

LAPORAN ANALISIS HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Jenderal Soedirman

Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026



Oleh:
TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
PURWOKERTO
2026**

I. Pendahuluan

Survei tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen evaluasi mutu layanan akademik dan administrasi di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman. Analisis ini disusun berdasarkan 519 respons mahasiswa pada Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026.

Laporan menyajikan jumlah isian, persentase setiap kategori jawaban, analisis per dimensi layanan, perbandingan antar kategori, simpulan, serta visualisasi grafik. Kategori jawaban yang digunakan adalah Sangat baik, Baik, Cukup, dan Kurang.

II. Metodologi Analisis

Analisis dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan tahapan berikut:

- Mengidentifikasi jumlah responden dan kelompok layanan yang dievaluasi.
- Menghitung frekuensi (jumlah isian) setiap kategori jawaban.
- Menghitung persentase setiap kategori berdasarkan jumlah jawaban valid pada setiap indikator.
- Mengelompokkan hasil ke dalam tiga kategori utama: pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.
- Menghitung tingkat kepuasan positif sebagai gabungan jawaban Baik dan Sangat baik.
- Menggunakan skor indikatif 1–4 (Kurang=1, Cukup=2, Baik=3, Sangat baik=4) untuk melihat kecenderungan umum.

III. Profil Responden

Distribusi responden berdasarkan pilihan dosen/program studi adalah sebagai berikut.

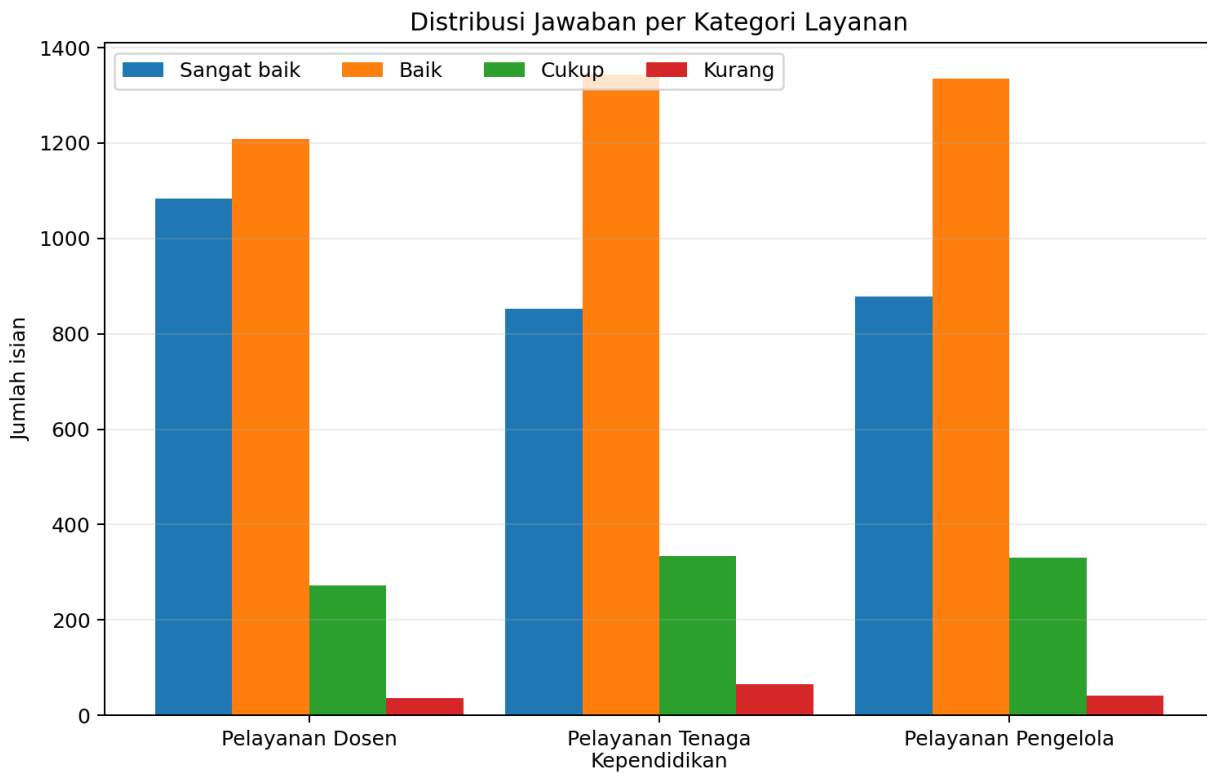
No.	Program Studi	Jumlah Responden
1	Dosen Prodi S1 Pendidikan Bahasa Indonesia	206
2	Dosen Prodi S1 Pendidikan Bahasa Inggris	103
3	Dosen Prodi S1 Pendidikan bahasa Jepang	54
4	Dosen Prodi D3 Bahasa Inggris	52
5	Dosen Prodi D3 Bahasa Mandarin	42
6	Dosen Prodi S1 Sastra Inggris	36
7	Dosen Prodi S1 Sastra Jepang	24
8	Dosen Prodi S1 Sastra Indonesia	2

Total responden: 519 mahasiswa.

IV. Ringkasan Hasil Utama

Kategori	Jumlah Isian	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Positif (%)	Rata-rata Skor (1-4)
Pelayanan Dosen	2600	1084	1208	272	36	88.15%	3.28
Pelayanan Tenaga Kependidikan	2595	853	1343	334	65	84.62%	3.15
Pelayanan Pengelola	2585	878	1335	331	41	85.61%	3.18

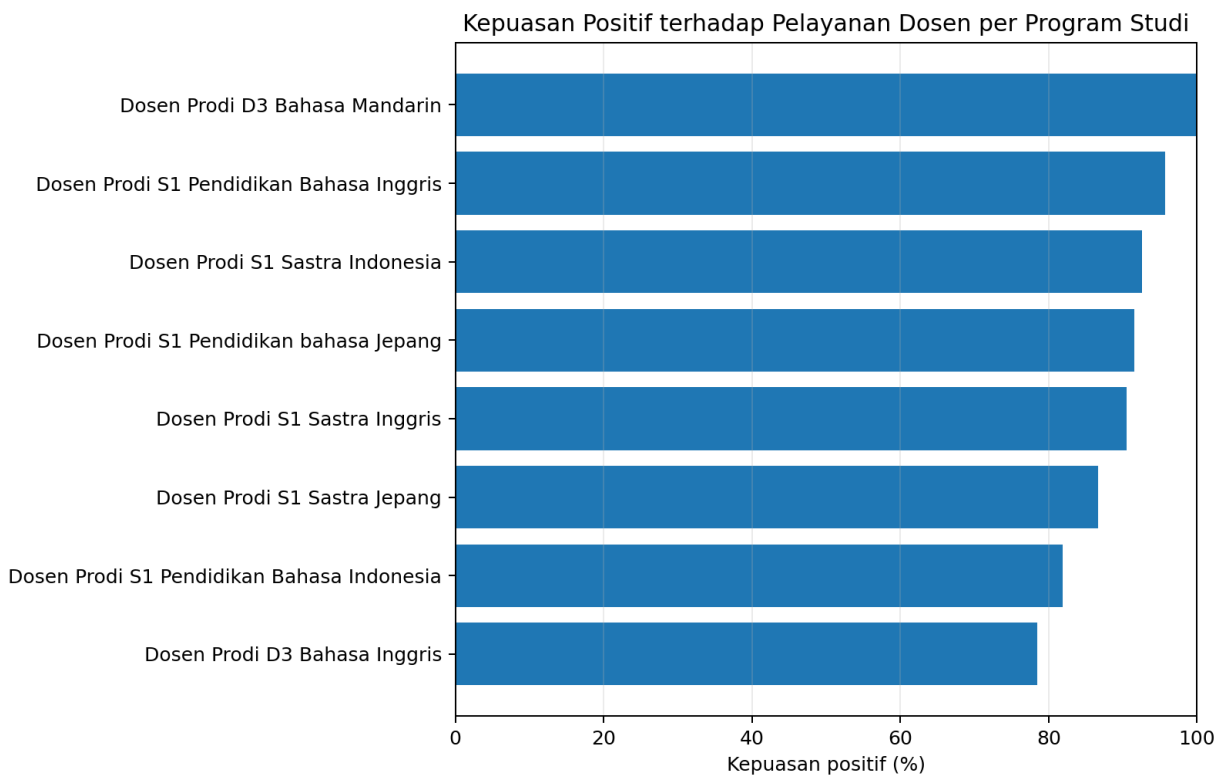
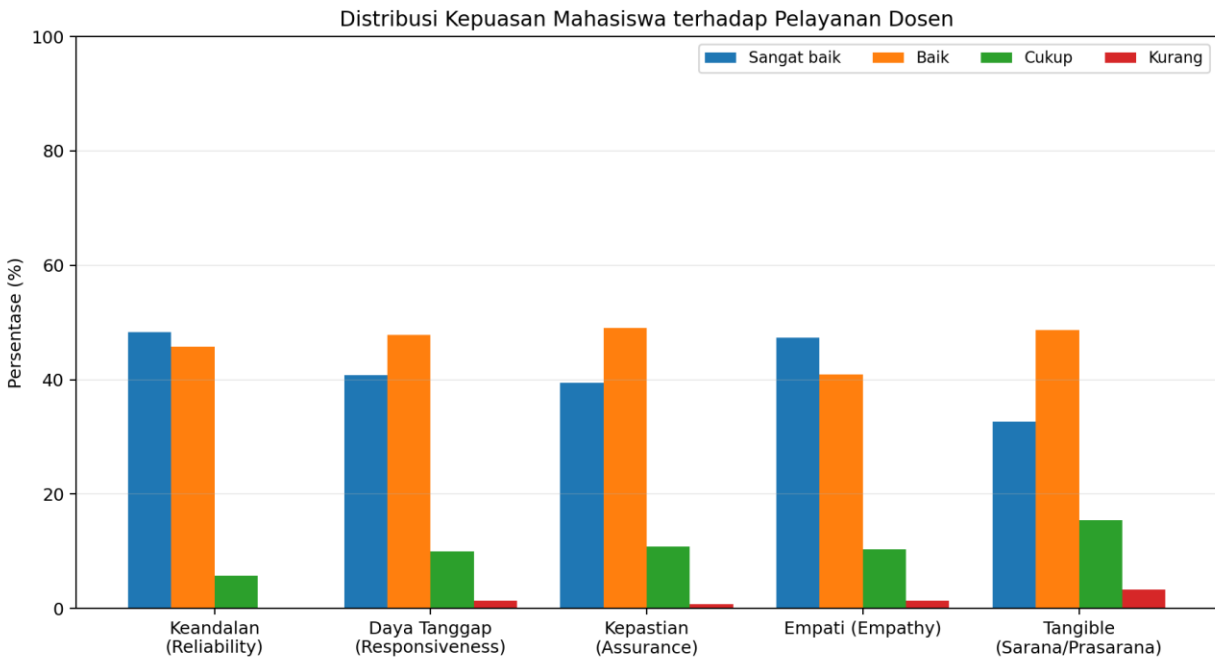
Secara agregat, seluruh kategori layanan menunjukkan dominasi penilaian positif. Kategori dengan skor rata-rata tertinggi dapat digunakan sebagai kekuatan institusi, sementara indikator dengan proporsi Cukup dan Kurang relatif lebih besar perlu menjadi prioritas perbaikan.



V. Analisis Kategori 1: Pelayanan Dosen

Kategori ini mengukur persepsi mahasiswa terhadap lima dimensi mutu layanan dosen: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible/sarana-prasarana pendukung.

Dimensi	Jumlah Isian	Sangat baik	%	Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Positif (%)	Skor Rata-rata
Keandalan (Reliability)	520	251	48.27%	238	45.77%	30	5.77%	1	0.19%	94.04%	3.42
Daya Tanggap (Responsiveness)	520	212	40.77%	249	47.88%	52	10.00%	7	1.35%	88.65%	3.28
Kepastian (Assurance)	520	205	39.42%	255	49.04%	56	10.77%	4	0.77%	88.46%	3.27
Empati (Empathy)	520	246	47.31%	213	40.96%	54	10.38%	7	1.35%	88.27%	3.34
Tangible (Sarana/Prasarana)	520	170	32.69%	253	48.65%	80	15.38%	17	3.27%	81.35%	3.11



Simpulan Kategori Pelayanan Dosen

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan dosen secara umum sangat positif. Proporsi penilaian positif (Baik + Sangat baik) tertinggi terdapat pada Keandalan (Reliability) sebesar 94.04%, sedangkan aspek yang paling perlu mendapat perhatian adalah Tangible (Sarana/Prasarana) dengan penilaian positif 81.35%.

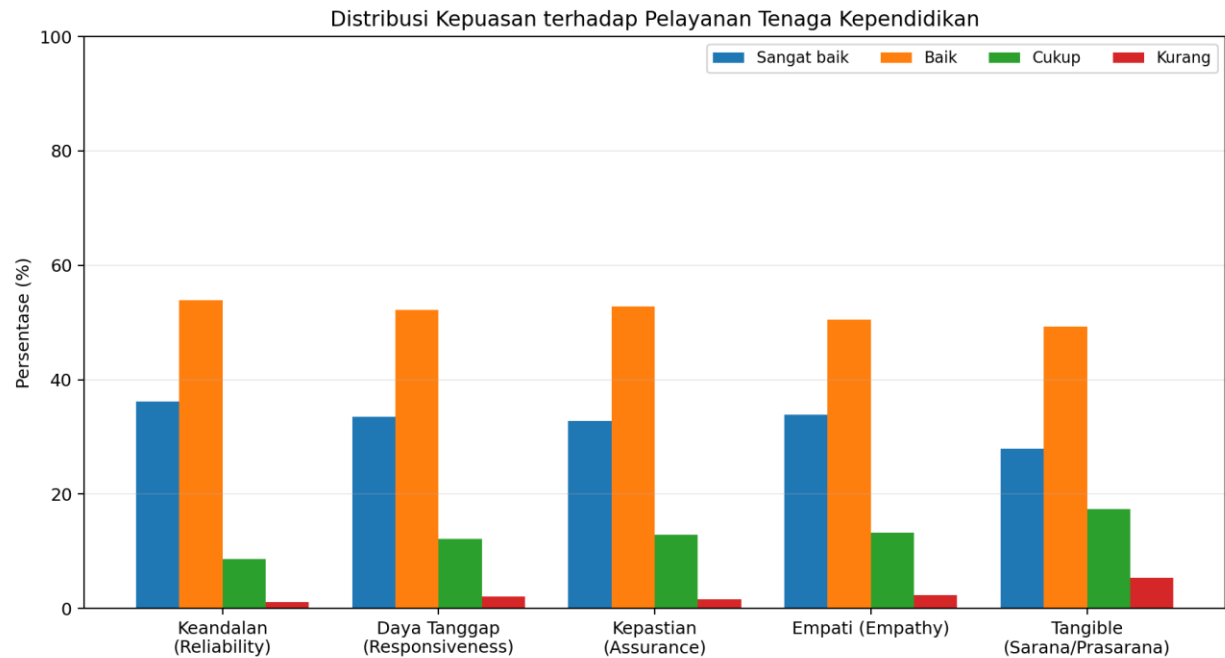
Interpretasi: secara umum mahasiswa menilai pelayanan dosen dengan baik. Fakultas perlu mempertahankan kekuatan pada indikator yang memperoleh kepuasan positif tertinggi dan melakukan

penguatan pada indikator dengan proporsi jawaban Cukup/Kurang yang lebih besar, terutama melalui evaluasi layanan yang lebih spesifik per program studi.

VI. Analisis Kategori 2: Pelayanan Tenaga Kependidikan

Kategori ini menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan dukungan tenaga kependidikan.

Dimensi	Jumlah Isian	Sangat baik	%	Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Positif (%)	Skor Rata-rata
Keandalan (Reliability)	519	188	36.22%	280	53.95%	45	8.67%	6	1.16%	90.17%	3.25
Daya Tanggap (Responsiveness)	519	174	33.53%	271	52.22%	63	12.14%	11	2.12%	85.74%	3.17
Kepastian (Assurance)	519	170	32.76%	274	52.79%	67	12.91%	8	1.54%	85.55%	3.17
Empati (Empathy)	519	176	33.91%	262	50.48%	69	13.29%	12	2.31%	84.39%	3.16
Tangible (Sarana/Prasarana)	519	145	27.94%	256	49.33%	90	17.34%	28	5.39%	77.26%	3.00



Simpulan Kategori Pelayanan Tenaga Kependidikan

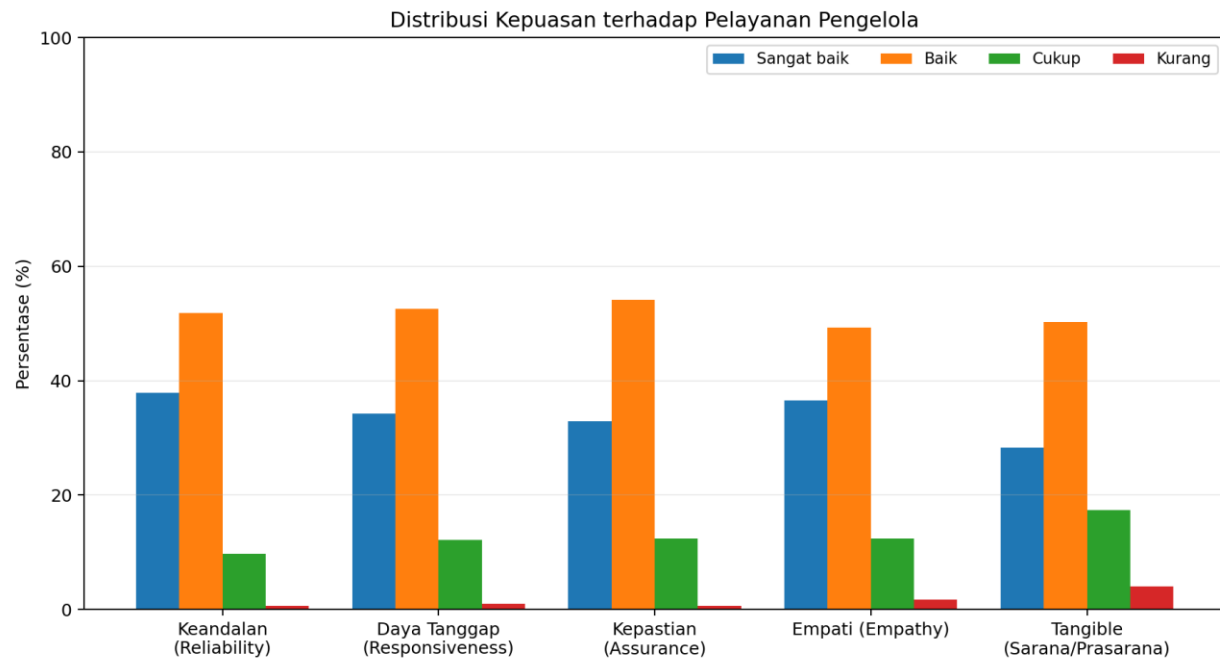
Tingkat kepuasan terhadap pelayanan tenaga kependidikan secara umum sangat positif. Proporsi penilaian positif (Baik + Sangat baik) tertinggi terdapat pada Keandalan (Reliability) sebesar 90.17%, sedangkan aspek yang paling perlu mendapat perhatian adalah Tangible (Sarana/Prasarana) dengan penilaian positif 77.26%.

Perhatian khusus sebaiknya diarahkan pada aspek yang memiliki proporsi Cukup dan Kurang relatif lebih tinggi. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kecepatan layanan, konsistensi prosedur, keramahan, dan kualitas sarana pelayanan.

VII. Analisis Kategori 3: Pelayanan Pengelola

Kategori ini mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola fakultas/program.

Dimensi	Jumlah Isian	Sangat baik	%	Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Positif (%)	Skor Rata-rata
Keandalan (Reliability)	517	196	37.91%	268	51.84%	50	9.67%	3	0.58%	89.75%	3.27
Daya Tanggap (Responsiveness)	517	177	34.24%	272	52.61%	63	12.19%	5	0.97%	86.85%	3.20
Kepastian (Assurance)	517	170	32.88%	280	54.16%	64	12.38%	3	0.58%	87.04%	3.19
Empati (Empathy)	517	189	36.56%	255	49.32%	64	12.38%	9	1.74%	85.88%	3.21
Tangible (Sarana/Pra sarana)	517	146	28.24%	260	50.29%	90	17.41%	21	4.06%	78.53%	3.03



Simpulan Kategori Pelayanan Pengelola

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pengelola secara umum sangat positif. Proporsi penilaian positif (Baik + Sangat baik) tertinggi terdapat pada Keandalan (Reliability) sebesar 89.75%, sedangkan aspek yang paling perlu mendapat perhatian adalah Tangible (Sarana/Prasarana) dengan penilaian positif 78.53%.

Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum memiliki persepsi positif terhadap pelayanan pengelola. Meski demikian, aspek tangible dan indikator dengan jawaban Cukup/Kurang perlu dipantau secara berkala agar kualitas layanan tetap meningkat.

VIII. Kesimpulan Umum

Berdasarkan 519 responden, survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal Soedirman pada Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 secara umum berada pada kategori positif.

Kategori dengan proporsi kepuasan positif tertinggi adalah Pelayanan Dosen (88.15%), sedangkan kategori dengan proporsi positif paling rendah adalah Pelayanan Tenaga Kependidikan (84.62%). Perbedaan ini dapat dijadikan dasar penetapan prioritas peningkatan mutu.

Secara substantif, mayoritas mahasiswa memberikan jawaban Baik dan Sangat baik pada berbagai dimensi. Namun, jawaban Cukup dan Kurang tidak boleh diabaikan karena menunjukkan adanya ruang perbaikan, terutama pada indikator tangible/sarana-prasarana dan aspek layanan yang memiliki kepuasan positif lebih rendah dibanding indikator lain.

IX. Rekomendasi Tindak Lanjut

1. Mempertahankan praktik layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan positif tinggi sebagai standar mutu.
2. Melakukan evaluasi lebih rinci terhadap indikator dengan persentase Cukup dan Kurang tertinggi.
3. Meningkatkan kualitas dan aksesibilitas sarana-prasarana yang digunakan mahasiswa.
4. Mendorong peningkatan responsivitas dan konsistensi pelayanan melalui standar operasional yang terukur.
5. Melakukan monitoring survei kepuasan secara berkala dan membandingkan hasil antarsemester.
6. Menyusun rencana tindak lanjut per unit/program studi berdasarkan indikator yang paling membutuhkan perbaikan.

Lampiran: Catatan Pengolahan Data

Jumlah isian pada setiap kategori/indikator dapat berbeda karena struktur kuesioner memuat beberapa kelompok program studi. Persentase dihitung berdasarkan jumlah jawaban valid pada indikator yang bersangkutan. Dengan demikian, hasil persentase merepresentasikan distribusi jawaban aktual dan tidak menyamakan penyebut antarindikator.