



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA
TAHUN AKADEMIK
2024/2025**



**Program Studi Doktor Ilmu Pertanian
Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman
Jl. Krayan Kampus Gunung Kelua Gedung C18 Samarinda 75119**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
DOKTOR ILMU PERTANIAN
TAHUN AKADEMIK 2024–2025
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Samarinda, 14 Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Pusat Gugus Jaminan
Mutu Fakultas



Tetty Wijayanti S.P., M.P.
NIP. 19780411 200012 2 001

Ketua Program Studi



Prof. Dr.sc.agr. Nurhasanah, S.P., M.Si.
NIP. 19751027 2005 01 2 002

Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. H. Rusdiansyah, M.Si.
NIP. 19610917 198703 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Responden	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Persiapan dan Pelaksanaan Survei	4
F. Teknik Survei, Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor	4
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	6
A. Keandalan (reliability)	6
B. Daya tanggap (responsiveness)	10
C. Kepastian (assurance)	14
D. Empati (emphaty)	18
E. Tangible	21
PENUTUP	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran dan Tindak Lanjut	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa adalah salah satu indikator penting dalam menilai kinerja program studi, terutama dalam proses akreditasi. Survei kepuasan mahasiswa menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari evaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Doktor Ilmu Pertanian. Program studi ini bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang ilmu pertanian serta memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar mutu yang diperlukan dalam proses akreditasi.

Survei ini mencakup beberapa aspek penting yang dinilai, seperti keandalan (reliability), yang mencakup kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan layanan secara konsisten dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Keandalan ini meliputi cara dosen menyampaikan materi dengan efektif, dukungan administrasi yang efisien dari tenaga kependidikan, serta kemampuan pengelola program untuk menjaga kualitas layanan akademik dan non-akademik secara berkesinambungan.

Daya tanggap (responsiveness) menjadi elemen utama yang diukur, untuk mengetahui sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi berkomitmen untuk membantu mahasiswa dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu. Layanan ini mencakup bimbingan akademik, penyelesaian masalah administrasi, dan akses terhadap fasilitas penelitian.

Kepastian (assurance) mengukur kemampuan untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Aspek ini penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung, di mana mahasiswa merasa yakin bahwa mereka menerima layanan yang profesional dan berintegritas.

Empati (empathy) juga merupakan aspek yang tidak kalah penting. Kesiapan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian tulus terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa sangat membantu, terutama dalam menghadapi tantangan yang ada selama masa studi doctoral.

Aspek tangible atau sarana dan prasarana juga memegang peranan yang sangat penting. Aksesibilitas, kecukupan, dan kualitas fasilitas seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan infrastruktur teknologi sangat mempengaruhi efektivitas proses pembelajaran dan penelitian. Mahasiswa yang didukung dengan fasilitas yang memadai akan lebih mudah mencapai hasil studi yang optimal.

Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Data yang terkumpul menjadi landasan penting dalam evaluasi internal untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Hasil survei ini akan menjadi alat ukur kinerja sekaligus dasar untuk pengambilan langkah strategis dalam perbaikan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan mutu program studi dan mendukung pencapaian akreditasi yang lebih optimal.

B. Tujuan

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ada di Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman. Survei ini memiliki beberapa tujuan khusus, antara lain:

1. Menilai sejauh mana mahasiswa puas dengan layanan akademik dan non-akademik yang diterima selama masa studi.
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penyelenggaraan program studi, meliputi pembelajaran, fasilitas, dan layanan administrasi.

3. Mengumpulkan masukan dari mahasiswa untuk menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan dan pengalaman belajar.
4. Mempererat hubungan antara mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dengan meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan serta harapan mahasiswa.
5. Mendorong peningkatan kualitas program studi serta dampak positif dari proses pendidikan yang dapat mendukung pencapaian tujuan akademik mahasiswa dan keberhasilan akreditasi program studi.

C. Responden

Responden dalam survei ini merupakan mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman, yang telah terlibat dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik selama masa studi. Responden mencakup mahasiswa yang aktif mengikuti proses pembelajaran, melaksanakan penelitian, serta memanfaatkan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh program studi. Masukan dari responden menjadi sumber informasi yang berharga untuk menilai kualitas layanan pendidikan yang telah diberikan.

D. Ruang Lingkup

Survei kepuasan mahasiswa ini dirancang untuk menilai berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan layanan pendidikan di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman. Fokus survei mencakup evaluasi terhadap proses administrasi akademik, mutu pembelajaran, ketersediaan fasilitas penunjang, serta manfaat yang dirasakan mahasiswa selama menempuh studi. Selain itu, survei ini juga mengkaji kualitas interaksi antara mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, termasuk ketersediaan serta penggunaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan akademik. Hasil dari survei ini diharapkan memberikan wawasan menyeluruh tentang kualitas layanan pendidikan yang telah dilaksanakan sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan di masa mendatang.

E. Persiapan dan Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023–2024 dengan memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

Persiapan: Pertama, dilakukan identifikasi dan seleksi mahasiswa yang akan menjadi responden, yaitu mahasiswa aktif Program Studi Doktor Ilmu Pertanian. Tim survei menyusun kuesioner yang mencakup sepuluh instrumen pengukuran kepuasan, meliputi: 1) Aspek keandalan (*reliability*); 2) Aspek daya tanggap (*responsiveness*); 3) Aspek Kepastian (*assurance*); 4) Aspek empati (*empathy*); dan 5) Aspek *tangible* (Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana). Setiap instrumen dirancang untuk menanyakan sikap mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik, interaksi dengan dosen, dan pengalaman mereka dalam memanfaatkan fasilitas program studi. Setelah kuesioner dinyatakan layak, tim survei juga menyiapkan instrumen dan perangkat pendukung lainnya, termasuk platform survei daring dan jadwal pelaksanaan survei.

Pelaksanaan: Tahap pelaksanaan dimulai dengan distribusi kuesioner kepada mahasiswa yang terpilih sebagai responden. Kuesioner dikirim melalui email dengan tautan menuju survei daring yang telah disediakan. Survei dilakukan setiap akhir semester atau setelah mahasiswa menyelesaikan fase tertentu dalam studi mereka, seperti ujian komprehensif atau seminar proposal. Untuk meningkatkan tingkat respons, tim survei juga melakukan tindak lanjut secara berkala kepada mahasiswa yang belum mengisi kuesioner.

F. Teknik Survei, Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor

Teknik survei yang digunakan dalam survei kepuasan mahasiswa ini adalah survei daring. Survei daring dipilih sebagai metode utama karena kemudahannya dalam distribusi dan pengumpulan data, serta efisiensinya dalam hal waktu dan biaya. Responden diberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala penilaian 1 – 4, di mana skor 1

menunjukkan "kurang memuaskan" dan skor 4 menunjukkan "sangat memuaskan." Indeks kepuasan dikategorikan sebagai sangat puas ($\geq 3,25$), puas (2,50–3,24), cukup (1,75–2,49), dan kurang puas (1,00–1,74). Data yang dikumpulkan melalui survei daring kemudian dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa.

BAB II

HASIL PENGELOLAAN DATA SURVEI

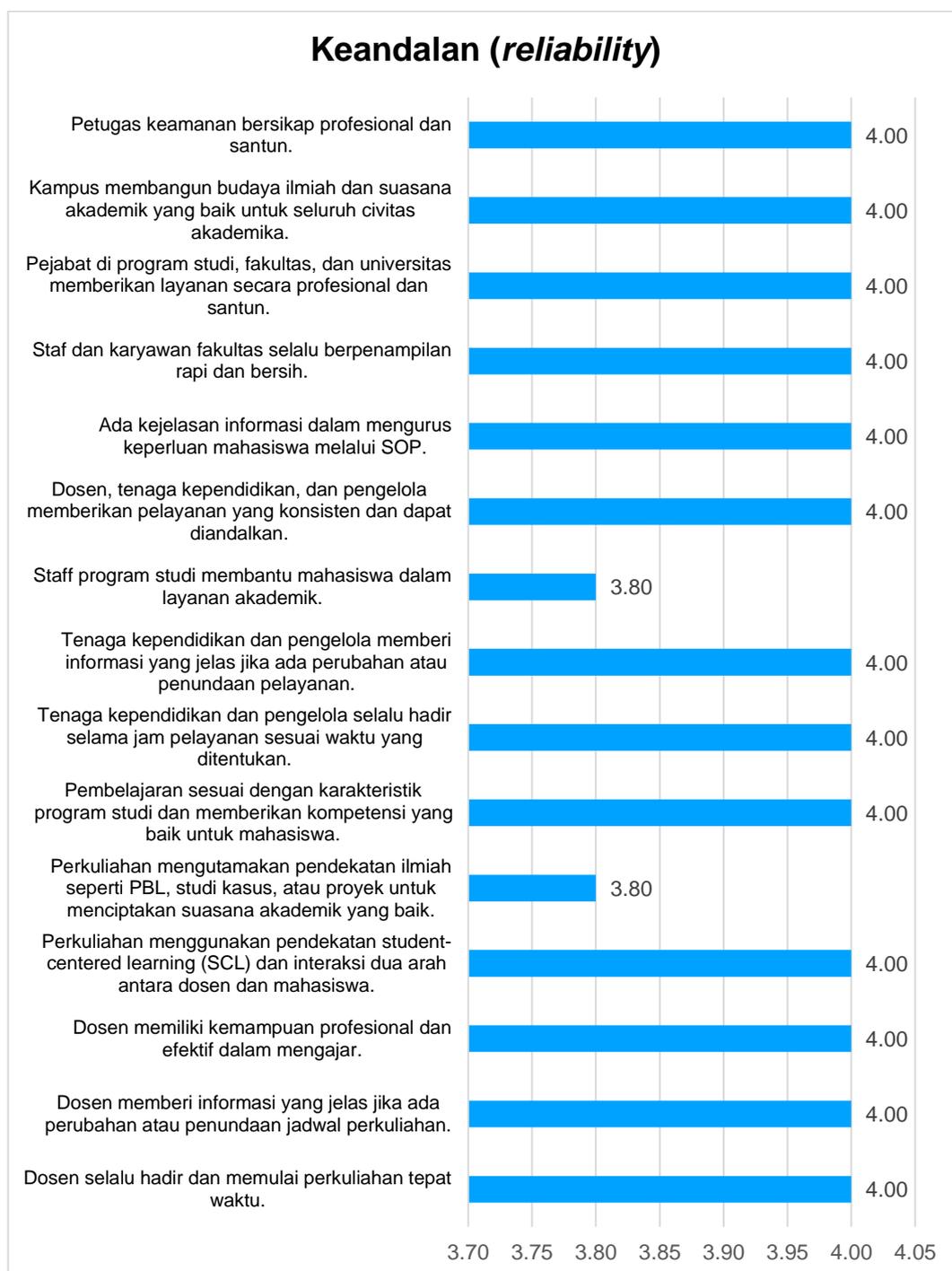
Survei kepuasan mahasiswa terhadap Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman bertujuan untuk menggali seberapa puas mahasiswa dengan berbagai layanan yang diberikan oleh program studi tersebut. Dalam survei ini, lima dimensi utama yang diukur mencakup Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Tangible (*Sarana dan Prasarana*). Masing-masing dimensi memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan memberikan gambaran yang jelas mengenai area yang telah berfungsi dengan baik serta area yang masih memerlukan perbaikan. Penilaian ini memberikan wawasan berharga yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai hasil survei pada masing-masing dimensi.

A. Keandalan (*reliability*)

Grafik ini menggambarkan tingkat kepuasan terhadap aspek keandalan (*reliability*) di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Universitas Mulawarman. Hasil survei menunjukkan bahwa hampir semua indikator memperoleh skor kepuasan sebesar 4.00. Ini mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Indikator-indikator tersebut meliputi profesionalisme dan kesopanan petugas keamanan, budaya ilmiah di kampus, keterlibatan para pejabat program studi, penampilan staf dan karyawan fakultas, serta kejelasan informasi dalam pengelolaan administrasi. Semua indikator ini memperoleh skor 4.00, yang menandakan kepuasan yang tinggi dari mahasiswa terhadap layanan tersebut.

Namun, dua indikator memperoleh skor sedikit lebih rendah, yaitu dukungan staff program studi dalam membantu mahasiswa (skor 3.80) dan proses perkuliahan yang relevan dengan pendekatan ilmiah (skor 3.80). Meskipun demikian, keduanya tetap berada dalam kategori sangat puas (\geq

3,70). Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap keandalan layanan di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, dengan area yang sedikit lebih rendah memberikan peluang untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 1. Grafik hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai keandalan (*reliability*)

Dimensi pertama yang diukur dalam survei kepuasan ini adalah keandalan, yang mengacu pada kemampuan Program Studi Doktor Ilmu Pertanian untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Keandalan ini mencakup ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan akademik, kualitas pengajaran yang diberikan, serta konsistensi dalam penyampaian materi perkuliahan. Berdasarkan survei, mayoritas mahasiswa merasa bahwa program studi ini berhasil menciptakan lingkungan belajar yang dapat diandalkan. Sekitar 55,56% mahasiswa menyatakan puas dengan ketepatan waktu yang diterapkan oleh pengelola dan dosen, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa tidak terganggu oleh perubahan jadwal yang mendadak.

Metode pembelajaran yang diterapkan juga mendapatkan apresiasi positif. Pendekatan berbasis penelitian dan metode interaktif seperti Problem-Based Learning (PBL) dianggap memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam. Melalui metode ini, mahasiswa merasa terlibat langsung dalam proses pemecahan masalah yang relevan dengan dunia nyata. Hal ini mengarah pada pembelajaran yang tidak hanya berfokus pada teori, tetapi juga pada penerapan praktis yang memperkaya keterampilan mereka di bidang Ilmu Pertanian.

Namun, meskipun pengelolaan waktu dan metode pembelajaran dinilai baik, terdapat beberapa aspek yang masih perlu perbaikan, terutama dalam hal komunikasi mengenai perubahan jadwal atau prosedur akademik lainnya. Sebanyak 44,44% mahasiswa mengungkapkan bahwa informasi terkait perubahan jadwal tidak selalu disampaikan dengan jelas. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam transparansi administrasi yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan akademik. Kemungkinan penyebabnya adalah keterbatasan sistem informasi yang digunakan untuk menyebarkan pemberitahuan dengan efisien. Oleh karena itu, penting bagi program studi untuk meningkatkan mekanisme komunikasi internal, agar informasi perubahan dapat disampaikan tepat waktu dan lebih jelas.

Selain itu, beberapa prosedur administrasi dirasa rumit oleh sebagian mahasiswa. Meskipun banyak mahasiswa merasa prosedur administrasi

sudah cukup baik, beberapa proses masih membutuhkan penyederhanaan untuk mempermudah akses dan mempercepat waktu proses. Prosedur yang rumit, seperti pengajuan tugas akhir atau beasiswa, bisa menjadi hambatan bagi mahasiswa yang memiliki banyak kegiatan akademik lainnya. Penyederhanaan prosedur ini akan membantu menciptakan pengalaman akademik yang lebih lancar dan menyenangkan bagi mahasiswa.

Tabel 1. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek Keandalan (reliability)

No	Indikator	Tingkat kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Dosen secara konsisten hadir dan memulai sesi perkuliahan pada waktu yang telah ditentukan.	0.00	0.00	0.00	55.56
2	Dosen memberikan pemberitahuan yang jelas jika ada perubahan jadwal atau penundaan dalam perkuliahan.	0.00	0.00	0.00	55.56
3	Dosen memiliki kemampuan profesional dan efektif dalam perkuliahan.	0.00	0.00	0.00	55.56
4	Proses Perkuliahan menggunakan pendekatan student center learnig (SCL) dan proses interaksi dua arah antara mahasiswa dan dosen.	0.00	0.00	0.00	55.56
5	Proses perkuliahan mengutamakan pendekatan ilmiah seperti (PBL, Studi kasus, proyek dll) sehingga tercipta suasana akademik yang positif.	0.00	0.00	11.11	44.44
6	Proses pembelajaran relevan dengan karakteristik keilmuan program studi dan memberi kompetensi yang unggul pada mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
7	Tenaga kependidikan dan pengelola secara konsisten hadir selama jam pelayanan pada waktu yang telah ditentukan.	0.00	0.00	0.00	55.56
8	Tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pemberitahuan yang jelas jika ada perubahan jadwal atau penundaan dalam pelayanan.	0.00	0.00	0.00	55.56
9	Staff di program studi membantu mahasiswa dalam layanan akademik.	0.00	0.00	11.11	44.44
10	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap kali dibutuhkan.	0.00	0.00	0.00	55.56
11	Terdapat kejelasan informasi dalam mengurus keperluan mahasiswa dalam bentuk SOP.	0.00	0.00	0.00	55.56
12	Staf dan karyawan fakultas selalu berpenampilan rapi dan bersih.	0.00	0.00	0.00	55.56
13	Para pejabat di lingkungan program studi, fakultas dan universitas memberi layanan secara professional dan santun.	0.00	0.00	0.00	55.56
14	Kampus senantiasa membangun budaya ilmiah dan suasana akademik yang bermutu kepada seluruh civitas akademika di Universitas Mulawarman.	0.00	0.00	0.00	55.56
15	Petugas keamanan bersikap professional dan santun.	0.00	0.00	0.00	55.56
Rata-rata		0.00	0.00	1.48	54.07

B. Daya tanggap (*responsiveness*)

Hasil evaluasi mengenai pengelolaan keuangan dan sarana prasarana oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup positif di berbagai aspek.

Keterlibatan UPPS dalam pengusulan keuangan program studi mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas, dengan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa responden menghargai partisipasi UPPS dalam proses pengusulan anggaran. Kesesuaian alokasi penggunaan keuangan dengan usulan mendapatkan tanggapan positif, di mana 52,63% responden merasa puas dan 36,84% merasa sangat puas.

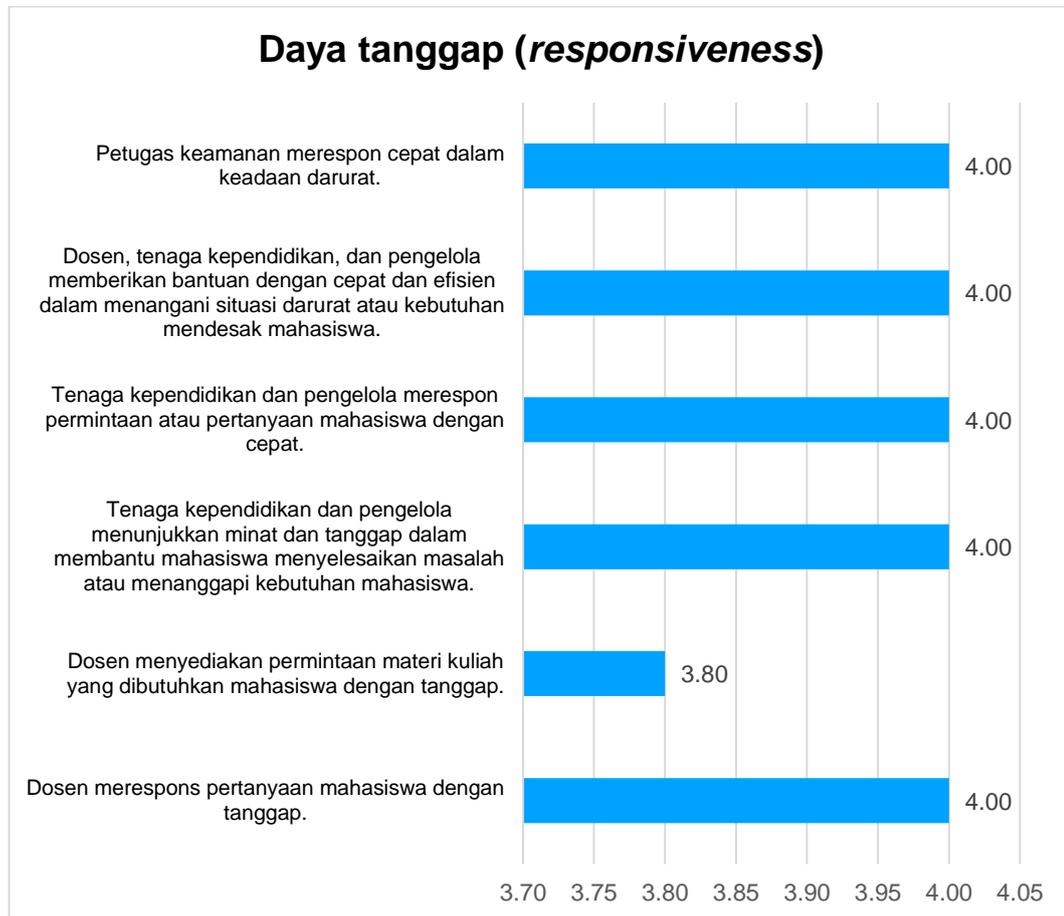
Pemenuhan usulan keuangan yang diajukan oleh UPPS mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas dan 47,37% lainnya merasa sangat puas. Transparansi pengelolaan keuangan oleh UPPS juga dinilai baik, dengan 52,63% responden merasa puas dan 31,58% merasa sangat puas, meskipun masih ada 5,26% yang merasa cukup puas.

Keterlibatan UPPS dan laboratorium dalam pengusulan sarana dan prasarana dinilai baik, dengan 47,37% responden merasa puas dan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang diajukan mendapatkan penilaian positif, dengan 36,84% responden merasa puas dan 52,63% merasa sangat puas.

Kemudahan dalam mengakses dan menggunakan sarana dan prasarana di UPPS dinilai sangat baik oleh 63,16% responden, menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi salah satu kekuatan dalam pengelolaan fasilitas. Pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas. Sarana dan prasarana UPPS yang mencukupi kegiatan tridharma perguruan tinggi mendapat penilaian dari 42,11% puas dan 47,37% sangat puas.

UPPS menyediakan sarana dan prasarana untuk kebutuhan khusus dinilai positif dengan 42,11% responden merasa puas dan 42,11% merasa sangat puas, meskipun 5,26% merasa cukup puas. Pemutakhiran sarana

dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas, meskipun ada 5,26% yang merasa cukup puas.



Gambar 2. Grafik hasil survei kepuasan mahasiswa (daya tanggap (*responsiveness*))

Dimensi kedua yang diukur dalam survei adalah Daya Tanggap, yang mencerminkan sejauh mana pengelola program studi dan dosen dapat merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan mahasiswa secara cepat dan tepat. Kecepatan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan mahasiswa, serta kecepatan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan, sangat mempengaruhi kualitas layanan pendidikan yang diterima mahasiswa. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan respons yang diberikan oleh dosen dan pengelola program studi. Sekitar 53,70% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan pengelola dan dosen dalam merespons pertanyaan yang diajukan, baik selama perkuliahan maupun di luar perkuliahan. Angka

ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah mahasiswa merasa bahwa pengelola dan dosen cukup responsif terhadap pertanyaan dan permintaan mereka, yang mencerminkan kualitas interaksi yang positif selama proses belajar mengajar.

Mahasiswa merasa bahwa dosen cukup terbuka terhadap diskusi dan pertanyaan yang diajukan, serta memberikan jawaban yang memadai dan berguna untuk memahami materi yang sedang dibahas. Selain itu, dosen juga dianggap responsif terhadap permintaan mahasiswa terkait penyediaan materi tambahan yang dapat memperkaya pemahaman mereka terhadap topik yang sedang dipelajari. Dengan demikian, komitmen dosen dalam mendukung proses pembelajaran dan perkembangan akademik mahasiswa tercermin dalam respon yang cepat dan tepat terhadap berbagai kebutuhan yang diajukan mahasiswa.

Namun, meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan tingkat responsivitas yang ada, penilaian terhadap daya tanggap menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Salah satu area yang perlu diperhatikan adalah penyediaan materi kuliah. Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa bahwa materi kuliah disampaikan dengan baik, terdapat keluhan bahwa beberapa materi kuliah tidak selalu tersedia tepat waktu. Sebanyak 44,44% mahasiswa mengungkapkan bahwa mereka kadang kesulitan mendapatkan materi yang dibutuhkan untuk mempersiapkan ujian atau menyelesaikan tugas kuliah. Hal ini menandakan adanya kekurangan dalam sistem penyampaian materi kuliah yang perlu diperbaiki. Mahasiswa berharap agar materi kuliah dapat disediakan dengan akses lebih mudah dan cepat, misalnya dengan memanfaatkan platform online atau aplikasi belajar yang memungkinkan mereka untuk mengunduh atau mengakses materi kapan saja mereka membutuhkan.

Keluhan lain yang muncul terkait dengan proses administratif, seperti pengajuan perubahan jadwal atau pendaftaran mata kuliah. Beberapa mahasiswa merasa bahwa pengelolaan administrasi tidak selalu cepat dalam merespons permintaan mereka, terutama saat berurusan dengan

prosedur yang lebih rumit. Hal ini disorot oleh sejumlah mahasiswa yang merasa terhambat oleh lambatnya respons terhadap permintaan administrasi yang berhubungan dengan perubahan jadwal atau pengajuan mata kuliah. Berdasarkan hasil survei, sebagian mahasiswa merasa bahwa pengelolaan administrasi perlu lebih cepat dan efisien dalam memberikan jawaban dan menyelesaikan masalah yang diajukan. Pengelolaan administratif yang lebih responsif, dengan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal, akan sangat mendukung kelancaran studi mahasiswa. Dengan teknologi yang lebih terintegrasi, mahasiswa dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi dan mendapatkan respons yang cepat terhadap berbagai permintaan atau masalah administratif yang mereka hadapi.

Secara keseluruhan, meskipun 53,70% mahasiswa merasa puas dengan daya tanggap yang diberikan oleh dosen dan pengelola program studi, ada beberapa area yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyediaan materi kuliah yang lebih tepat waktu dan responsif terhadap proses administratif. Peningkatan di area ini dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih efektif dan efisien bagi mahasiswa, mempercepat proses pembelajaran, dan meminimalkan hambatan administratif.

Tabel 2. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*)

No	Indikator	Tingkat kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Dosen merespons pertanyaan mahasiswa dengan tanggap.	0.00	0.00	0.00	55.56
2	Dosen menyediakan permintaan materi kuliah yang dibutuhkan mahasiswa dengan tanggap.	0.00	0.00	11.11	44.44
3	Tenaga kependidikan dan pengelola menunjukkan minat dan tanggap dalam membantu mahasiswa menyelesaikan masalah atau menanggapi kebutuhan mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
4	Tenaga kependidikan dan pengelola merespon permintaan atau pertanyaan mahasiswa dengan cepat.	0.00	0.00	0.00	55.56
5	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan bantuan dengan cepat dan efisien dalam menangani situasi darurat atau kebutuhan mendesak mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
6	Petugas keamanan merespon cepat dalam keadaan darurat.	0.00	0.00	0.00	55.56
Rata-rata		0.00	0.00	1.85	53.70

C. Kepastian (*assurance*)

Hasil evaluasi mengenai pengelolaan keuangan dan sarana prasarana oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup positif di berbagai aspek. Keterlibatan UPPS dalam pengusulan keuangan program studi mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas, dengan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa responden menghargai partisipasi UPPS dalam proses pengusulan anggaran. Kesesuaian alokasi penggunaan keuangan dengan usulan juga mendapatkan tanggapan baik, di mana 52,63% responden merasa puas dan 36,84% merasa sangat puas.

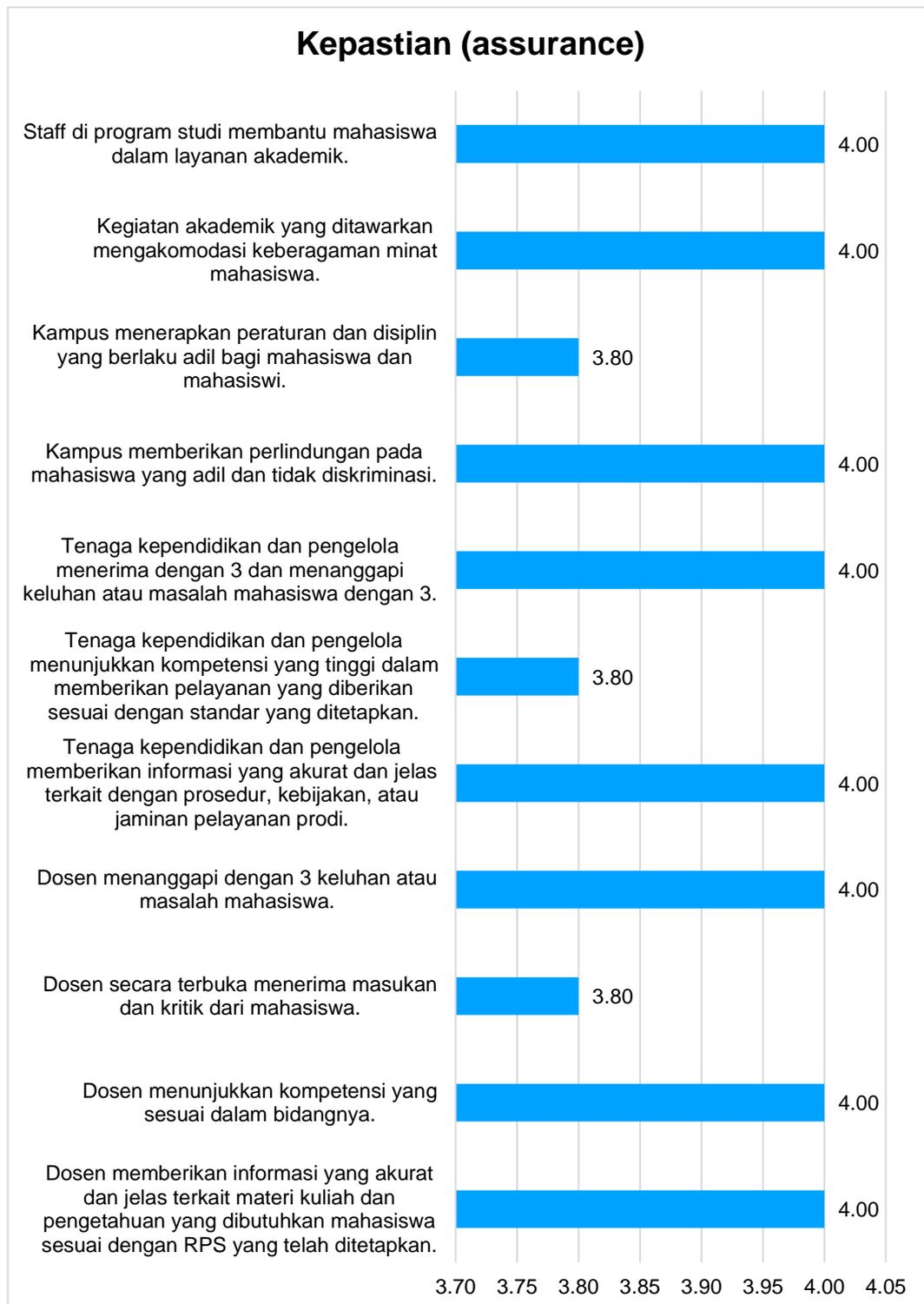
Pemenuhan usulan keuangan yang diajukan oleh UPPS mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas dan 47,37% lainnya merasa sangat puas. Transparansi pengelolaan keuangan oleh UPPS juga dinilai baik, dengan 52,63% responden merasa puas dan 31,58% merasa sangat puas, meskipun masih ada 5,26% yang merasa cukup puas.

Keterlibatan UPPS dan laboratorium dalam pengusulan sarana dan prasarana dinilai baik, di mana 47,37% responden merasa puas dan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang diajukan juga mendapat penilaian positif, dengan 36,84% responden merasa puas dan 52,63% merasa sangat puas.

Kemudahan dalam mengakses dan menggunakan sarana dan prasarana di UPPS dinilai sangat baik oleh 63,16% responden, menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi salah satu kekuatan dalam pengelolaan fasilitas. Pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas. Sarana dan prasarana UPPS yang mencukupi kegiatan tridharma perguruan tinggi mendapat penilaian 42,11% puas dan 47,37% sangat puas.

UPPS menyediakan sarana dan prasarana untuk kebutuhan khusus dinilai positif dengan 42,11% responden merasa puas dan 42,11% merasa sangat puas, meskipun 5,26% merasa cukup puas. Pemutakhiran sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan

47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas, meskipun ada 5,26% yang merasa cukup puas.



Gambar 3. Grafik hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kepastian (assurance)

Dimensi Kepastian berfokus pada tingkat keyakinan mahasiswa terhadap kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Dimensi ini juga mencakup keyakinan mahasiswa terhadap kredibilitas pengelola program studi dalam menyediakan layanan pendidikan yang memadai. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa merasa bahwa dosen yang mengajar di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian memiliki kompetensi yang sangat baik. Dosen mampu mengkomunikasikan materi kuliah dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga mahasiswa merasa lebih mudah mengikuti perkuliahan. Materi yang diajarkan oleh dosen juga selalu relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pertanian. Dosen di program studi ini memiliki kemampuan untuk memperbarui materi kuliah sesuai dengan perkembangan terbaru di bidang ilmu yang diajarkan. Pembelajaran yang diterima berorientasi pada pengembangan kompetensi akademik mahasiswa, yang menunjukkan bahwa tingkat kepastian terhadap kualitas pengajaran cukup tinggi.

Meski demikian, ada beberapa area yang perlu perhatian. Salah satunya adalah kurangnya keterbukaan terhadap masukan atau kritik dari mahasiswa. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 44,44% mahasiswa merasa bahwa mereka tidak selalu mendapatkan respons yang memadai terkait dengan masukan atau kritik yang disampaikan. Angka ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari mahasiswa merasa bahwa komunikasi dua arah antara mereka dan dosen atau pengelola program studi belum berjalan dengan baik. Ketidakpuasan muncul karena mahasiswa merasa bahwa pendapat atau saran mereka tidak dihargai atau tidak diindahkan dengan serius. Dosen dan pengelola program studi perlu lebih terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh mahasiswa. Penerimaan terhadap umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan pengelolaan program studi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepastian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi.

Pengelola program studi juga perlu memberikan jaminan bahwa mahasiswa menerima pelayanan yang setara dengan standar yang ditetapkan. Salah satu cara untuk meningkatkan keyakinan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan adalah memastikan bahwa sistem penjaminan mutu internal berjalan dengan baik. Pengelola program studi perlu memastikan bahwa setiap aspek pembelajaran, dari pengajaran hingga fasilitas yang disediakan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh institusi dan lembaga akreditasi. Sistem penjaminan mutu internal yang efektif akan membuat mahasiswa merasa yakin bahwa mereka menerima layanan pendidikan yang tidak hanya memenuhi standar akademik, tetapi juga mendukung perkembangan pribadi dan profesional mereka.

Secara keseluruhan, sebagian besar mahasiswa merasa yakin dengan kompetensi dosen dan kualitas pendidikan yang diberikan. Namun, beberapa area yang berkaitan dengan komunikasi dua arah dan sistem penjaminan mutu internal perlu diperbaiki. Sebanyak 44,44% mahasiswa merasa kurang puas dengan respons terhadap masukan yang diberikan, menunjukkan ruang untuk meningkatkan keterbukaan antara mahasiswa dan pengelola program studi. Peningkatan di area ini akan membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih transparan, responsif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Peningkatan ini akan meningkatkan tingkat kepastian mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diterima.

Tabel 3. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepastian (*assurance*)

No	Indikator	Tingkat kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Dosen memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait materi kuliah dan pengetahuan yang dibutuhkan mahasiswa sesuai dengan RPS yang telah ditetapkan.	0.00	0.00	0.00	55.56
2	Dosen menunjukkan kompetensi yang sesuai dalam bidangnya.	0.00	0.00	0.00	55.56
3	Dosen secara terbuka menerima masukan dan kritik dari mahasiswa.	0.00	0.00	11.11	44.44
4	Dosen menanggapi dengan 3 keluhan atau masalah mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
5	Tenaga kependidikan dan pengelola memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait dengan prosedur, kebijakan, atau jaminan pelayanan prodi.	0.00	0.00	0.00	55.56
6	Tenaga kependidikan dan pengelola menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.	0.00	0.00	11.11	44.44
7	Tenaga kependidikan dan pengelola menerima dengan 3 dan menanggapi keluhan atau masalah mahasiswa dengan 3.	0.00	0.00	0.00	55.56
8	Kampus memberikan perlindungan pada mahasiswa yang adil dan tidak diskriminasi.	0.00	0.00	0.00	55.56
9	Kampus menerapkan peraturan dan disiplin yang berlaku adil bagi mahasiswa dan mahasiswi.	0.00	0.00	11.11	44.44
10	Kegiatan akademik yang ditawarkan mengakomodasi keberagaman minat mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
11	Staff di program studi membantu mahasiswa dalam layanan akademik.	0.00	0.00	0.00	55.56
Rata-rata		0.00	0.00	3.03	52.53

D. Empati (*empathy*)

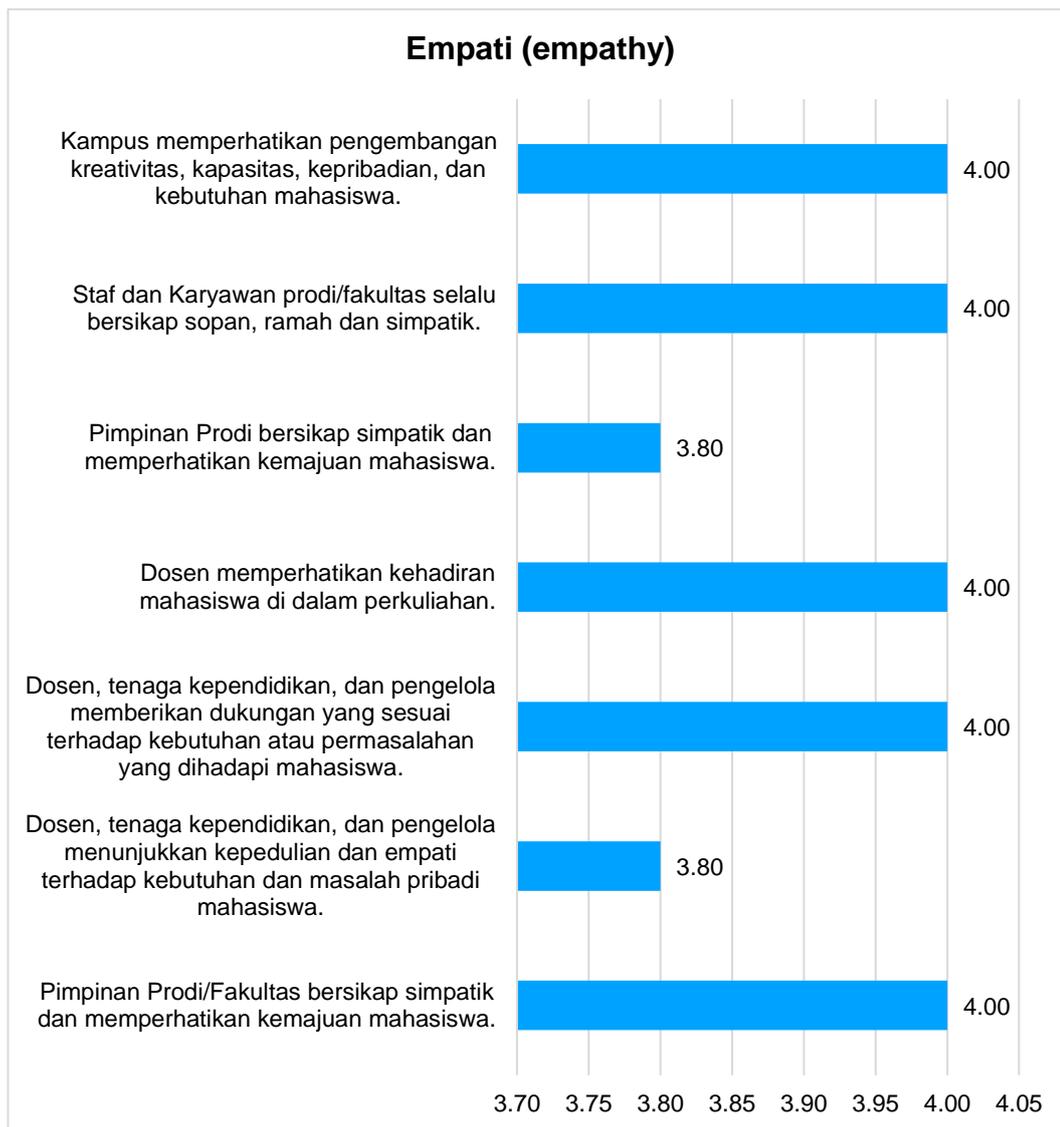
Hasil evaluasi mengenai pengelolaan keuangan dan sarana prasarana oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup positif di berbagai aspek. Keterlibatan UPPS dalam pengusulan keuangan program studi mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas, dengan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa responden menghargai partisipasi UPPS dalam proses pengusulan anggaran. Kesesuaian alokasi penggunaan keuangan dengan usulan mendapatkan tanggapan positif, di mana 52,63% responden merasa puas dan 36,84% merasa sangat puas.

Pemenuhan usulan keuangan yang diajukan oleh UPPS mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas dan 47,37% lainnya merasa sangat puas. Transparansi pengelolaan keuangan oleh UPPS juga dinilai baik, dengan 52,63% responden merasa puas dan 31,58% merasa sangat puas, meskipun masih ada 5,26% yang merasa cukup puas.

Keterlibatan UPPS dan laboratorium dalam pengusulan sarana dan prasarana dinilai baik, dengan 47,37% responden merasa puas dan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang diajukan mendapatkan penilaian positif, dengan 36,84% responden merasa puas dan 52,63% merasa sangat puas.

Kemudahan dalam mengakses dan menggunakan sarana dan prasarana di UPPS dinilai sangat baik oleh 63,16% responden, menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi salah satu kekuatan dalam pengelolaan fasilitas. Pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas. Sarana dan prasarana UPPS yang mencukupi kegiatan tridharma perguruan tinggi mendapat penilaian dari 42,11% puas dan 47,37% sangat puas.

UPPS menyediakan sarana dan prasarana untuk kebutuhan khusus dinilai positif dengan 42,11% responden merasa puas dan 42,11% merasa sangat puas, meskipun 5,26% merasa cukup puas. Pemutakhiran sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas, meskipun ada 5,26% yang merasa cukup puas.



Gambar 4. Grafik hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai (empati (*empathy*))

Dimensi Empati mengukur sejauh mana dosen dan pengelola program studi menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pribadi dan akademik mahasiswa. Dalam konteks pendidikan tinggi, empati tidak hanya berfokus pada perhatian terhadap masalah akademik mahasiswa, tetapi juga pada masalah pribadi yang dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam menjalani proses pendidikan dengan baik. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa merasa bahwa dosen dan pengelola program studi cukup peduli terhadap perkembangan akademik mereka. Sekitar 62,30% mahasiswa merasa didukung dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik mereka dan mengatasi tantangan yang dihadapi selama perkuliahan.

Namun, meskipun ada perhatian terhadap aspek akademik, beberapa mahasiswa merasa bahwa perhatian terhadap masalah pribadi mereka masih terbatas. Sekitar 37,70% mahasiswa merasa bahwa dosen tidak selalu cukup peka terhadap kondisi pribadi mereka yang dapat memengaruhi kinerja akademik. Misalnya, mahasiswa yang menghadapi kesulitan pribadi, seperti masalah kesehatan atau keluarga, merasa bahwa perhatian yang diberikan oleh dosen atau pengelola program studi tidak selalu memadai. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan sistem yang lebih baik dalam memberikan dukungan kepada mahasiswa yang menghadapi masalah pribadi yang dapat mengganggu proses belajar mereka. Dukungan ini dapat mencakup fleksibilitas waktu atau penyediaan layanan konseling yang lebih mudah diakses bagi mahasiswa yang membutuhkan.

Tabel 4. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek empati (*empathy*)

No	Indikator	Tingkat kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Pimpinan Prodi/Fakultas bersikap simpatik dan memperhatikan kemajuan mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
2	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola menunjukkan kepedulian dan empati terhadap kebutuhan dan masalah pribadi mahasiswa.	0.00	0.00	11.11	44.44
3	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan dukungan yang sesuai terhadap kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
4	Dosen memperhatikan kehadiran mahasiswa di dalam perkuliahan.	0.00	0.00	0.00	55.56
5	Pimpinan Prodi bersikap simpatik dan memperhatikan kemajuan mahasiswa.	0.00	0.00	11.11	44.44
6	Staf dan Karyawan prodi/fakultas selalu bersikap sopan, ramah dan simpatik.	0.00	0.00	0.00	55.56
7	Kampus memperhatikan pengembangan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
Rata-rata		0.00	0.00	3.17	52.38

E. Tangible

Hasil evaluasi mengenai pengelolaan keuangan dan sarana prasarana oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup positif di berbagai aspek.

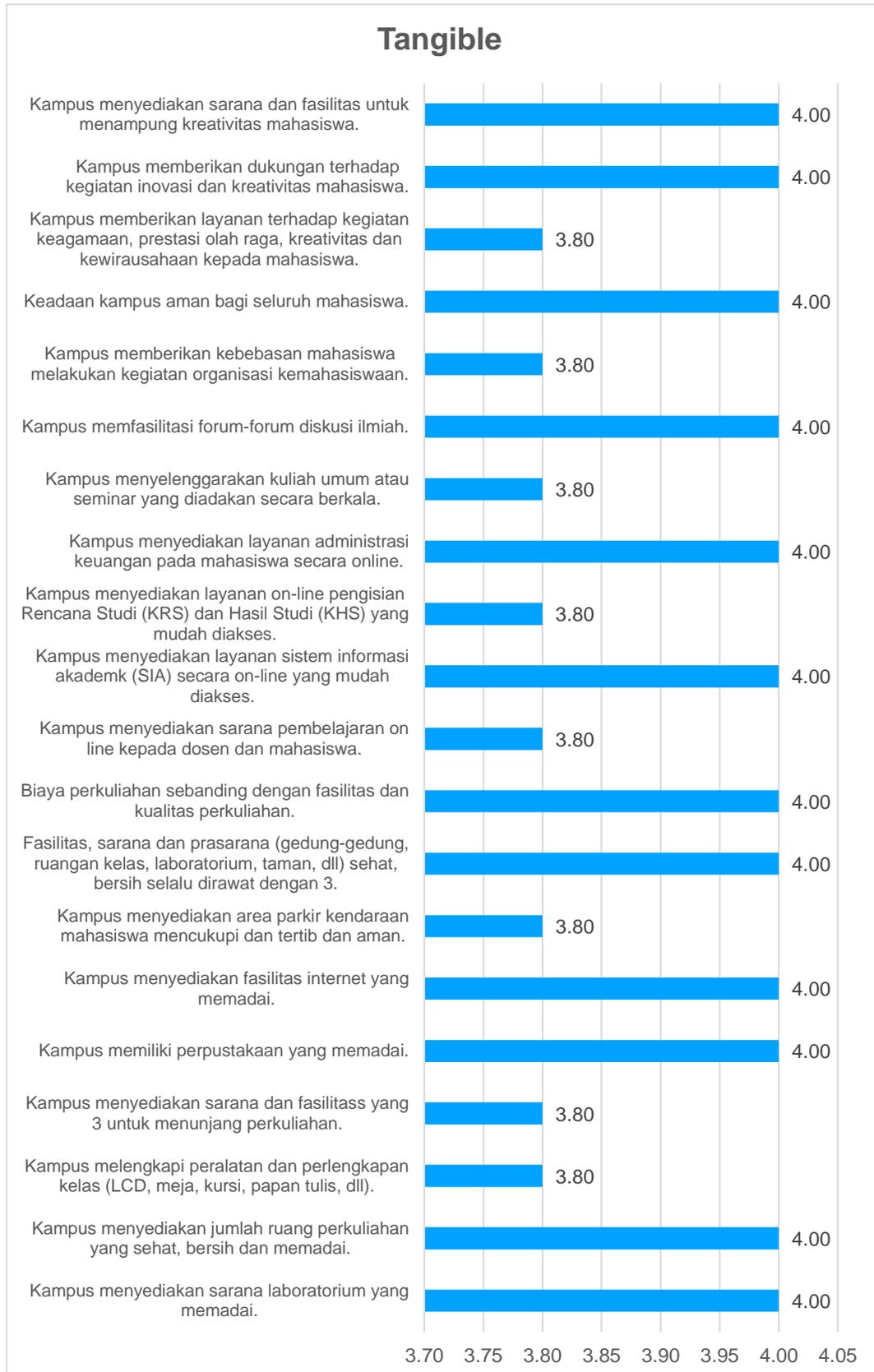
Keterlibatan UPPS dalam pengusulan keuangan program studi mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas, dengan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa responden menghargai partisipasi UPPS dalam proses pengusulan anggaran. Kesesuaian alokasi penggunaan keuangan dengan usulan mendapatkan tanggapan positif, di mana 52,63% responden merasa puas dan 36,84% merasa sangat puas.

Pemenuhan usulan keuangan yang diajukan oleh UPPS mendapatkan 42,11% responden yang merasa puas dan 47,37% lainnya merasa sangat puas. Transparansi pengelolaan keuangan oleh UPPS juga dinilai baik, dengan 52,63% responden merasa puas dan 31,58% merasa sangat puas, meskipun masih ada 5,26% yang merasa cukup puas.

Keterlibatan UPPS dan laboratorium dalam pengusulan sarana dan prasarana dinilai baik, dengan 47,37% responden merasa puas dan 42,11% lainnya merasa sangat puas. Pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang diajukan mendapatkan penilaian positif, dengan 36,84% responden merasa puas dan 52,63% merasa sangat puas.

Kemudahan dalam mengakses dan menggunakan sarana dan prasarana di UPPS dinilai sangat baik oleh 63,16% responden, menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi salah satu kekuatan dalam pengelolaan fasilitas. Pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas. Sarana dan prasarana UPPS yang mencukupi kegiatan tridharma perguruan tinggi mendapat penilaian dari 42,11% puas dan 47,37% sangat puas.

UPPS menyediakan sarana dan prasarana untuk kebutuhan khusus dinilai positif dengan 42,11% responden merasa puas dan 42,11% merasa sangat puas, meskipun 5,26% merasa cukup puas. Pemutakhiran sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala oleh UPPS mendapatkan 47,37% responden yang merasa puas dan 36,84% lainnya merasa sangat puas, meskipun ada 5,26% yang merasa cukup puas.



Gambar 5. Grafik hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai tangible

Dimensi terakhir adalah Tangible, yang mengukur kualitas sarana dan prasarana di lingkungan kampus, seperti ruang kelas, fasilitas teknologi, dan layanan pendukung lainnya. Fasilitas ini berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif untuk proses pembelajaran. Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa, yakni sekitar 78%, merasa bahwa fasilitas yang tersedia di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian sudah cukup baik dan mendukung proses pembelajaran. Ruang kuliah yang nyaman dan fasilitas teknologi yang memadai menjadi salah satu faktor utama yang mendukung kelancaran perkuliahan. Selain itu, fasilitas seperti akses internet dan ruang penelitian juga dianggap cukup membantu mahasiswa dalam mengerjakan tugas akademik.

Namun, meskipun fasilitas yang ada cukup baik, beberapa aspek masih perlu diperbaiki. Sekitar 22% mahasiswa mengungkapkan keluhan terkait kapasitas ruang kuliah yang terbatas. Dengan jumlah mahasiswa yang terus berkembang, ruang kuliah yang ada terkadang tidak cukup menampung kapasitas yang diperlukan. Beberapa mahasiswa juga berharap agar fasilitas lain, seperti ruang diskusi kelompok atau ruang penelitian, dapat lebih ditingkatkan untuk mendukung kegiatan akademik yang lebih intensif. Kebersihan kampus dan ruang kelas juga menjadi perhatian penting. Sebagian mahasiswa mengungkapkan bahwa kebersihan kampus perlu ditingkatkan untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dalam menjalani proses belajar mengajar.

Tabel 5. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek tangible

No	Indikator	Tingkat kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Kampus menyediakan sarana laboratorium yang memadai.	0.00	0.00	0.00	55.56
2	Kampus menyediakan jumlah ruang perkuliahan yang sehat, bersih dan memadai.	0.00	0.00	0.00	55.56
3	Kampus melengkapi peralatan dan perlengkapan kelas (LCD, meja, kursi, papan tulis, dll).	0.00	0.00	11.11	44.44
4	Kampus menyediakan sarana dan fasilitas yang 3 untuk menunjang perkuliahan.	0.00	0.00	11.11	44.44
5	Kampus memiliki perpustakaan yang memadai.	0.00	0.00	0.00	55.56
6	Kampus menyediakan fasilitas internet yang memadai.	0.00	0.00	0.00	55.56
7	Kampus menyediakan area parkir kendaraan mahasiswa mencukupi dan tertib dan aman.	0.00	0.00	11.11	44.44
8	Fasilitas, sarana dan prasarana (gedung-gedung, ruangan kelas, laboratorium, taman, dll) sehat, bersih selalu dirawat dengan 3.	0.00	0.00	0.00	55.56
9	Biaya perkuliahan sebanding dengan fasilitas dan kualitas perkuliahan.	0.00	0.00	0.00	55.56
10	Kampus menyediakan sarana pembelajaran on line kepada dosen dan mahasiswa.	0.00	0.00	11.11	44.44
11	Kampus menyediakan layanan sistem informasi akademik (SIA) secara on-line yang mudah diakses.	0.00	0.00	0.00	55.56
12	Kampus menyediakan layanan on-line pengisian Rencana Studi (KRS) dan Hasil Studi (KHS) yang mudah diakses.	0.00	0.00	11.11	44.44
13	Kampus menyediakan layanan administrasi keuangan pada mahasiswa secara online.	0.00	0.00	0.00	55.56
14	Kampus menyelenggarakan kuliah umum atau seminar yang diadakan secara berkala.	0.00	0.00	11.11	44.44
15	Kampus memfasilitasi forum-forum diskusi ilmiah.	0.00	0.00	0.00	55.56
16	Kampus memberikan kebebasan mahasiswa melakukan kegiatan organisasi kemahasiswaan.	0.00	0.00	11.11	44.44
17	Keadaan kampus aman bagi seluruh mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
18	Kampus memberikan layanan terhadap kegiatan keagamaan, prestasi olah raga, kreativitas dan kewirausahaan kepada mahasiswa.	0.00	0.00	11.11	44.44
19	Kampus memberikan dukungan terhadap kegiatan inovasi dan kreativitas mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
20	Kampus menyediakan sarana dan fasilitas untuk menampung kreativitas mahasiswa.	0.00	0.00	0.00	55.56
Rata-rata		0.00	0.00	4.44	51.11

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari laporan ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Pertanian di Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman, merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan selama masa studi. Survei ini telah berhasil menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik, yang mencakup pengajaran, fasilitas, dan administrasi. Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pengajaran, metode pembelajaran berbasis penelitian, serta fasilitas yang mendukung kegiatan akademik mereka. Meskipun demikian, beberapa area, seperti komunikasi terkait perubahan jadwal, prosedur administrasi yang rumit, dan keterbukaan terhadap kritik, masih memerlukan perbaikan.

Laporan ini juga mengidentifikasi kelebihan yang perlu dipertahankan, seperti pengelolaan waktu yang efisien dan penggunaan metode pembelajaran yang interaktif, serta beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Masukan dari mahasiswa yang terkumpul melalui survei ini menjadi dasar penting untuk upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan dan memastikan bahwa program studi dapat terus berkembang dan memenuhi harapan mahasiswa.

Selain itu, survei ini juga berperan dalam mempererat hubungan antara mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, dengan meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan serta harapan mahasiswa. Ke depannya, hasil dari survei ini akan menjadi acuan untuk mendorong peningkatan kualitas program studi dan dampak positif dari proses pendidikan yang dapat mendukung pencapaian tujuan akademik mahasiswa serta keberhasilan akreditasi program studi.

B. Saran dan Tindak lanjut

Berikut adalah saran dan tindak lanjut berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kendala layanan di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian Universitas Mulawarman:

1. Saran:

- a. Peningkatan komunikasi terkait perubahan jadwal dan kegiatan akademik.
- b. Simplifikasi prosedur administrasi.
- c. Peningkatan responsivitas terhadap kritik dan masukan mahasiswa.
- d. Peningkatan kualitas fasilitas pendukung akademik.
- e. Fleksibilitas penyediaan materi kuliah.
- f. Peningkatan kompetensi dosen dalam pengajaran.
- g. Penguatan sistem penjaminan mutu internal.

2. Tindak lanjut

- a. Implementasi sistem pemberitahuan otomatis melalui aplikasi atau portal kampus.
- b. Evaluasi dan permudah prosedur administrasi menggunakan teknologi.
- c. Buat sistem umpan balik yang lebih terstruktur dan responsif.
- d. Rencanakan peningkatan kapasitas ruang kuliah dan fasilitas lainnya.
- e. Maksimalkan penggunaan platform pembelajaran daring untuk materi kuliah.
- f. Selenggarakan pelatihan dan workshop untuk dosen.
- g. Lakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal.



 Facebook



 Instagram



 Website