



**LAPORAN KEGIATAN**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**  
**TERHADAP PROSES PENDIDIKAN PRODI PVKK**  
**SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL KESEJAHTERAAN KELUARGA**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA**  
**YOGYAKARTA**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Kegiatan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Prodi PVKK Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022**
2. **Pelaksana GMP**
  - a. Nama Lengkap : Rina Setyaningsih, S.Pd.,M.Pd
  - b. NIDN : 0512028901
  - c. Jabatan Struktural : GMP Prodi PVKK
  - d. Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
  - e. HP : 085228528502
  - f. Alamat email : [rina.setyaningsih@ustjogja.ac.id](mailto:rina.setyaningsih@ustjogja.ac.id)  
[gmp.pvkk@ustjogja.ac.id](mailto:gmp.pvkk@ustjogja.ac.id)
3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga (PVKK)
4. **Waktu Kegiatan** : 17-30 Juni 2022

Mengesahkan,  
Ketua Program Studi PVKK,



Anggri Sekar Sari, S.Pd.T.,M.Pd  
NIDN : 0521098502

Yogyakarta, 11 Juli 2022

GMP Prodi PVKK



Rina Setyaningsih, S.Pd.,M.Pd  
NIDN 0512028901

## KATA PENGANTAR

Salam dan bahagia

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun Laporan Kegiatan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga (PVKK) Pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022. Laporan ini dapat tersusun berkat kerjasama dari semua pihak yang telah membantu.

Laporan ini memuat informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK. Laporan ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi pencapaian proses pendidikan. Harapannya Prodi PVKK dapat menjaga dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

Terimakasih

Salam.

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Gugus Mutu Prodi PVKK



Rina Setyaningsih, S.Pd., M.Pd

## DAFTAR ISI

	hal
Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Evaluasi.....	2
1.3. Dasar Hukum.....	2
1.4. Ruang Lingkup .....	2
1.5. Waktu Pelaksanaan.....	4
<b>BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA</b>	
2.1. Metode Pengumpulan Data .....	4
2.2. Metode Analisis Data.....	4
<b>BAB III. DESKRIPSI HASIL</b>	
3.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan .....	5
3.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PVKK Terhadap Proses Pendidikan ditinjau dari masing-masing indikator	
3.2.1. Aspek Assurance (Kepastian).....	7
3.2.2. Aspek Empathy (Empati).....	8
3.2.3. Aspek Reliability.....	9
3.2.4. Aspek Responsiveness (Daya tanggap.....	10
3.2.5. Aspek Tangibles .....	12
3.3. Saran-saran.....	13
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
a. Kesimpulan.....	14
b. Rekomendasi.....	14
<b>Lampiran</b> .....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bobot Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan ..	5
Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	6
Tabel 3..Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek assurance/kepastian .....	7
Tabel 4. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek empathy/empati .....	8
Tabel 5. Hasil Tingkat Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan pada aspek Reliability .....	10
Tabel 6. Hasil Tingkat Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan dari Aspek responsiveness .....	11
Tabel 7. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dari aspek tangibels .....	12
Tabel 8. Saran-Saran .....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Histogram tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan.....	6
Gambar 2. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek assurance/kepastian.....	8
Gambar 3. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan aspek <i>empaty</i> /empati.....	9
Gambar 4. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan aspek <i>reliability</i> .....	10
Gambar 5. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan aspek <i>responsiveness</i> .....	11
Gambar 6. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan.....	13

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan proses pendidikan di Prodi PVKK berpedoman pada standar yang telah ditetapkan universitas diantaranya proses pembelajaran Nomor: LPM-UST-SPP-07; standar dosen Nomor : LPM-UST-SD-12; standar sarana dan prasarana pembelajaran Nomor: LPM-UST-SSPP-21; standar tenaga kependidikan Nomor: LPM-UST-STK-54. Dalam menjamin keterlaksanaan standar tersebut maka diadakan evaluasi proses pendidikan tiap semester. Evaluasi diri di bidang pendidikan dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menjadi acuan peningkatan pendidikan baik di tingkat Universitas, Fakultas maupun program studi dengan menerapkan siklus mutu yang berupa alur perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. UST, FKIP dan Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga dapat menetapkan kebijakan mutu pembelajaran, yang jelas dan terukur dengan memunculkan keunggulan yang akuntabel, sehingga dapat merencanakan, menyelenggarakan, mengevaluasi, dan menyempurnakan kegiatan pembelajaran.

Kegiatan evaluasi diri ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan mutu pendidikan, mendorong, dan memfasilitasi pelaksanaan pendidikan baik budaya akademik maupun terbentuknya suasana akademik, meningkatkan kuantitas dan kualitas interaksi dosen dan mahasiswa dalam kegiatan kurikuler maupun kokurikuler, mendorong tumbuhnya sikap ilmiah dan meningkatnya keterlibatan civitas akademika dalam kegiatan akademik. Salah satu upaya pelaksanaan evaluasi diri yaitu dengan melaksanakan pengukuran atau survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan yang dilaksanakan dengan pembelajaran blended learning saat pandemi covid-19 di prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga tentang evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan. Beberapa aspek yang diukur dalam kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan meliputi: (1) *Aspek Assurance* (Kepastian), (2) *Aspek Empathy* (Empati) (3) *Aspek Reliability* (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan) (4) *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap) (5) *Aspek Tangibles*. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan secara berkala, melalui pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu proses pendidikan di Prodi, fakultas, dan universitas secara berkelanjutan, khususnya di Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta.

## 1.2. Tujuan Evaluasi

Tujuan pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan di Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan
- 1.2.2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PVKK terhadap proses pendidikan ditinjau dari masing-masing aspek:
  - 1.2.2.1. *Aspek Assurance* (Kepastian),
  - 1.2.2.2. *Aspek Empathy* (Empati)
  - 1.2.2.3. *Aspek Reliability*
  - 1.2.2.4. *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap)
  - 1.2.2.5. *Aspek Tangibles*
- 1.2.3. Mengetahui saran mahasiswa terhadap proses pendidikan di Prodi PVKK FKIP UST

## 1.3. Dasar Hukum

Dasar Hukum yang digunakan dalam kegiatan evaluasi pemahaman visi keilmuan adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Surat Edaran Wakil Rektor 1 Nomor: 099/UST/Warek-1/VI/2022 tentang C6. kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan
- 1.3.2. Surat edaran Nomor: 034/UST/LPM/VII/2022 tentang Pembuat Laporan C6 Semester Genap TA 2021/2022
- 1.3.3. Statuta Peraturan akademik UST
- 1.3.4. Dokumen SPMI UST dan Standar LPM

## 1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pengukuran ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta /C2.3 meliputi:

- 1.4.1.1. *Aspek Assurance* (Kepastian),
- 1.4.1.2. *Aspek Empathy* (Empati)
- 1.4.1.3. *Aspek Reliability*
- 1.4.1.4. *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap)
- 1.4.1.5. *Aspek Tangibles*

Daftar pertanyaan pada masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut: 31 butir pertanyaan mencakup butir-butir berikut: **1) *Aspek Assurance*** (Kepastian) memiliki 6 indikator meliputi: a) permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh



UST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik), b) bermasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen bimbingan konseling, c) sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, d) setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa e) staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan, f) waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, **2) Aspek Empathy** (Empati) memiliki 6 indikator meliputi: a) besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan, b) Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah; c) Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa, d) Kepedulian UST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, e) UST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM, f) UST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling; **3) Aspek Reliability** (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan) memiliki 10 indikator meliputi: a) Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan, b) Dosen datang tepat waktu, c) Dosen memberikan nilai yang objektif, d) Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh, e) Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan, f) Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen, g) Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan, h) Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, i) Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa, j) Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab; **4) Aspek Responsiveness** (Daya tanggap) terdiri dari 6 indikator meliputi: a) Pimpinan UST beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, b) UST melalui dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir, c) UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, d) UST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan, e) UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa, f) UST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa **5) Aspek Tangibles** terdiri 8 indikator meliputi: a) Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan UST yang mudah di akses, b) Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai, c) Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai, d) Laboratorium, bengkel

yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Fisika, IPA, Teknik, Pertanian, bahasa, komputer dan lain-lain), e) Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC, f) Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi, g) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representative, h) UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses.

#### 1.5. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK dilaksanakan mulai dari tanggal 17 Juni 2022 sampai dengan 30 Juni 2022 sesuai dengan Surat Edaran No: 099/UST/Warek-1/VI/2022

## **BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

### 2.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan secara *online/ daring* melalui kuesioner/ angket. Responden pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lproses pendidikan Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta /C6. Media pengisian kuesioner/ angket kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dapat diakses melalui Portal Akademik.

### 2.2. Metode Analisis Data

Penelitian ini termasuk jenis survei. Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2022 dengan jumlah responden sebanyak 440 mahasiswa. Instrumen kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan meliputi (1) *Aspek Assurance* (Kepastian), (2) *Aspek Empathy* (Empati) (3) *Aspek Reliability* (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan) (4) *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap) (5) *Aspek Tangibles*. Teknik pengukuran tingkat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta /C6 dilakukan dengan menggunakan kuisisioner/angket. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK FKIP UST, dengan model pembelajaran *daring/online*. Kuesioner/angket disusun menggunakan skala *Likert* dengan skala 4 yaitu skor 1 = tidak puas (TP) ; skor 2 = kurang puas (KP); skor 3 = puas (P); dan skor 4 = sangat puas (SP). Instrumen ini disusun melalui pengembangan baik penelitian maupun validasi ahli . Pembobotan isian setiap mahasiswa sebagai berikut:

Tabel 1. Bobot Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

Skala	Tidak Puas (TP)	Kurang Puas (KP)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
Bobot	1	2	3	4
Simbol	A1	A2	A3	A4

Terhadap N jumlah responden, maka didefinisikan:

n1 = jumlah responden yang memilih A1 (TP)

n2 = jumlah responden yang memilih A2 (KP)

n3 = jumlah responden yang memilih A3 (P)

n4 = jumlah responden yang memilih A4 (SP) dimana  $n1 + n2 + n3 + n4 = N$ .

Berdasarkan formula tersebut Nilai Kepuasan (NK) dihitung sebagai berikut

$$\sum_{i=1}^4 A_i \cdot n_i$$

5

$$NK = \frac{\sum_{i=1}^4 A_i \cdot n_i}{N}$$

Persentase kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan:

% Kepuasan = NK / Nilai Bobot Tertinggi.

Adapun mekanisme yang dilakukan yaitu GMP dan Kaprodi bekerja sama untuk memantau pengisian kuesioner ini kemudian SPMF membagikan hasilnya ke para GMP, dan GMP menindaklanjuti dengan menganalisis, membuat laporan, menyusun rencana tindak lanjut, dan melaporkan hasil kepada Kaprodi, SPMF dan LPM. Selanjutnya Kaprodi menindaklanjuti dan melakukan peningkatan dan pengembangan.

### BAB III. DESKRIPSI HASIL

#### 3.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

Kuesioner tingkat pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 meliputi: (1) *Aspek Assurance* (Kepastian), (2) *Aspek Empathy* (Empati) (3) *Aspek Reliability* (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan) (4) *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap) (5) *Aspek Tangibles*. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	9%
Sangat Puas	91%

Berdasarkan tabel 2 hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (91%), puas (9%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (91%)**. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap proses pendidikan di Prodi PVKK meliputi (1) *Aspek Assurance* (Kepastian), (2) *Aspek Empathy* (Empati) (3) *Aspek Reliability* (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan) (4) *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap) (5) *Aspek Tangibles*. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Histogram tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap proses pendidikan

3.2. Tingkat pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ditinjau dari masing-masing aspek: (1) *Aspek Assurance* (Kepastian), (2) *Aspek Empathy* (Empati) (3) *Aspek Reliability* (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan) (4) *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap) (5) *Aspek Tangibles*.

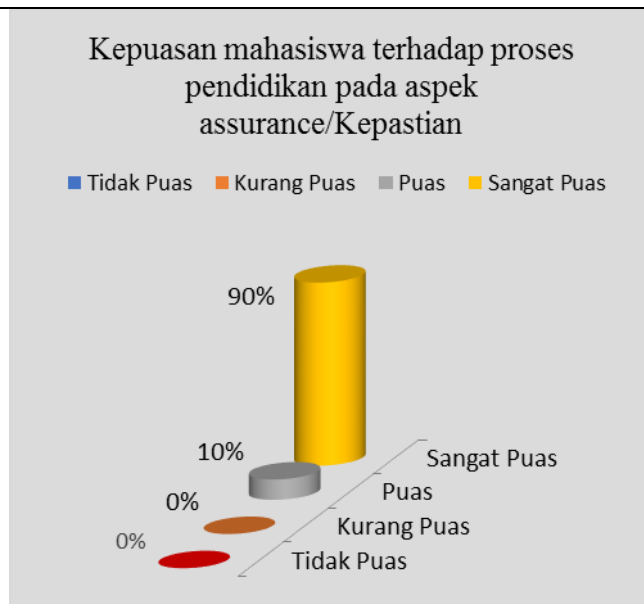
### 3.2.1. Aspek Assurance (Kepastian)

Butir pernyataan pada aspek *assurance* (kepastian) antara lain: a) permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik), b) permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen bimbingan konseling, c) sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, d) setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa e) staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan, f) waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada aspek *assurance/kepastian* dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 3. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *assurance/kepastian*

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	10%
Sangat Puas	90%

Berdasarkan tabel 3 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada aspek *assurance/kepastian* menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (90%), puas (10%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada aspek *assurance/kepastian* semester Genap Tahun akademik 2021/2022 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (90%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *assurance/kepastian* semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini



Gambar 2. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek assurance/kepastian

### 3.2.2. Aspek Empaty/Empati

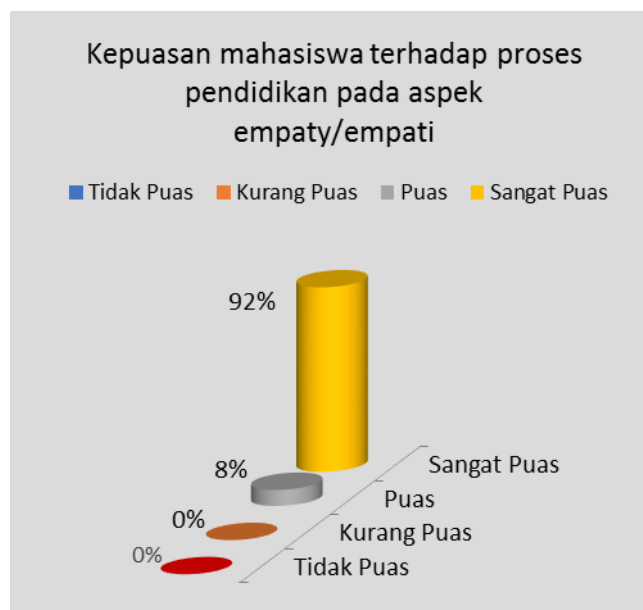
Butir pernyataan pada aspek empaty/empati antara lain: a) besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan, b) Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah; c) Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa, d) Kepedulian UST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, e) UST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM, f) UST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek empaty/empati dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *empaty/empati*

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	8%
Sangat Puas	92%

Berdasarkan tabel 4 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek empaty/empati menunjukkan hasil sebagai berikut:

sangat puas (92%), puas (8%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek empathy/empati Semester Genap Tahun akademik 2021/2022 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (92%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek empathy/empati pada semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini



Gambar 3. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan aspek *empathy/empati*

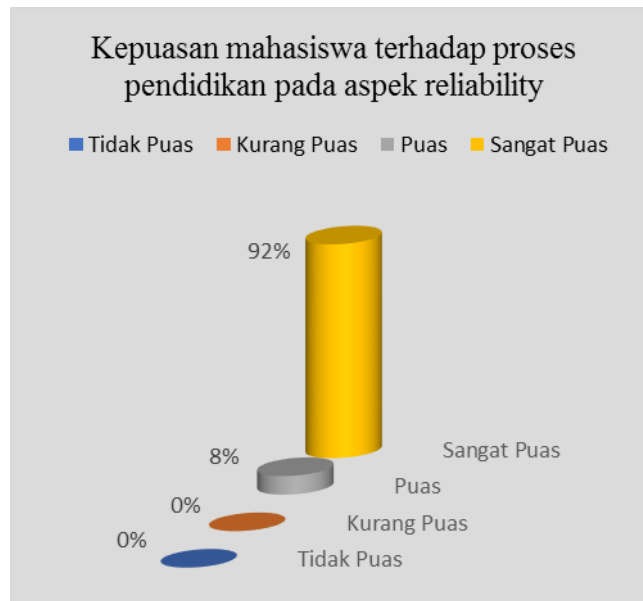
### 3.2.3. Aspek Reliability

Butir penyataan pada aspek reliability antara lain : Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan, b) Dosen datang tepat waktu, c) Dosen memberikan nilai yang objektif, d) Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh, e) Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan, f) Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen, g) Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan, h) Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, i) Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa, j) Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab; Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek reliability dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 5. Hasil Tingkat Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan pada aspek *Reliability*

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	8%
Sangat Puas	92%

Berdasarkan tabel 5 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada aspek *reliability* menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (92%), puas (8%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *reliability* semester Genap Tahun akademik 2021/2022 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (92%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *reliability* pada semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini



Gambar 4. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan aspek *reliability*

#### 3.2.4. Aspek Responsiveness (Daya tanggap)

Butir pernyataan pada aspek Responsiveness (Daya tanggap) antara lain : a) Pimpinan UST beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, b) UST melalui dosen wali/PA

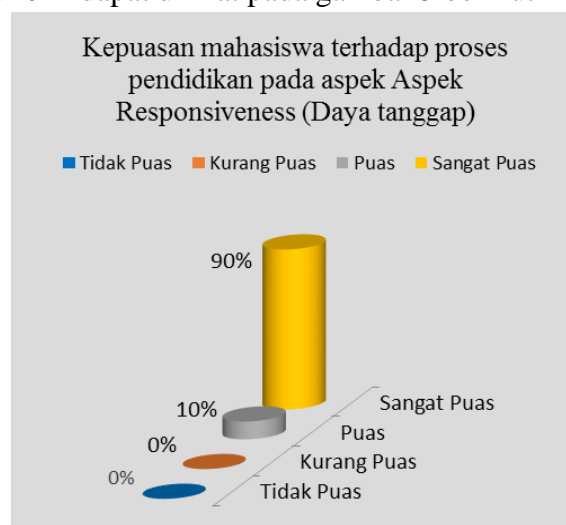


membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir, c) UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, d) UST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan, e) UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa, f) UST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada aspek responsiveness dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 6. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan dari Aspek responsiveness

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	10%
Sangat Puas	90%

Berdasarkan tabel 6 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek responsiveness menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (90%), puas (10%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dari aspek responsiveness pada semester Genap Tahun akademik 2021/2022 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (90%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada aspek responsiveness pada semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini



Gambar 5. Histogram hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan aspek responsiveness

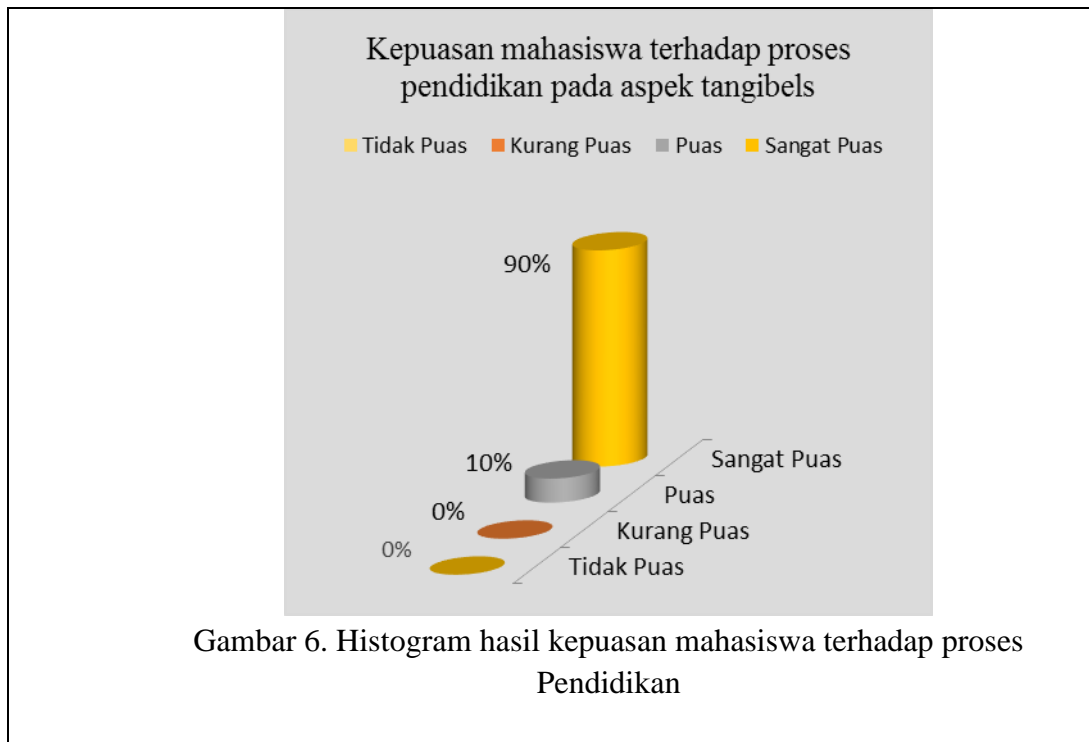
### 3.2.5 Aspek Tangibels

Butir pernyataan pada aspek tangibels antara lain : a) Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan UST yang mudah di akses, b) Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai, c) Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai, d) Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Fisika, IPA, Teknik, Pertanian, bahasa, komputer dan lain-lain), e) Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC, f) Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi, g) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representative, h) UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek tangibels dapat dilihat pada tabel ini berikut:

Tabel 7. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dari aspek *tangibels*

Kriteria	Persentase
Tidak Puas	0%
Kurang Puas	0%
Puas	10%
Sangat Puas	90%

Berdasarkan tabel 7 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mahasiswa terhadap proses Pendidikan dari aspek tangible menunjukkan hasil sebagai berikut: sangat puas (90%), puas (10%), kurang puas (0%) dan tidak puas (0%). Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap terhadap proses Pendidikan dari aspek tangible pada semester Genap Tahun akademik 2021/2022 termasuk dalam kriteria **SANGAT PUAS (90%)**. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap terhadap proses Pendidikan dari aspek tangibles pada semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini



#### 3.4. Saran pembelajaran online

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

Tabel 8. Saran-saran

No	Saran terhadap proses pembelajaran
1	Lebih meningkatkan MOU dgn SMK lain terutama yg beada di luar Jawa
2	Secepat nya pembelajaran offline/Luring
3	Berikan kesempatan bagi mahasiswa yang mengulang dalam mengambil Semester Pendek
4	Sebaiknya urusan administrasi siswa dibuat dalam satu website seperti: urusan pendaftaran magang, KKN, Praktik Indutri, ujian TA, pengajuan SKPI, digabung dalam menu yang sama.
5	Proses pembelajaran harus ditingkatkan lagi
6	Fasilitas dalam menunjak praktek boga maupun busana lebih di lengkapi.
7	Perbanyak pamong agar dapat mempermudah para pamong yang lain menjalankan pembelajaran yg diajarkan, agar pamong pamong yg sudah ada tidak kecapean dan bingung membagi waktu.
8	Meningkatkan ketersediaan peralatan di laboratorium dan literatur agar mahasiswa bisa lebih maksimal dalam melaksanakan pembelajaran
9	Semoga Prodi PVKK Menjadi Prodi yang mampu menjadi wadah bagi mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan minat yg dimiliki
10	Mengadakan kunjungan di kampus lain, mendekatkan mahasiswa kepada dosen-dosen.
11	Untuk informasi pembayaran administrasi hendaknya jangan mendadak,

	hendaknya dijadikan satu sehingga kami bisa menyiapkan dana sebelumnya
12	Meningkatkan fasilitas laboratorium ke standar nasional
13	Meningkatkan pendidikan dengan media dan metode belajar yang relevan
14	Sudah baik perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan pembelajaran supaya lebih bervariasi
15	Dosen harus bisa memahami karakter mahasiswa

## BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Proses pendidikan Prodi PVKK Semester Genap, Tahun Akademik 2021/2022 adalah sebagai berikut:

- 4.1.1. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK FKIP UST Yogyakarta termasuk dalam kategori **SANGAT PUAS (91%)**.
- 4.1.2. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PVKK terhadap proses pendidikan ditinjau dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut
  - 4.1.2.1. *Aspek Assurance* (Kepastian) termasuk dalam kategori Sangat Puas (90%)
  - 4.1.2.2. *Aspek Empathy* (Empati) termasuk dalam kategori Sangat Puas (92%)
  - 4.1.2.3. *Aspek Reliability* termasuk dalam kategori Sangat Puas (92%)
  - 4.1.2.4. *Aspek Responsiveness* (Daya tanggap termasuk dalam kategori Sangat Puas (90%)
  - 4.1.2.5. *Aspek Tangibles* termasuk dalam kategori Sangat Puas (90%)

### 4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan Prodi PVKK Semester Genap, Tahun Akademik 2021/2022 terdapat beberapa rekomendasi antara lain:

- 4.2.1. Setiap unit prodi menerapkan PPEPP secara konsisten dan berkelanjutan dengan menyusun RTL dari hasil rapat tinjauan manajemen secara periodik dan dilakukan pengawasan secara intensif.
- 4.2.2. Pelaksana manajemen dapat secara rutin dan berkala melakukan evaluasi dan melakukan rencana tindak lanjut (RTL) agar dapat masuk pada kategori Sangat Puas pada setiap aspek kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.
- 4.2.3. Dosen dan tendik memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa,
- 4.2.4. Meningkatkan peran dosen akademik (PA) dan PA melakukan bimbingan minimal 3 kali dalam satu semester (diawal, tengah dan akhir semester), PA melaporkan hasil bimbingan dan perwalian.
- 4.2.5. Melakukan pertemuan orangtua wali untuk melaporkan perkembangan

mahasiswa.

- 4.2.6. Melengkapi sarana dan prasarana, khususnya peralatan dan perlengkapan praktik
- 4.2.7. Dosen dan tendik melakukan pelatihan dan pengembangan media pembelajaran sesuai dengan perkembangan IPTEK.
- 4.2.8. Memperbanyak kuota beasiswa untuk mahasiswa
- 4.2.9. Fasilitas di perpustakaan terutama jurnal ilmiah dan buku referensi perlu dilengkapi, untuk mendukung tugas-tugas mahasiswa /TAinstrumen
- 4.2.10. Menautkan link instrumen pada Portal Akademik UST

**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN**

**MAHASISWA TERHADAP PROSES**

**PENDIDIKAN**

## Lampiran 1. Kuesioner

L1

	UNIVERSITAS KERDINAWIYATA TAMBORA VOCTAKABATA	Kode Dokumen :
	LEMBAGA PENJAMINAN MUTU KEPUSATAN KEPUSATAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI PROGRAM STUDI FAKULTAS DIREKTORAT UNIVERSITAS	Tanggal : 13 Jan 2012
		Revisi : 2

**KUESIONER KEPUSATAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI PROGRAM STUDI FAKULTAS DIREKTORAT UNIVERSITAS**

Salam dan selamat,

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil yang diperoleh atas kuesioner ini akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perbaikan yang lebih baik, serta terwujudnya *good university governance*. Mengingat pentingnya data dan informasi ini, diharapkan kesungguhan saudara menjawab dengan sejujur-benarnya dan secepatnya sesuai dengan yang dikehendaki dari responden. Jawaban berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan objektivitas hasil survei ini. Jawablah pertanyaan dengan cara menyalin tagihan yang benar menurut anda. Kami menjamin kerahasiaan identitas saudara.

**Peringkat Pengisian:**

- Isilah data responden (nama belah tidak diisi)
- Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat.
- Berilah tanda centang pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan yang harus/ho ruskan dengan ketentuan sebagai berikut:  
 SP : Sangat Pius  
 P : Pius  
 KP : Kurang Pius  
 TP : Tidak Pius

Identitas Responden: ....., (Belah tidak diisi)  
 Nama .....,  
 Asal .....

No	Jenis Pelayanan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	KP	TP
3.	<b>Masa dan Bekas</b>				
1.	Tersedianya fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di UST yang sesuai dengan visi, misi, tujuan, dan strategi untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.				
2.	Tersedianya fasilitas pengembangan bakat di kampus, seperti klub kampus (sebagai pemertua/PEMIM), serta usaha, asosiasi mahasiswa dan profesi sebagai upaya meningkatkan <i>hardskill</i> dan <i>softskill</i> mahasiswa.				
3.	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.				
4.	Tersedianya kegiatan <i>peer-learning/peer-tutoring</i> untuk mendukung berkebanggunya minat dan bakat mahasiswa.				
5.	Tersedianya pendampingan kegiatan kemahasiswaan sesuai				

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN KEMAHASISWAAN DI PROGRAM  
STUDI/FAKULTAS/DIREKTORAT/UNIVERSITAS**

Salam dan bahagia,

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil yang diperoleh atas kuesioner ini akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik demi terwujudnya *good university governance*. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesungguhan saudara menjawab dengan sebenar-benarnya dan sejujurnya sesuai dengan yang dialami dan rasakan. Jawaban berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan objektivitas hasil survei ini. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin kerahasiaan identitas saudara.

Petunjuk Pengisian;

1. Isilah data responden (nama boleh tidak diisi)
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat
3. Berilah tanda centang pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan yang bapak/ibu rasakan dengan ketentuan sebagai berikut:

SP : Sangat Puas

P : Puas

No	Jenis Pelayanan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	KP	TP
<b>A Minat dan Bakat</b>					
1.	Tersedianya fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di UST yang sesuai dengan visi, misi, tujuan, dan strategi untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
2.	Tersedianya fasilitas pembelajaran baik di kampus ataupun luar kampus (lembaga pemerintah/BUMN, dunia usaha, asosiasi pengusaha dan profesi) sebagai upaya meningkatkan <i>hardskill</i> dan <i>softskill</i> mahasiswa				
3.	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
4.	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk mendukung berkembangnya minat dan bakat mahasiswa				
5.	Tersedianya pendampingan kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
<b>B Penalaran</b>					
1	Tersedianya layanan kemahasiswaan untuk mengembangkan penalaran mahasiswa				
2	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan penalaran mahasiswa				
3	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk mendukung penalaran mahasiswa				
4	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk peningkatan penalaran mahasiswa				
5	Tersedianya pendampingan kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan untuk mengembangkan penalaran mahasiswa				
<b>C Kesejahteraan (Bimbingan dan konseling, Layanan beasiswa, Layanan kesehatan)</b>					
1	Tersedianya fasilitas olahraga dan kesenian yang dapat diakses dengan mudah dan dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk mendukung pengembangan karakter dan keahlian mahasiswa sesuai dengan profil lulusan prodi				
2	Tersedianya fasilitas layanan bimbingan dan konseling yang dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan belajar				
3	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam pelayanan bimbingan dan konseling mahasiswa				
4	Tersedianya fasilitas layanan beasiswa untuk mahasiswa				
5	Tersedianya informasi yang transparan dalam pelaksanaan layanan beasiswa mahasiswa				
6	Tersedianya berbagai jenis layanan beasiswa mahasiswa				
7	Tersedianya fasilitas layanan kesehatan yang dapat diakses dengan mudah dan dimanfaatkan dengan baik oleh mahasiswa				
8	Tersedianya fasilitas olahraga yang dapat diakses dengan mudah dan dimanfaatkan oleh mahasiswa				
9	Tersedianya layanan asuransi kecelakaan untuk mahasiswa				
<b>D Bimbingan dan pengembangan karir, keprofesian, dan kewirausahaan</b>					
1	Tersedianya bimbingan karir dan keprofesian mahasiswa oleh dosen pembimbing akademik yang konsisten				
2	Tersedianya program pengembangan karir dan keprofesian bagi mahasiswa				
3	Tersedianya fasilitas pengembangan karir dan kompetensi mahasiswa yang konsisten dengan profil lulusan				
4	Tersedianya fasilitas pengembangan karir mahasiswa, seperti program magang, kompetisi antar kampus, beasiswa, dan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bersama dosen				

KP: Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Identitas Responden:

Nama : .....

(boleh tidak diisi)

Asal

No	Jenis Pelayanan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	KP	TP
<b>A Minat dan Bakat</b>					
1.	Tersedianya fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di UST yang sesuai dengan visi, misi, tujuan, dan strategi untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
2.	Tersedianya fasilitas pembelajaran baik di kampus ataupun luar kampus (lembaga pemerintah/BUMN, dunia usaha, asosiasi pengusaha dan profesi) sebagai upaya meningkatkan <i>hardskill</i> dan <i>softskill</i> mahasiswa				
3.	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
4.	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk mendukung berkembangnya minat dan bakat mahasiswa				
5.	Tersedianya pendampingan kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa				
<b>B Penalaran</b>					
1	Tersedianya layanan kemahasiswaan untuk mengembangkan penalaran mahasiswa				
2	Tersedianya layanan dosen pembimbing akademik dalam mengembangkan penalaran mahasiswa				
3	Tersedianya kegiatan pelatihan/workshop/seminar untuk mendukung penalaran mahasiswa				

5	Tersedianya layanan bimbingan karir oleh Dewanara Career Centre (DCC) bagi mahasiswa				
6	Tersedianya bimbingan dan pengembangan karir mahasiswa untuk mengikuti program profesi, sertifikasi dan/atau lisensi sesuai bidang ilmu				
7	Tersedianya pelatihan kewirausahaan bagi mahasiswa secara berkala				
8	Tersedianya wadah untuk memfasilitasi kewirausahaan mahasiswa				

Mohon saudara berkenan memberikan masukan terkait layanan kemahasiswaan untuk peningkatan layanan di masa mendatang agar menjadi lebih baik:

.....  
.....  
.....

**Terima kasih**

End of document ■



**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
TAHUN 2022**

Salam dan bahagia,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap **Proses Pendidikan** yang terdiri dari performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, prasarana dan sarana pembelajaran. Hasil yang diperoleh atas kuesioner akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesungguhan Saudara menjawab dengan sebenar-benarnya dan sejujurnya sesuai apa yang dialami dan rasakan sewajarnya. Jawaban berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil survei ini. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin kerahasiaan identitas Saudara sekalian. Terimakasih atas kerjasamanya

Program Studi :  
.....  
Jenis Kelamin :  
.....  
Alamat :  
.....  
\*) coret yang tidak perlu

**1. Aspek Reliability** (Keandalan dosen tenaga kependidikan dan pengelola dalam proses perkuliahan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	TP
1.	Dosen menyampaikan/ mendiskusikan program/ sistem <i>e-learning</i> yang akan digunakan				
2.	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan portil penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan				
3.	Sistem Informasi Pembelajaran Daring (SIPEDAR) dimanfaatkan oleh dosen sebagai sistem <i>e-learning</i> dalam proses perkuliahan				
4.	Materi perkuliahan dapat diakses diunduh secara <i>online</i> .				
5.	Materi perkuliahan yang diberikan sesuai tujuan pembelajaran yang ditetapkan				
6.	Penyampaian materi perkuliahan <i>online</i> diberikan dosen dengan jelas				

Salam

**Petunjuk Pengisian;**

1. Isilah data responden (nama boleh tidak diisi)
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat
3. Berilah tanda centang pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan tingkat kepuasan kerja yang bapak/ibu rasakan dengan ketentuan sebagai berikut:  
**SP : Sangat Puas**  
**P : Puas**  
**KP : Kurang Puas**  
**TP : Tidak Puas**
4. Instrumen ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu atas. Layanan proses pendidikan di UST.

**Identitas Responden:**

Nama :  
.....(boleh tidak diisi)  
Fakultas/Direktorat :  
.....

7.	Media <i>online</i> yang digunakan sesuai dengan jenis pokok bahasan pada mata kuliah				
8.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab secara <i>online</i>				
9.	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap <i>Asah, Asih, Asuh</i>				
10.	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
11.	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
12.	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa				
Secara keseluruhan keandalan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.					

**2. Aspek Responsiveness** (Daya tanggap)

Daya tanggap dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan layanan dengan cepat.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	TP
1.	Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir				
2.	Dosen, tenaga kependidikan dan/atau pengelola menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
3.	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa				
4.	Pemberian solusi alternatif oleh dosen apabila ada mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan <i>online</i> karena alasan tertentu.				
5.	Umpan balik dosen terhadap tugas/ujian (tanggapan, pengembalian tugas, ujian)				
Secara keseluruhan daya tanggap dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dengan cepat.					

**3. Aspek Assurance** (Kepastian)

Kemampuan dosen, tendik dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	TP
1.	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan				
2.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa				
3.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
4.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
5.	Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati				
6.	Dosen memberikan nilai yang objektif				
Secara keseluruhan pelayanan dosen, tendik dan pengelola dalam membantu mahasiswa sudah sesuai dengan ketentuan					

#### 4. Aspek Empathy (Empati)

Kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	TP
1.	Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				

2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.				
3.	Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik mata kuliah				
5.	Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa				
Secara keseluruhan dosen, tendik, dan pengelola memberikan kepedulian dan perhatian kepada mahasiswa					

#### 5. Aspek Tangibles

Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki untuk menunjang kegiatan pembelajaran yang memadai dan dapat diakses dengan baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	TP
1.	Sistem Informasi Pembelajaran <i>e-learning</i> sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki				
2.	Fasilitas sistem informasi pembelajaran <i>e-learning</i> sesuai dengan kebutuhan perkuliahan				
3.	Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran <i>e-learning</i> dilaksanakan dengan baik				
Secara keseluruhan mahasiswa memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pembelajaran yang memadai dan dapat diakses dengan baik					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan layanan proses pendidikan secara singkat dan jelas!

1. ....  
.....  
.....  
.....
2. ....  
.....  
.....  
.....
3. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Yogyakarta, .....

.....

---

End of document ■

**LAMPIRAN 2**  
**SURAT EDARAN PENGISIAN**  
**KUESIONER**



## UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA

Jl. Batikan UH 3/1043 Tahunan, Umbulharjo, Yogyakarta - 55167  
Telp. (0274) 562265 Fax. 547042

Website: [www.ustjogja.ac.id](http://www.ustjogja.ac.id) E-mail: [humas@ustjogja.ac.id](mailto:humas@ustjogja.ac.id)

### **SURAT EDARAN**

Nomor: 099/Ust/Warek-1/VI/2022

Tentang

#### **Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan dan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan**

*Salam dan bahagia,*

Dalam rangka pemenuhan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UST, Sivitas akademika dimohon mengisi **C3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan dan C6. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan** dengan responden sebagai berikut:

1. **Mahasiswa** mengisi **C3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan** melalui **Portal Akademik**
2. **Mahasiswa** mengisi **C6. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan** melalui **Portal Akademik**

Pengisian dimulai sejak dikeluarkannya pengumuman ini sampai dengan **30 Juni 2022**.

Demikian Edaran ini disampaikan. Atas perhatian dan Kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Salam,*

Yogyakarta, 17 Juni 2022

Wakil Rektor I,



#### **Tembusan**

1. Rektor (sebagai laporan)
2. Kepala Biro SIM

**LAMPIRAN 3**  
**DATA DAN HASIL PENGUKURAN**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**PROSES PENDIDIKAN PRODI PVKK UST**  
**YOGYAKARTA**

## DATA & HASIL PERHITUNGAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN SECARA KESELURUHAN

2021/2022		Gasal Pengisian Ke 1		KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSE	
Timeslot	ID Resp	Nama R	Pro	Semester	Ke
2021-12-0	2.021-09	TANJUNGG	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	MODESTA	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	SESYOL	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	DARWATI	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	BERNADE	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	NURFITRI	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	MELINDA	PKK	2021	1
2021-12-1	2.021-09	NURSHAWA	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	NITA YAN	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	ANNISA	PKK	2021	1
2021-12-1	2.021-09	KURUTH	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	LETISIA	PKK	2021	1
2021-12-1	2.021-09	AMELIA D	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	ESTRI R	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	EKA NUR	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	APRIGAWA	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	AFRIATIA	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	RATNA M	PKK	2021	1
2021-12-0	2.021-09	CITRA KH	PKK	2021	1

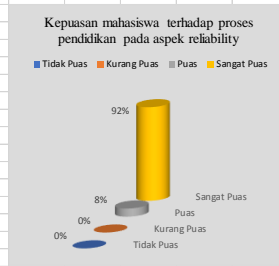
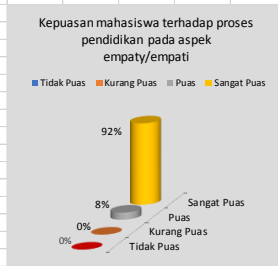
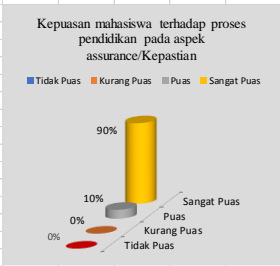
	C6. Aspek Assurance (Kepastian)		C6. Aspek Empathy (Empati)				C6. Aspek Reliability				C6. Aspek Responsiveness (Daya tanggap)				C6. Aspek Tangibles				TOTAL																			
	Permal	Permal	Dosen ba	Staf adm	Waktu di	Benarnya	Dosen ba	Dosen ba	Kepercayaan	Ust baru	Ust mem	Sahan jua	Dosen di	Dosen me	Dosen me	Kelengkapan	Kemampuan	Kualitas l		Kualitas p	Waktu ya	Prinsip	Ust mel	Ust mel	Ust mem	Ust mem	Keterseri	Keterseri	Keterseri	Isang lu	Isang lu	Sarana pen	Ust mem					
Total	1666	1540	1676	1681	1629	1669	1667	1679	1679	1684	1361	1650	1658	1615	1583	1664	1679	1676	1633	1683	1641	1664	1646	1674	1634	1610	1670	1633	1608	1641	1657	1613	1681	1631	1399	1661	9031	
Salat	3,957245	3,980998	3,992874	3,998807	3,964371	3,99562	3,978622	3,978622	3,978622	4	3,707838	3,91924	3,938242	3,911116	3,75772	3,952494	3,978622	3,980998	3,87886	3,992874	3,900613	3,933452	3,909739	3,976247	3,869359	3,824228	3,966746	3,876483	3,819477	3,900238	3,935867	3,911116	3,992874	3,88861	3,7981	3,945368	140,8117	
Num Resp	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421
tidak puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
kurang pu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
puas	38	344	3	3	35	17	3	3	3	3	323	34	26	35	102	28	3	31	3	41	28	38	10	32	76	14	32	76	42	27	35	3	48	85	22	132		
tidak puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
puas	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421
tidak puas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
kurang pu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
puas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tidak Puas 0%  
 Kurang Pu 0%  
 Puas 91%  
 Sangat Pu 91%

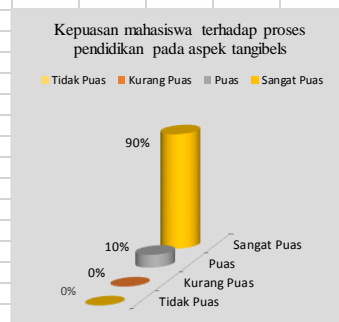


## DATA & HASIL PERHITUNGAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN MASING-MASING INDIKATOR

Total	1666	1540	1676	1681	1625	1669	9857	1667	1675	1675	1684	1561	1650	9912	1658	1655	1582	1664	1675	1676	1633	1681	1643	1656	16523
Rata2	3,957245	3,657957	3,980998	3,992874	3,859857	3,964371	23,4133	3,95962	3,978622	3,978622	4	3,707838	3,91924	23,54394	3,938242	3,931116	3,75772	3,952494	3,978622	3,980998	3,87886	3,992874	3,902613	3,933492	39,24703
Jum.Resp	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421
sangat Pu	403	277	413	418	362	406	2279	404	412	412	421	298	387	1947	395	392	319	401	412	413	370	418	380	393	3893
Puas	18	144	8	3	59	15	247	17	9	9	0	123	34	158	26	29	102	20	9	8	51	3	41	28	317
kurang pu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tidak puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	421	421	421	421	421	421	2526	421	421	421	421	421	421	2105	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	4210
sangat Pu	96%	66%	98%	99%	86%	96%	90%	96%	98%	98%	100%	71%	92%	92%	94%	93%	76%	95%	98%	98%	88%	99%	90%	93%	92%
Puas	4%	34%	2%	1%	14%	4%	10%	4%	2%	2%	0%	29%	8%	8%	6%	7%	24%	5%	2%	2%	12%	1%	10%	72%	8%
kurang pu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
tidak puas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tidak Pu:	0%																								
Kurang Pu	0%																								
Puas	10%																								
Sangat Pu:	90%																								



1646	1674	1629	1610	1670	1632	9861	1608	1642	1657	1655	1681	1635	1599	1661	13138
3,909739	3,976247	3,869359	3,824228	3,966746	3,876485	23,4228	3,819477	3,900238	3,935867	3,931116	3,992874	3,88361	3,7981	3,945368	31,20665
421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421	421
383	411	366	347	407	369	2283	345	379	394	394	418	372	336	398	3036
38	10	55	74	14	52	243	76	42	27	25	3	49	85	23	330
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
421	421	421	421	421	421	2526	421	421	421	421	421	421	421	421	3368
91%	98%	87%	82%	97%	88%	90%	82%	90%	94%	94%	99%	88%	80%	95%	90%
9%	2%	13%	18%	3%	12%	10%	18%	10%	6%	6%	1%	12%	20%	5%	10%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tidak Puas:	0%														
Kurang Pu	0%														
Puas	10%														
Sangat Pu	90%														





## Saran Responden terhadap pembelajaran online

3	Lebih banyak melakukan pengembangan pembelajaran dan praktek secara jelas							
3	Lab praktikum jika alatnya berfungsi dengan baik maka bisa di gunakan dan tidak menunggu teman yang lain							
3	Meningkatkan lagi pendekatan terhadap mahasiswa & memahami keluhan mahasiswa. Terimakasih							
2	saran saya kedepanya UST menyediakan sarana prasarn lebih baik lagi							
3	Semoga ust bisa lbih baik lagi, terutama pada sistem pembelajaran daring							
3	Tingkatkan apa yang sudah dilakukan							
3	Fasilitas baik, perlu dipertahankan							
3	Semoga sarana semakin baik lagi							
4	Selalu memberikan materis yg akan di bahas agar kita bisa memahami dan bisa bertanya bila ada materi yg belum k							
3	Saya harap untuk bimbingan bagi mahasiswa akhir lebih di perhatikan lagi serta terarah tiap bimbingan y							
3	Penyampaian materi dosen dan bimbingan dosen terhadap mahasiswa lebih ditingkatkan agar mahasiswa lebih me							
3	Dimohon untuk mempertimbangkan waktu penyelesaian Tugas Akhir karena banyak mahasiswa yang merasa kesuli							
3	Perbanyak pamong agar dapat mempermudah para pamong yang lain menjalankan pembelajaran yg diajarkan, ag							
2	Meningkatkan ketersediaan peralatan di laboratorium dan literatur agar mahasiswa bisa lebih maksimal dalam me							
3	permudah bimbingan dan konsultasi							
2	Menambah fasilitas pendukung bagi mahasiswa praktik							
3	Jangan pelit nilai							
4	Sikap kepedulian dosen terhadap mahasiswa bimbingan nya termaksud mahasiswa yang mengambil Tugas akhir, K							
3	Pembelajaran luring diharapkan segera							
3	Fasilitas praktik ditambah							
3	Perlunya sarana dan prasarana yang lebih lengkap							
3	Saran saya lebih ditingkatkan pada proses pembelajaran kepada mahasiswa dan dipermudah anantara mahasiswa da							

C6. Saranembelaji								
3	Tuliskan sa Kekuatan/keunggulan perkuliahan online yang dilaksanakan pada mata kuliah ini?							
4	Semoga UST menjadi universitas swasta yang terbaik							
4	Saran saya untuk dosen pembimbing tugas akhir, sebaiknya proposal atau skripsi yang di kirim dari mahasiswa alang							
4								
2	Pembayaran spp sekiranya untuk dikurangi sesuai yang ada. Sehingga mahasiswa dalam membayar spp tidak meras							
3	semoga dalam pelayanannya bagi mahasiswa lebih dipermudah dan semakin baik							
2	Semoga wisuda dan perkuliahan segera bisa tatap muka dan tetap menjaga protokol kesehatan							
3	Lebih meningkatkan MOU dgn SMK lain teutama yg beada di luar Jawa							
3	secepat nya pembelajaran ofline							
3	semoga kampus makin sukses							
3	Lebih dikembangkan							
1	Lebih memperhatikan kualitas sarana dan prasarana gedung dan ruang praktik, banyak yg tidak sesuai SOP							
3	Berikan kesempatan bagi mahasiswa yang unggul dalam mengambil Semester Pendek							
4	Memberikan kemudahan untuk mengakses jurnal.							
2	Good							
4	Lulusan mahasiswa PVKK di permudah							
3	Tidak ada							
3	Sebaiknya urusan administrasi siswa dibuat dalam satu website seperti: urusan pendaftaran magang, KKN, Praktik I							
3	Proses pembelajaran harus ditingkatkan lagi							