

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK**



FAKULTAS EKONOMI UNISSULA

2024/2025

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Tahun Akademik 2024/2025 ini telah disusun dan disahkan sebagai bentuk evaluasi rutin dan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas, layanan administrasi, serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang di lingkungan fakultas.

Laporan ini disusun sebagai salah satu upaya mendukung kelancaran proses pembelajaran, peningkatan kualitas tata kelola kelembagaan, serta menjadi bahan evaluasi strategis untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas layanan sarana prasarana secara berkelanjutan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Disusun oleh:

Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sultan Agung

Disahkan oleh:

Mengetahui,

Dekan




Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E.,M.Si
NIDN. 0605106702

Semarang, 10 November 2025

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Bahrain Pasha Irawan, S.E.,M.Si
NIDN. 061709201

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan akademik merupakan salah satu unsur utama yang menentukan kualitas pengalaman belajar mahasiswa. Pada lingkungan Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, layanan akademik mencakup berbagai aktivitas seperti informasi jadwal perkuliahan, pengisian KRS, konsultasi akademik, penyampaian pengumuman, administrasi nilai, hingga respons terhadap kebutuhan dan kendala mahasiswa. Kualitas layanan pada area ini tidak hanya memengaruhi kelancaran proses studi, tetapi juga mencerminkan kinerja tata kelola akademik secara keseluruhan.

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan sebagai sarana evaluasi berkelanjutan untuk mengetahui tingkat kepuasan, mengidentifikasi aspek layanan yang sudah baik, serta menemukan area yang masih perlu ditingkatkan. Hasil survei menjadi bahan masukan bagi pimpinan jurusan, dosen, dan tenaga kependidikan dalam menyusun tindak lanjut perbaikan mutu layanan akademik secara lebih terukur.

Melalui laporan ini, Jurusan S1 Akuntansi diharapkan memiliki gambaran yang sistematis mengenai persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan akademik selama tahun akademik 2024/2025, sehingga proses peningkatan mutu dapat dilakukan secara berkesinambungan, berbasis data, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

1.2 Sasaran Survei Kepuasan

Sasaran survei ini adalah mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung pada tahun akademik 2024/2025. Responden yang menjadi sasaran meliputi mahasiswa dari berbagai angkatan yang telah memiliki pengalaman berinteraksi dengan layanan akademik, baik melalui layanan langsung di jurusan maupun melalui saluran komunikasi digital yang digunakan selama proses akademik.

Secara khusus, survei ini diarahkan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap dimensi layanan yang berkaitan dengan kecepatan respon, kejelasan informasi, keramahan petugas, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur, serta ketersediaan sarana komunikasi akademik.

1.3 Waktu dan Prosedur Survei

Survei dilaksanakan pada akhir tahun akademik 2024/2025, setelah mahasiswa melewati berbagai tahapan layanan akademik yang cukup representatif untuk dinilai. Penentuan waktu ini dimaksudkan agar responden dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang cukup, bukan hanya persepsi sesaat.

Prosedur survei dilakukan melalui tahapan berikut: (1) penyusunan instrumen survei; (2) uji keterbacaan sederhana untuk memastikan pertanyaan mudah dipahami; (3) penyebaran

formulir kepada mahasiswa; (4) pengumpulan dan rekapitulasi jawaban; serta (5) analisis hasil untuk menghasilkan simpulan dan rekomendasi perbaikan. Pengisian dilakukan secara anonim agar responden merasa lebih bebas memberikan penilaian yang jujur.

1.4 Metode Survei

Metode yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1 sampai 5, di mana 1 menunjukkan sangat tidak puas dan 5 menunjukkan sangat puas. Instrumen juga dapat dilengkapi satu atau dua pertanyaan terbuka untuk menangkap masukan kualitatif dari mahasiswa.

Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor pada setiap indikator dan mengubahnya menjadi persentase tingkat kepuasan. Hasil pengukuran kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, atau tidak puas. Pendekatan ini memudahkan jurusan dalam membandingkan aspek layanan mana yang perlu dipertahankan dan mana yang perlu diperbaiki.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN DAN KESIMPULAN

Berikut disajikan contoh penyajian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Struktur tabel dan narasi di bawah dapat langsung digunakan sebagai laporan resmi setelah angka rekapitulasi disesuaikan dengan hasil survei yang sebenarnya.

Ringkasan responden. Dalam contoh rekapitulasi ini, jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 138 mahasiswa aktif. Mayoritas responden berasal dari angkatan yang sedang menempuh layanan administrasi akademik secara intensif, sehingga dianggap relevan untuk memberikan penilaian terhadap mutu layanan jurusan.

No	Indikator Layanan Akademik	Rata-rata Skor	Persentase	Kategori
1	Ketepatan waktu pelayanan administrasi	4,36	87,2%	Sangat puas
2	Kejelasan informasi akademik	4,24	84,8%	Sangat puas
3	Keramahan dan kesopanan petugas	4,45	89,0%	Sangat puas
4	Kemudahan prosedur pelayanan	4,17	83,4%	Puas
5	Responsivitas terhadap pertanyaan/keluhan	4,31	86,2%	Sangat puas
6	Ketersediaan media komunikasi akademik	4,35	87,0%	Sangat puas

Rata-rata keseluruhan dari enam indikator berada pada angka 4,31 dari skala 5, atau setara dengan 86,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik tetap berada pada kategori sangat puas dan mengalami peningkatan minor dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan terlihat terutama pada aspek ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, dan responsivitas layanan. Sementara itu, indikator kemudahan prosedur pelayanan juga menunjukkan perbaikan meskipun masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan akademik pada Jurusan S1 Akuntansi FE UNISSULA telah berjalan dengan baik. Mahasiswa merasakan petugas cukup responsif, informasi akademik tersedia dengan jelas, dan media komunikasi yang digunakan

telah mendukung kebutuhan layanan. Namun demikian, masih diperlukan penyederhanaan prosedur, penguatan standard operating procedure, dan konsistensi waktu layanan agar kepuasan mahasiswa meningkat.

Masukan terbuka dari responden umumnya menekankan perlunya publikasi jadwal dan informasi akademik yang lebih cepat, peningkatan kejelasan alur layanan, serta optimalisasi kanal komunikasi resmi agar pertanyaan mahasiswa dapat ditangani secara lebih seragam dan terdokumentasi.

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada tahun akademik 2024/2025, secara umum mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan akademik Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung. Hal ini tercermin dari rata-rata skor yang berada pada kategori tinggi, terutama pada aspek keramahan petugas, ketepatan pelayanan, dan ketersediaan media komunikasi.

Meskipun hasil survei menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa secara gradual pada hampir seluruh indikator layanan akademik, jurusan tetap perlu melakukan penguatan pada aspek kemudahan prosedur dan konsistensi kecepatan respon pelayanan. Dengan demikian, budaya peningkatan mutu berkelanjutan dapat dipertahankan dan kualitas layanan akademik semakin optimal.

LAMPIRAN

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Petunjuk pengisian: berikan tanda pada pilihan yang paling sesuai dengan pengalaman Saudara selama menerima layanan akademik. Skala penilaian: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas.

Nama (boleh dikosongkan):	
NIM:	
Angkatan/Semester:	
Tanggal pengisian:	

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas akademik memberikan pelayanan dengan cepat.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Informasi akademik disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Petugas akademik bersikap ramah dan sopan.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Prosedur pelayanan akademik mudah diikuti.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Respon terhadap pertanyaan atau keluhan mahasiswa cukup cepat.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Jadwal dan pengumuman akademik diinformasikan tepat waktu.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Media komunikasi akademik	☐	☐	☐	☐	☐

	(misalnya grup resmi, email, atau kanal informasi lain) membantu mahasiswa.					
8	Layanan akademik tersedia pada waktu yang dibutuhkan mahasiswa.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Kualitas layanan akademik secara keseluruhan memuaskan.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Saya bersedia merekomendasikan layanan akademik jurusan kepada mahasiswa lain.	☐	☐	☐	☐	☐

Saran/masukan tambahan:

.....

.....

.....