046	14%	1281	3%	3.14	Baik
Layanan Kemahasiswaan	13911	33%	20648	49%	6907	16%	1008	2%	3.12	Baik
Layanan Administrasi	14524	34%	20407	48%	6315	15%	1226	3%	3.14	Baik
Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	13801	32%	21452	51%	6200	15%	1021	2%	3.13	Baik

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

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
1	FIP	4753	11%
2	FPIPS	4857	11%
3	FPBS	4059	10%
4	FPMIPA	4203	10%
5	FPTK	4366	10%

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
6	FPOK	2913	7%
7	FPEB	3097	7%
8	FPSD	2698	6%
9	SPs	1152	3%
10	UPI Kampus Daerah Cibiru	2329	5%
11	UPI Kampus Daerah Sumedang	2442	6%
12	UPI Kampus Daerah Purwakarta	1838	4%
13	UPI Kampus Daerah Tasikmalaya	1994	5%
14	UPI Kampus Daerah serang	1772	4%
	JUMLAH	42473	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 2024.