

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

UNIVERSITAS
PENDIDIKAN INDONESIA

DIREKTORAT PENJAMINAN MUTU
DAN PEMERINGKATAN

2025

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2025

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	2025
Jumlah Responden	43.361 Mahasiswa
Skor Kepuasan Keseluruhan	3.20 – Kategori "Baik"
Tingkat Kepuasan (Puas+SP)	84%
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 2025. 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 2025 menunjukkan skor kepuasan mahasiswa sebesar 3.20 dengan kategori "Baik", serta tingkat kepuasan gabungan (Sangat Puas + Puas) sebesar 84%. 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 2025
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.....	4
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	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 2025 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 2025 yang tersebar pada 15 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 2025. Hasil disajikan dalam statistik deskriptif meliputi frekuensi, persentase, dan skor rata-rata tertimbang.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada periode Oktober – November 2025, 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 2025. Sebanyak 43.361 mahasiswa berhasil berpartisipasi dari 15 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 2025 melibatkan 43.361 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	5111	12%
2	FPIPS	4570	11%
3	FPBS	3650	8%
4	FPMIPA	5220	12%
5	FPTK	4350	10%
6	FPOK	3600	8%
7	FPEB	2760	6%
8	FPSD	3810	9%
9	SPs	1060	2%
10	FK	120	0%
11	UPI Kampus Daerah Cibiru	1850	4%
12	UPI Kampus Daerah Sumedang	1790	4%
13	UPI Kampus Daerah Purwakarta	1490	3%
14	UPI Kampus Daerah Tasikmalaya	1910	4%
15	UPI Kampus Daerah serang	2070	5%
	JUMLAH	43361	100%

Sumber: Data Survei Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, unit kerja dengan jumlah responden terbesar adalah FPMIPA (5.220 mahasiswa/12%), sedangkan yang terendah adalah FK (120 mahasiswa). Distribusi yang mencakup seluruh unit kerja menunjukkan representativitas yang memadai dari survei ini.

Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah - Tahun 2025

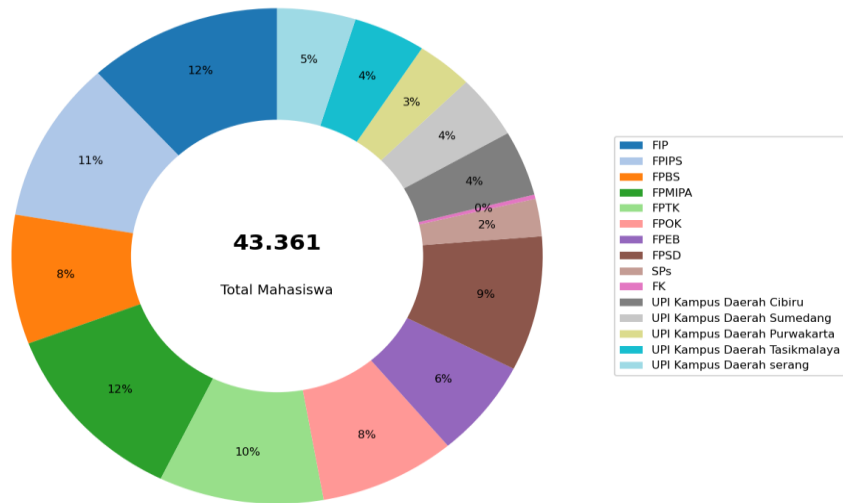


Diagram 3.1 Distribusi Responden per Fakultas/SPs/Kampus Daerah – Tahun 2025

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

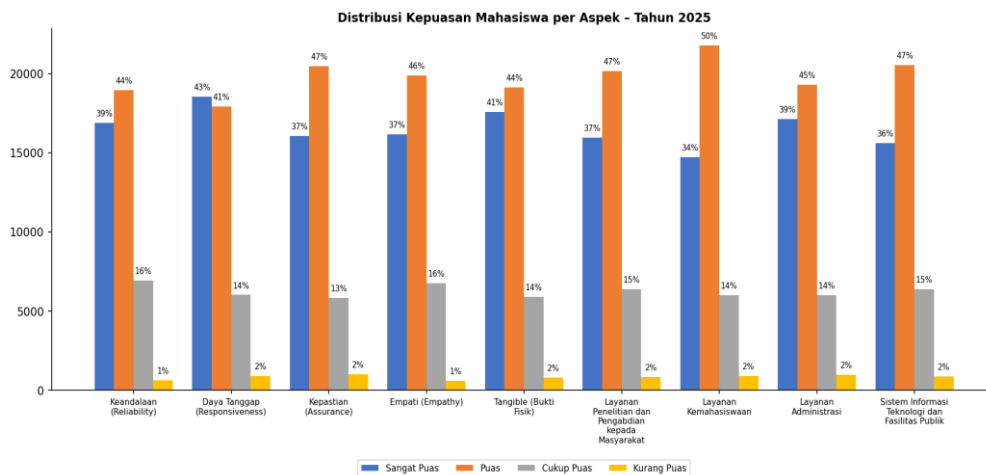
Kepuasan mahasiswa diukur terhadap 9 (sembilan) aspek layanan. Hasil rekapitulasinya disajikan pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 3.2 Distribusi Kepuasan Mahasiswa per Aspek – Tahun 2025

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Keandalan (Reliability)	16872	39%	18944	44%	6916	16%	629	1%	3.20	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	18535	43%	17932	41%	6013	14%	882	2%	3.25	Baik
Kepastian (Assurance)	16067	37%	20472	47%	5839	13%	983	2%	3.19	Baik
Empati (Empathy)	16161	37%	19872	46%	6748	16%	580	1%	3.19	Baik
Tangible (Bukti Fisik)	17565	41%	19119	44%	5881	14%	797	2%	3.23	Baik
Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	15970	37%	20171	47%	6391	15%	829	2%	3.18	Baik
Layanan Kemahasiswaan	14704	34%	21763	50%	6005	14%	889	2%	3.16	Baik
Layanan Administrasi	17116	39%	19303	45%	5980	14%	963	2%	3.21	Baik

Aspek	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor	Kategori
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	15616	36%		47%	6363	15%	857	2%	3.17	Baik

Skor rata-rata tertimbang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.20, berada dalam kategori "Baik". Aspek tertinggi adalah Daya Tanggap (Responsiveness) (3.25, Baik), sedangkan aspek terendah adalah Layanan Kemahasiswaan (3.16, Baik). Secara keseluruhan, 84% mahasiswa menyatakan puas (Sangat Puas + Puas).



Grafik 3.1 Distribusi Kepuasan Mahasiswa per Aspek – Tahun 2025

Grafik di atas memperlihatkan distribusi empat kategori kepuasan pada setiap aspek. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) tampak memiliki proporsi penilaian positif (Sangat Puas + Puas) tertinggi sebesar 84%, sementara aspek Layanan Kemahasiswaan menunjukkan proporsi penilaian Cukup Puas dan Kurang Puas yang relatif lebih besar, yakni 16%, yang menjadi fokus program perbaikan institusi.

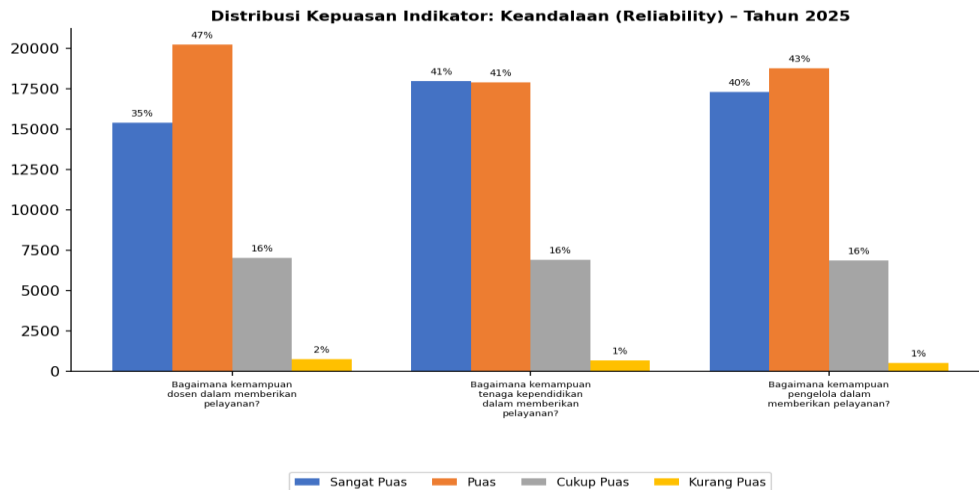
3.3 Hasil Survei per Indikator

3.3.1 Aspek Keandalan (Reliability)

Tabel 3.3 Distribusi Kepuasan Indikator: Keandalan (Reliability) – Tahun 2025

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?	15381	35%	20218	47%	7017	16%	745	2%	3.16	Baik
2	Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	17952	41%	17864	41%	6901	16%	644	1%	3.23	Baik
3	Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?	17284	40%	18749	43%	6829	16%	499	1%	3.22	Baik
	Rata-Rata	16872	39%	18944	44%	6916	16%	629	1%	3.20	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Keandalan (*Reliability*). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.20 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?" (skor: 3.23, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?" (skor: 3.16, Baik).



Grafik 3.2 Distribusi Kepuasan Indikator: Keandalan (*Reliability*) – Tahun 2025

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

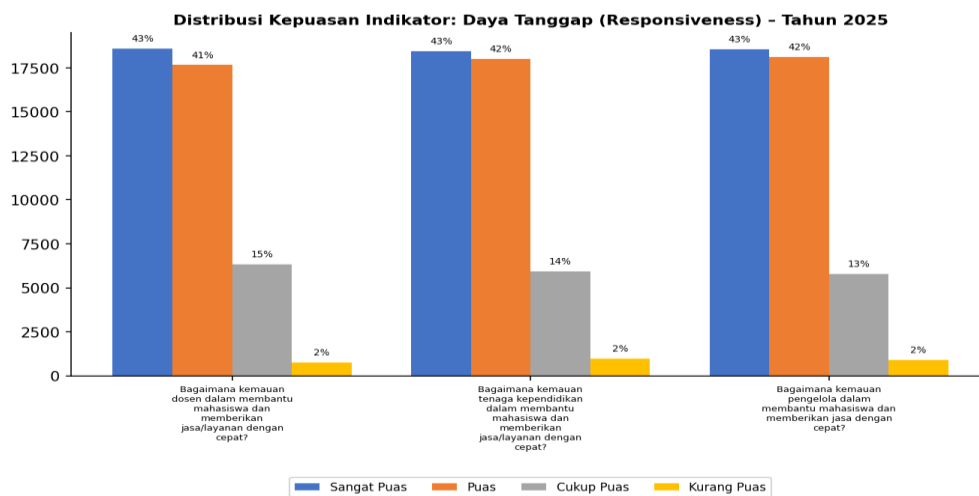
3.3.2 Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 3.4 Distribusi Kepuasan Indikator: Daya Tanggap (*Responsiveness*) – Tahun 2025

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?	18589	43%	17661	41%	6350	15%	761	2%	3.25	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	18458	43%	18009	42%	5914	14%	980	2%	3.24	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	18557	43%	18126	42%	5774	13%	904	2%	3.25	Baik
Rata-Rata		18535	43%	17932	41%	6013	14%	882	2%	3.25	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.25 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan

jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.25, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.24, Baik).



Grafik 3.3 Distribusi Kepuasan Indikator: Daya Tanggap (Responsiveness) – Tahun 2025

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 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.

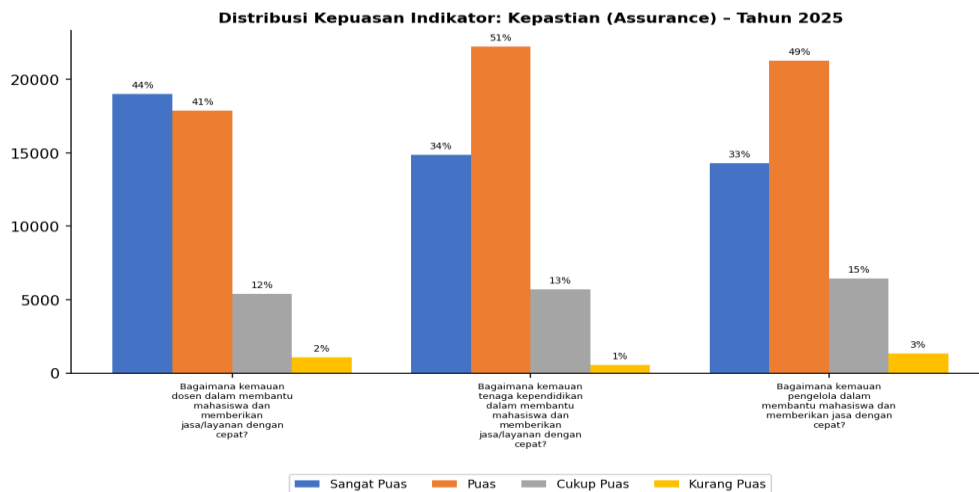
3.3.3 Aspek Kepastian (Assurance)

Tabel 3.5 Distribusi Kepuasan Indikator: Kepastian (Assurance) – Tahun 2025

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?	19024	44%	17876	41%	5392	12%	1069	2%	3.27	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	14873	34%	22244	51%	5696	13%	548	1%	3.19	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	14304	33%	21295	49%	6429	15%	1333	3%	3.12	Baik
	Rata-Rata	16067	37%	20472	47%	5839	13%	983	2%	3.19	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Kepastian (Assurance). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.19 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.27, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana

kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" (skor: 3.12, Baik).



Grafik 3.4 Distribusi Kepuasan Indikator: Kepastian (Assurance) – Tahun 2025

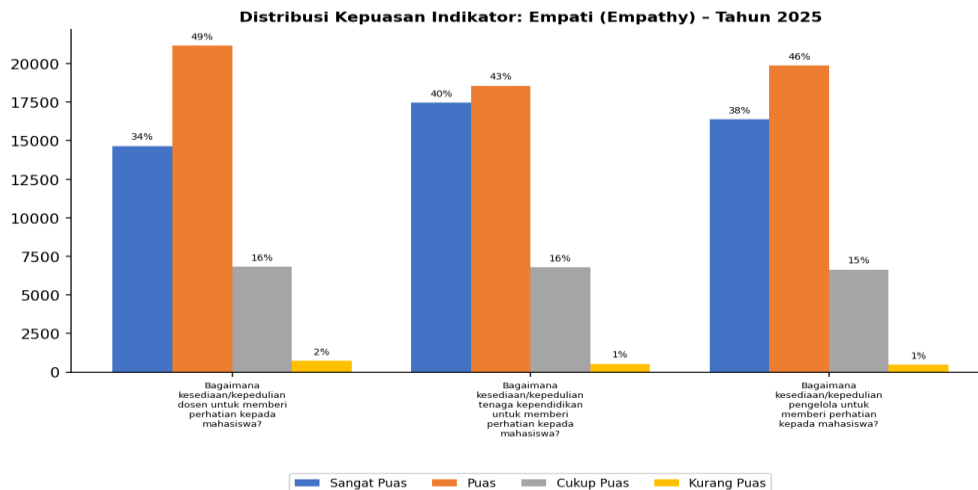
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Kepastian (Assurance). Indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, 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 2025

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?	14650	34%	21166	49%	6819	16%	726	2%	3.15	Baik
2	Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	17462	40%	18571	43%	6787	16%	541	1%	3.22	Baik
3	Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	16371	38%	19879	46%	6638	15%	473	1%	3.20	Baik
Rata-Rata		16161	37%	19872	46%	6748	16%	580	1%	3.19	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Empati (Empathy). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.19 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.22, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" (skor: 3.15, Baik).



Grafik 3.5 Distribusi Kepuasan Indikator: Empati (Empathy) – Tahun 2025

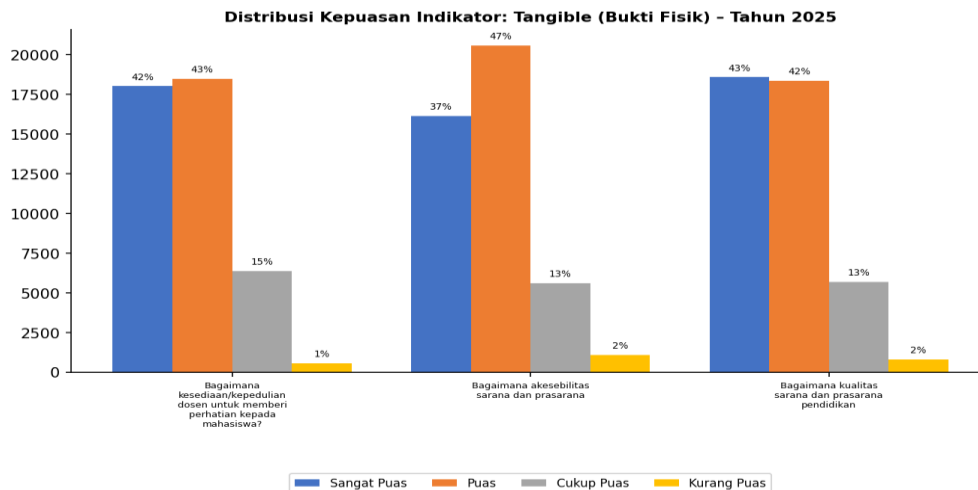
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Empati (Empathy). Indikator "Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara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

Tabel 3.7 Distribusi Kepuasan Indikator: Tangible (Bukti Fisik) – Tahun 2025

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?	18000	42%	18467	43%	6351	15%	543	1%	3.24	Baik
2	Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana	16126	37%	20557	47%	5608	13%	1070	2%	3.19	Baik
3	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan	18568	43%	18332	42%	5684	13%	777	2%	3.26	Baik
	Rata-Rata	17565	41%	19119	44%	5881	14%	797	2%	3.23	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Tangible (Bukti Fisik). Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.23 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan" (skor: 3.26, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana" (skor: 3.19, Baik).



Grafik 3.6 Distribusi Kepuasan Indikator: Tangible (Bukti Fisik) – Tahun 2025

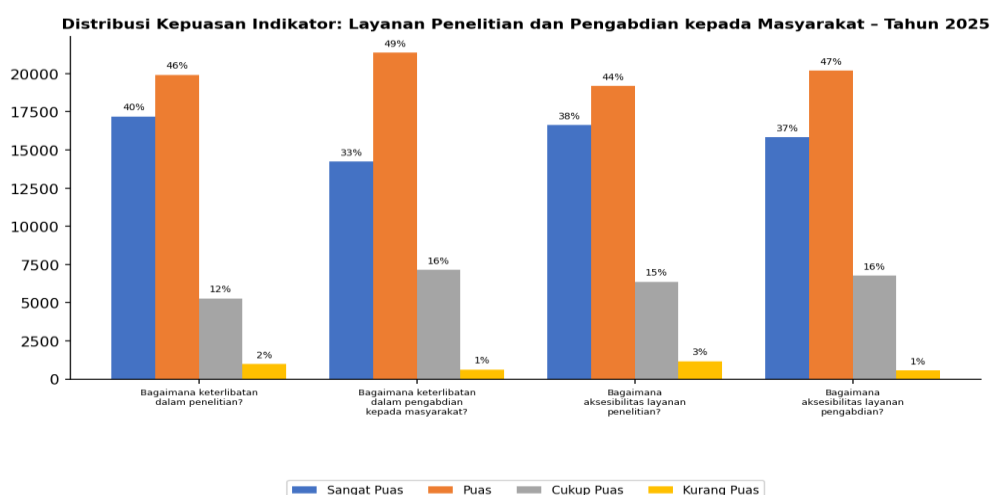
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Tangible (Bukti Fisik). Indikator "Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana aksesibilitas sarana dan prasarana" 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 2025

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Skor	Kategori
1	Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?	17191	40%	19926	46%	5276	12%	968	2%	3.23	Baik
2	Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?	14225	33%	21374	49%	7137	16%	625	1%	3.13	Baik
3	Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?	16623	38%	19193	44%	6375	15%	1170	3%	3.18	Baik
4	Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?	15842	37%	20191	47%	6775	16%	553	1%	3.18	Baik
Rata-Rata		15970	37%	20171	47%	6391	15%	829	2%	3.18	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 3.18 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?" (skor: 3.23, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?" (skor: 3.13, Baik).



Grafik 3.7 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat – Tahun 2025

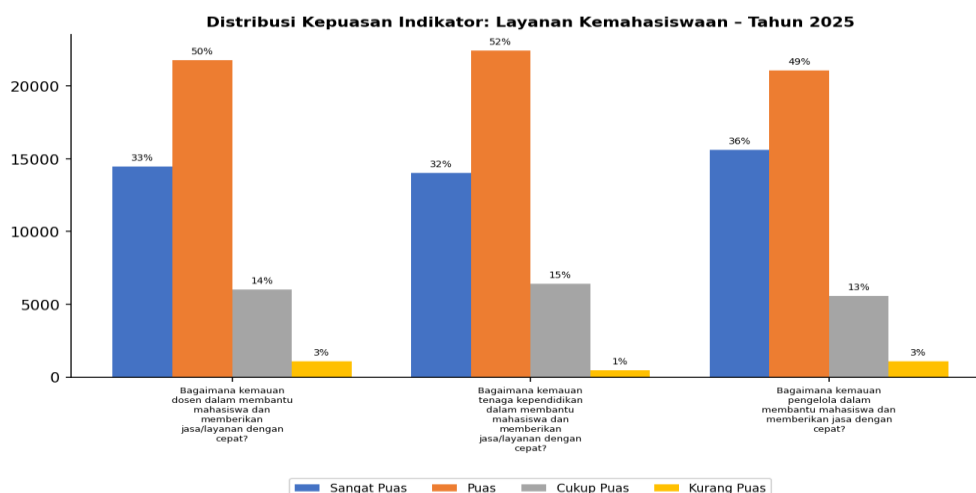
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Indikator "Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara indikator "Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?" 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 2025

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?	14478	33%	21772	50%	6018	14%	1093	3%	3.14	Baik
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	14034	32%	22433	52%	6411	15%	483	1%	3.15	Baik
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	15600	36%	21083	49%	5587	13%	1091	3%	3.18	Baik
	Rata-Rata	14704	34%	21763	50%	6005	14%	889	2%	3.16	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 3 indikator dalam aspek Layanan Kemahasiswaan. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.16 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" (skor: 3.18, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" (skor: 3.14, Baik).



Grafik 3.8 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Kemahasiswaan – Tahun 2025

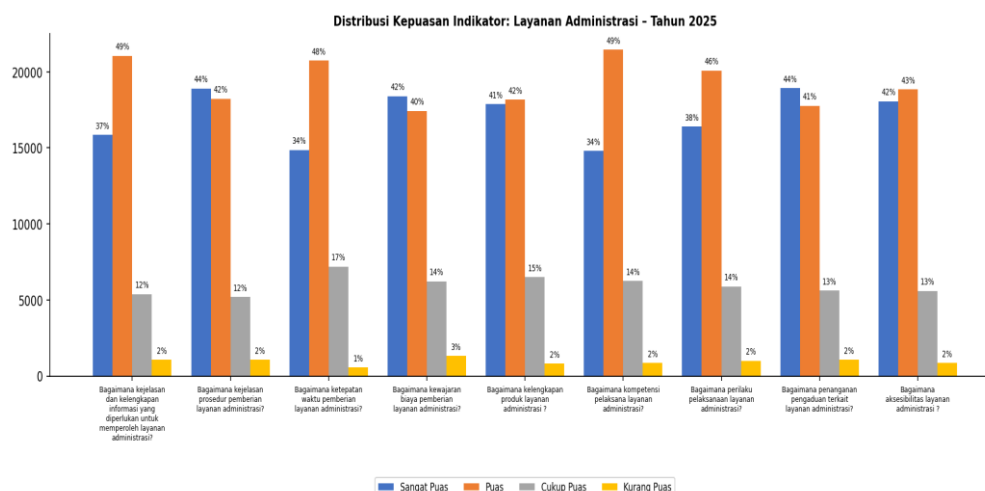
Grafik di atas memvisualisasikan perbandingan distribusi penilaian antarindikator pada aspek Layanan Kemahasiswaan. Indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?" tampak memiliki proporsi Sangat Puas dan Puas yang lebih tinggi dibanding lainnya, sementara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

3.3.8 Aspek Layanan Administrasi

Tabel 3.10 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Administrasi – Tahun 2025

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?	15853	37%	21047	49%	5382	12%	1079	2%	3.19	Baik
2	Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?	18896	44%	18221	42%	5182	12%	1062	2%	3.27	Baik
3	Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?	14862	34%	20737	48%	7192	17%	570	1%	3.15	Baik
4	Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?	18395	42%	17421	40%	6221	14%	1324	3%	3.22	Baik
5	Bagaimana kelengkapan produk layanan administrasi ?	17872	41%	18161	42%	6505	15%	823	2%	3.22	Baik
6	Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?	14794	34%	21456	49%	6250	14%	861	2%	3.16	Baik
7	Bagaimana perilaku pelaksanaan layanan administrasi?	16387	38%	20080	46%	5882	14%	1012	2%	3.20	Baik
8	Bagaimana penanganan pengaduan terkait layanan administrasi?	18924	44%	17759	41%	5612	13%	1066	2%	3.26	Baik
9	Bagaimana aksesibilitas layanan administrasi ?	18059	42%	18841	43%	5592	13%	869	2%	3.25	Baik
Rata-Rata		17116	39%	19303	45%	5980	14%	963	2%	3.21	Baik

Tabel di atas menyajikan hasil penilaian mahasiswa terhadap 9 indikator dalam aspek Layanan Administrasi. Skor rata-rata tertimbang aspek ini adalah 3.21 (Baik). Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?" (skor: 3.27, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?" (skor: 3.15, Baik).



Grafik 3.9 Distribusi Kepuasan Indikator: Layanan Administrasi – Tahun 2025

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

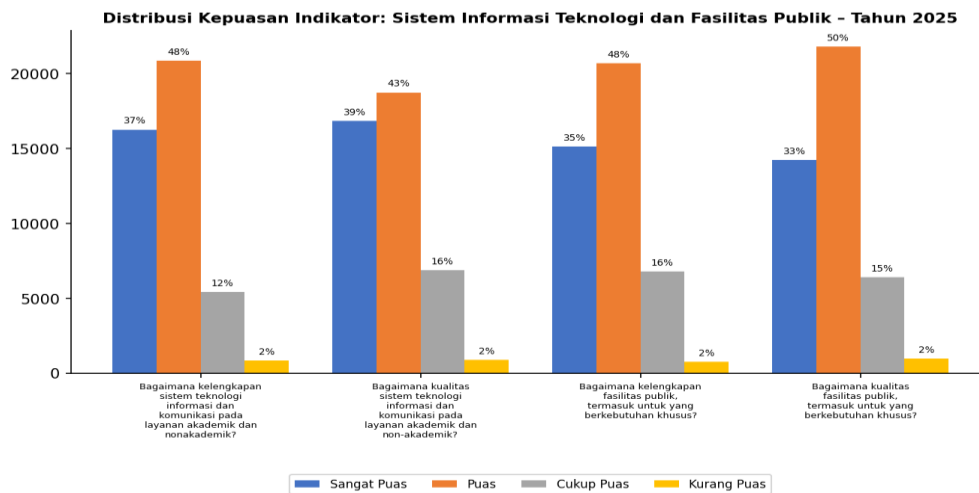
3.3.9 Aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik

Tabel 3.11 Distribusi Kepuasan Indikator: Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik – Tahun 2025

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?	16259	37%	20858	48%	5402	12%	842	2%	3.21	Baik
2	Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?	16856	39%	18743	43%	6873	16%	889	2%	3.19	Baik
3	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	15123	35%	20693	48%	6796	16%	749	2%	3.16	Baik
4	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	14225	33%	21808	50%	6381	15%	947	2%	3.14	Baik
	Rata-Rata	15616	36%	20526	47%	6363	15%	857	2%	3.17	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 3.17 (Baik). Indikator dengan

penilaian tertinggi adalah "Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?" (skor: 3.21, Baik), sedangkan indikator yang memerlukan perhatian adalah "Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?" (skor: 3.14, Baik).



Grafik 3.10 Distribusi Kepuasan Indikator: Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik – Tahun 2025

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 2025, berikut temuan utama:

1. Skor rata-rata kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.20 (Baik), menunjukkan persepsi positif mayoritas mahasiswa UPI terhadap layanan institusi.
2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) menjadi kekuatan utama institusi dengan skor 3.25.
3. Aspek Layanan Kemahasiswaan memerlukan prioritas peningkatan (skor 3.16), terutama pada indikator-indikator dengan nilai terendah.
4. Tingkat kepuasan gabungan (Sangat Puas + Puas) sebesar 84% mengindikasikan mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap layanan UPI.
5. Masih terdapat 16% 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 Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh skor kepuasan tertinggi sebesar 3.25 (Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UPI memiliki persepsi yang sangat positif terhadap dimensi layanan tersebut, khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?". Capaian ini perlu dipertahankan dan diperkuat sebagai keunggulan kompetitif UPI dalam pengelolaan layanan mahasiswa.

4.2 Kelemahan Layanan

Aspek Layanan Kemahasiswaan memperoleh skor terendah sebesar 3.16 (Baik), memerlukan intervensi kebijakan yang terstruktur. Indikator "Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?" memerlukan pengembangan mekanisme perbaikan yang lebih sistematis. Selain itu, aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik (skor 3.17) juga memerlukan perhatian lanjutan.

4.3 Area Prioritas Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis capaian per aspek, area yang menjadi prioritas perbaikan adalah Layanan Kemahasiswaan 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 3.20 telah memenuhi standar minimum tersebut. Namun, pencapaian kategori "Sangat Puas" (skor $\geq 3,50$) masih menjadi target jangka menengah, dengan kesenjangan sebesar 0.30 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. Ekspektasi mahasiswa terhadap layanan digital semakin tinggi.
2. Integrasi layanan akademik dan nonakademik masih perlu disempurnakan.
3. Pemeliharaan fasilitas pembelajaran perlu dilakukan lebih berkelanjutan.
4. Aksesibilitas layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus masih perlu diperluas.
5. Tindak lanjut terhadap masukan mahasiswa belum seluruhnya cepat terlihat.
6. Informasi peluang kegiatan akademik dan kemahasiswaan perlu ditingkatkan.
7. Kolaborasi lintas unit dalam pelayanan mahasiswa masih dapat diperkuat.

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 yang lebih optimal; (2) Reputasi Institus 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 2025 dalam kerangka SWOT:

KEKUATAN (Strengths)	KELEMAHAN (Weaknesses)
Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) memperoleh skor tertinggi (3.25) 84% 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 Layanan Kemahasiswaan memperoleh skor terendah (3.16) Proporsi mahasiswa yang memilih Cukup Puas+Kurang Puas masih 16% 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 Daya Tanggap (*Responsiveness*), namun perlu memanfaatkan peluang eksternal secara lebih optimal untuk mengatasi kelemahan pada aspek Layanan Kemahasiswaan 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 2025, disusun RTL berikut yang akan dipantau dalam forum RTM:

Temuan	Penyebab	Program Perbaikan	Strategi Peningkatan	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
Aspek Layanan Kemahasiswaan memperoleh skor 3.16 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan dosen 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 2026	WR I / Direktorat Kemahasiswaan	Skor Layanan Kemahasiswaan meningkat min. 0,15 poin; tersedia sistem bimbingan akademik daring.
Aspek Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik memperoleh skor 3.17 (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 kebutuhan 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 2026	WR II / Direktorat TIK	Skor aspek meningkat min. 0,15 poin; SIAK terintegrasi 100% dengan seluruh layanan akademik.
Aspek Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat memperoleh skor 3.18 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?".	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 2026	WR IV / DPPM	Skor aspek meningkat min. 0,15 poin; meningkatnya jumlah mahasiswa terlibat riset/PkM dosen.
Aspek Kepastian (Assurance) memperoleh skor 3.19 (Baik), khususnya pada indikator "Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?".	Kepercayaan mahasiswa terhadap jaminan kualitas layanan yang masih bervariasi antarunit kerja.	Sertifikasi kompetensi petugas layanan; publikasi standar mutu layanan secara terbuka kepada mahasiswa.	Penguatan budaya pelayanan prima (service excellence) di seluruh unit kerja.	Sem. I–II 2026	WR II / Biro SDM	Skor Kepastian meningkat min. 0,15 poin; 100% unit layanan memiliki maklumat pelayanan.
Aspek Empati (Empathy) memperoleh skor 3.19 (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 2026	WR II / Biro SDM	Skor Empati meningkat min. 0,15 poin; survei kepuasan mikro per unit dilaksanakan berkala.

DPMP 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 2025 dilaksanakan dengan melibatkan 43.361 responden dari seluruh unit kerja. Skor rata-rata tertimbang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.20, berada pada kategori "Baik". Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) menjadi dimensi dengan capaian tertinggi (3.25), sementara aspek Layanan Kemahasiswaan memerlukan perhatian lebih lanjut (3.16).

6.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Secara umum, sebesar 84% 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 2025

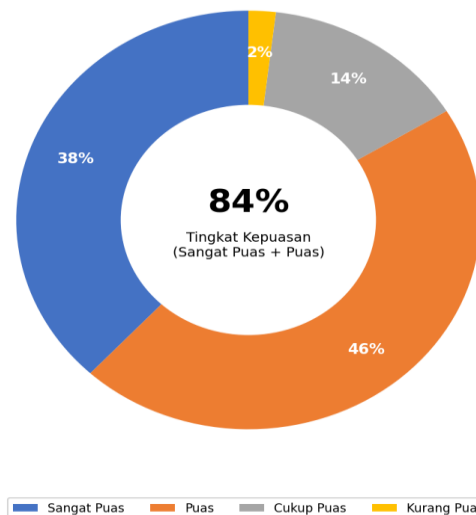


Diagram 6.1 Tingkat Kepuasan Keseluruhan Mahasiswa UPI Tahun 2025

Diagram di atas menunjukkan proporsi Sangat Puas sebesar 38%, Puas 46%, Cukup Puas 14%, dan Kurang Puas 2%. Angka 84% di tengah diagram merepresentasikan total mahasiswa yang menyatakan puas.

Dengan skor 3.20 (Baik), hasil ini mencerminkan persepsi yang relatif kuat di kalangan mahasiswa UPI, meskipun proporsi Cukup Puas+Kurang Puas sebesar 16% 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)	16872	39%	18944	44%	6916	16%	629	1%	3.20	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	18535	43%	17932	41%	6013	14%	882	2%	3.25	Baik
Kepastian (Assurance)	16067	37%	20472	47%	5839	13%	983	2%	3.19	Baik
Empati (Empathy)	16161	37%	19872	46%	6748	16%	580	1%	3.19	Baik
Tangible (Bukti Fisik)	17565	41%	19119	44%	5881	14%	797	2%	3.23	Baik
Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	15970	37%	20171	47%	6391	15%	829	2%	3.18	Baik
Layanan Kemahasiswaan	14704	34%	21763	50%	6005	14%	889	2%	3.16	Baik
Layanan Administrasi	17116	39%	19303	45%	5980	14%	963	2%	3.21	Baik
Sistem Informasi Teknologi dan Fasilitas Publik	15616	36%		47%	6363	15%	857	2%	3.17	Baik

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

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
1	FIP	5111	12%
2	FPIPS	4570	11%
3	FPBS	3650	8%
4	FPMIPA	5220	12%
5	FPTK	4350	10%
6	FPOK	3600	8%

No	Fakultas/SPs/Kampus Daerah	Jumlah Mahasiswa	Persentase
7	FPEB	2760	6%
8	FPSD	3810	9%
9	SPs	1060	2%
10	FK	120	0%
11	UPI Kampus Daerah Cibiru	1850	4%
12	UPI Kampus Daerah Sumedang	1790	4%
13	UPI Kampus Daerah Purwakarta	1490	3%
14	UPI Kampus Daerah Tasikmalaya	1910	4%
15	UPI Kampus Daerah serang	2070	5%
	JUMLAH	43361	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 Direktorat Penjaminan Mutu dan Peningkatan (DPMP) Universitas Pendidikan Indonesia, Tahun 2025.