

**LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SOSIOLOGI
UNIVERSITAS NGGUSUWARU**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SOSIOLOGI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NGGUSUWARU**

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai hasil dari kegiatan survei yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Sosiologi. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam meningkatkan mutu layanan akademik maupun non- akademik di lingkungan program studi.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada:

1. Ketua Program Studi Pendidikan Sosiologi yang telah memberikan dukungan, arahan, dan motivasi dalam pelaksanaan survei ini.
2. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru yang telah berpartisipasi aktif sebagai responden dalam pengisian angket survei.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi penyajian data maupun analisis. Oleh karena itu, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pertimbangan yang konstruktif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru.

Kota Bima, 10 Juni 2025

Penyusun

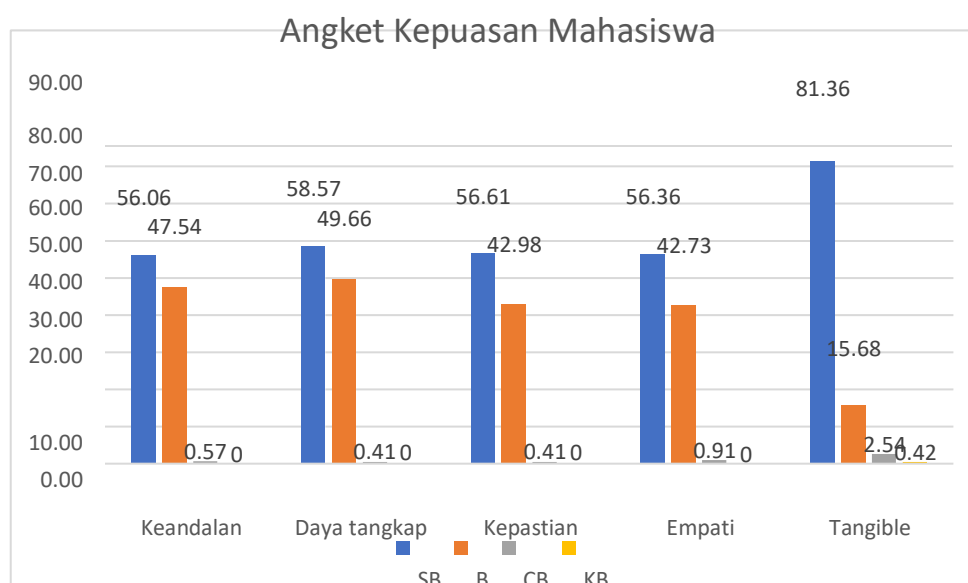
HASIL ANALISIS ANGKET KEPUASAN MAHASISWA

Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru dilakukan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima aspek utama, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Hasil rekapitulasi survei ditampilkan pada Tabel 1 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Survei Angket Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek yg Diukur	SB (%)	B (%)	CB (%)	KB (%)
1	Keandalan	56,06	47,54	0,57	0
2	Daya tangkap	58,57	49,66	0,41	0
3	Kepastian	56,61	42,98	0,41	0
4	Empati	56,36	42,73	0,91	0
5	Tangible	81,36	15,68	2,54	0,42

Gambar 1. Hasil Rekapitulasi Survei Angket Kepuasan Mahasiswa



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik) memperoleh nilai tertinggi pada kategori “Sangat Baik” sebesar 81,36%, menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, sarana belajar, dan infrastruktur lainnya telah tersedia dan terpelihara dengan baik.
2. Aspek Daya Tangkap dan Keandalan juga menunjukkan hasil yang baik, dengan persentase kategori “Sangat Baik” di atas 55%, yang menandakan pelayanan yang cepat tanggap dan konsisten dari pihak program studi.
3. Aspek Kepastian dan Empati masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal komunikasi interpersonal, perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, serta kepastian informasi dan prosedur pelayanan.

4. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Sosiologi berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas 50% untuk kategori “Sangat Baik”.

A. Layanan Proses Pembelajaran

Survei terhadap layanan proses pembelajaran bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu penyelenggaraan kegiatan akademik di Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru. Aspek yang diukur meliputi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles), dengan rincian butir pernyataan sebagaimana tertera pada instrumen angket yang disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3, dan Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Proses Pembelajaran pada Tabel 4 dan Gambar 2 berikut:

Tabel 2. Angket Butir Layanan Proses Pembelajaran

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Dosen memberitahu silabus mata kuliah di awal perkuliahan				
2	Dosen mengajar mata kuliah sesuai dengan kompetensinya				
3	Dosen memulai perkuliahan tepat waktu				
4	Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu				
5	Dosen berpenampilan rapi ketika mengajar				
6	Dosen bersikap ramah kepada mahasiswa				
7	Dosen memberi kesempatan mahasiswa untuk berdiskusi tentang materi yang diajarkan				
8	Dosen membuat kontrak perkuliahan dengan mahasiswa dan dijalankan dengan baik				
9	Dosen memberi tugas pada setiap materi yang dibahas dan tugas tersebut bermakna dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa				
10	Komponen penilaian yang diberikan oleh dosen mencakup: tugas harian, UTS, UAS, dan tugas lainnya				
11	Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini				
12	Dosen transparan dalam penilaian dan memberikan umpan balik pada setiap tugas yang diberikan kepada mahasiswa				
13	Dosen pembimbing akademik (PA) mudah ditemui dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa				
14	Tingkat kehadiran dosen rata-rata diatas 90% dari jumlah seluruh pertemuan dalam satu semester				
15	Jadwal kuliah mudah diakses dan dilaksanakan dengan tepat				
16	Jumlah dosen yang menggunakan sistem pembelajaran <i>e-learning</i> lebih dari 75%				
17	Tersedia buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir.				

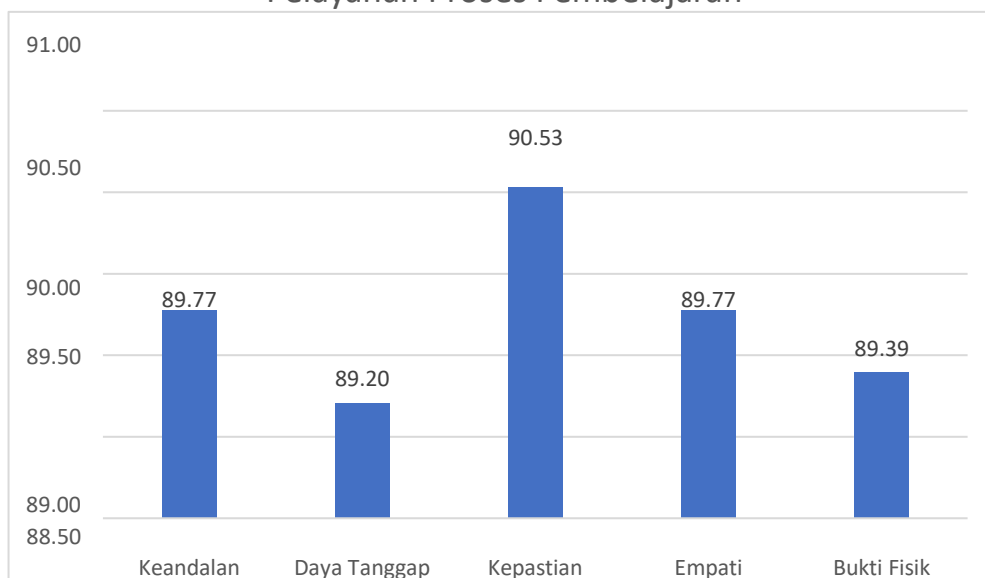
Tabel 3. Kisi-kisi Aspek Butir Angket

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Butir	Nomor Item
Keandalan (Reliability)	5	1, 3, 4, 8, 14, 15
Daya Tanggap (Responsiveness)	2	12, 13
Kepastian (Assurance)	3	2, 10, 11
Empati (Empathy)	3	6, 7, 9
Bukti Fisik (Tangibles)	3	5, 16, 17

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Proses Pembelajaran

No	Aspek yang Diukur	Nilai Kepuasan (%)
1	Keandalan	89,77
2	Daya Tanggap	89,20
3	Kepastian	90,53
4	Empati	89,77
5	Bukti Fisik	89,39

Gambar 2. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Akademik Pelayanan Proses Pembelajaran



Berdasarkan hasil survei di atas, dapat dijelaskan bahwa:

1. Aspek Kepastian (90,53%) memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kejelasan sistem pembelajaran, transparansi penilaian, dan kesesuaian kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diampu.
2. Aspek Keandalan dan Empati (masing-masing 89,77%) mencerminkan bahwa dosen menunjukkan tanggung jawab, kedisiplinan, serta perhatian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa selama proses belajar.
3. Aspek Daya Tanggap (89,20%) mengindikasikan bahwa dosen cepat menanggapi pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan akademik mahasiswa, termasuk dalam bimbingan

akademik.

4. Aspek Bukti Fisik (89,39%) menunjukkan bahwa sarana pembelajaran seperti ruang kuliah, fasilitas e-learning, serta panduan akademik telah tersedia dan berfungsi dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran rata-rata nilai di atas 89%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran di Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru telah berjalan efektif, professional dan mendukung Visi Program studi.

B. Layanan Administrasi Akademik

Survei layanan administrasi akademik bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan administrasi yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru. Aspek penilaian mencakup Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles). dengan rincian butir pernyataan sebagaimana tertera pada instrumen angket yang disajikan pada Tabel 5 dan Tabel 6, dan Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Proses Pembelajaran pada Tabel 7 dan Gambar 3 berikut:

Tabel 5. Angket Butir Layanan Administrasi Akademik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	UNSWA telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur pendaftaran calon mahasiswa dengan baik serta mudah diakses melalui situs UNSWA				
2	Hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru dapat diakses dengan mudah melalui situs UNSWA				
3	Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis <i>online</i>				
4	Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (<i>marksheet/transkrip nilai</i>)				
5	Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi kehadiran di kelas (daftar presensi)				
6	Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan				
7	Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan				
8	Petugas cepat tanggap memberikan solusi yang sesuai terkait keluhan mahasiswa				
9	Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik jujur, adil, dan kompeten dalam memberikan pelayanan				
10	Ruangan tempat pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan administrasi akademik mahasiswa				

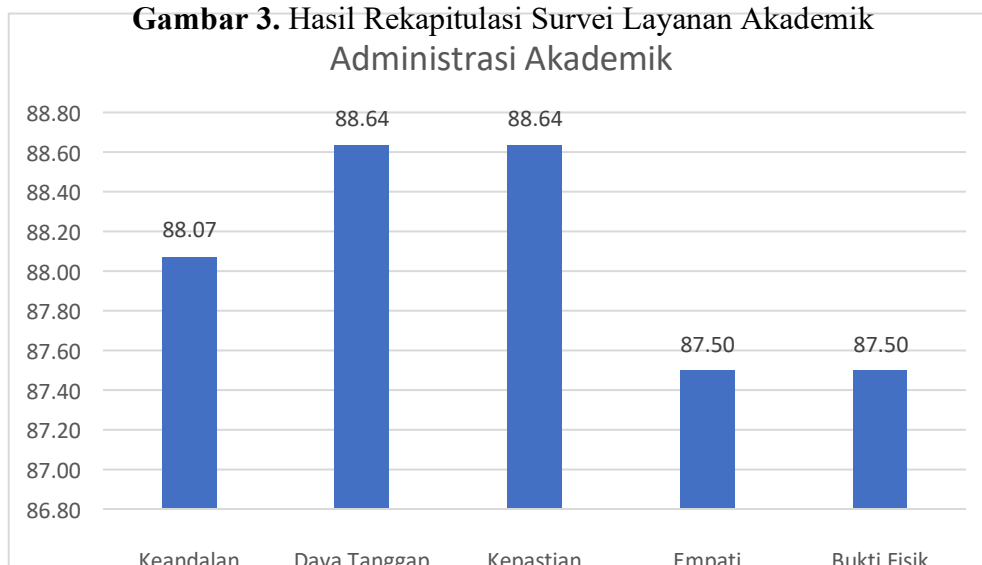
Tabel 6. Kisi-kisi Aspek Butir Angket

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Butir	Nomor Item
Keandalan (Reliability)	4	1, 2, 4, 5
Daya Tanggap (Responsiveness)	3	3, 6, 8
Kepastian (Assurance)	1	9
Empati (Empathy)	1	7
Bukti Fisik (Tangibles)	1	10

Tabel 7. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Administrasi Akademik

No	Aspek yang Diukur	Nilai Rata-Rata (%)
1	Keandalan	88,07
2	Daya Tanggap	88,64
3	Kepastian	88,64
4	Empati	87,50
5	Bukti Fisik	87,50

Gambar 3. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Akademik Administrasi Akademik



Berdasarkan hasil survei di atas, dapat dijelaskan bahwa:

1. Aspek Kepastian dan Daya Tanggap (88,64%) menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kejelasan dan ketepatan informasi akademik serta tanggapan cepat petugas administrasi dalam menangani berbagai kebutuhan maupun keluhan mahasiswa.
2. Aspek Keandalan (88,07%) menunjukkan bahwa sistem administrasi akademik di UNSWA telah berjalan dengan baik dan mudah diakses, khususnya dalam proses pendaftaran, daftar ulang, serta pengelolaan data akademik mahasiswa.
3. Aspek Empati (87,50%) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah memperhatikan kebutuhan mahasiswa, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal personalisasi layanan dan waktu tanggapan.

4. Aspek Bukti Fisik (87,50%) menggambarkan bahwa ruang pelayanan dan fasilitas administrasi sudah memadai, bersih, dan nyaman, meskipun perlu perawatan dan pembaruan fasilitas secara berkala.

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik rata-rata nilai di atas 87%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru telah berjalan efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

C. Layanan Kemahasiswaan

Evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Nggusuwaru (UNSWA) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan, mulai dari ketersediaan informasi beasiswa, fasilitas kegiatan mahasiswa, hingga responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan. Rincian butir pernyataan sebagaimana tertera pada instrumen angket yang disajikan pada Tabel 8 dan Tabel 9, dan hasil rekapitulasi survei layanan proses pembelajaran pada Tabel 10 dan Gambar 4 berikut:

Tabel 8. Angket Butir Layanan Kemahasiswaan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses				
2	Terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa				
3	Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh				
4	Fasilitas asuransi dan fasilitas kesehatan tersedia dengan baik untuk mahasiswa				
5	Fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan ekstra kurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh				
5	Fasilitas peningkatan <i>soft skill</i> melalui kegiatan kuliah umum, latihan dasar kepemimpinan, olahraga, seni, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh				
6	Fasilitas bimbingan konseling selain oleh pembimbing akademik tersedia dan mudah diperoleh				
7	Informasi mengenai praktik kerja lapangan dan lowongan kerja mudah diperoleh				
8	Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan				
9	Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu				
10	Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa				
11	Ruangan tempat pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan mahasiswa				
12	Sarana dan prasarana seperti ruang belajar, laboratorium, dan fasilitas umum (toilet, parkir, ruang tunggu) tersedia dalam kondisi baik dan terawat.				

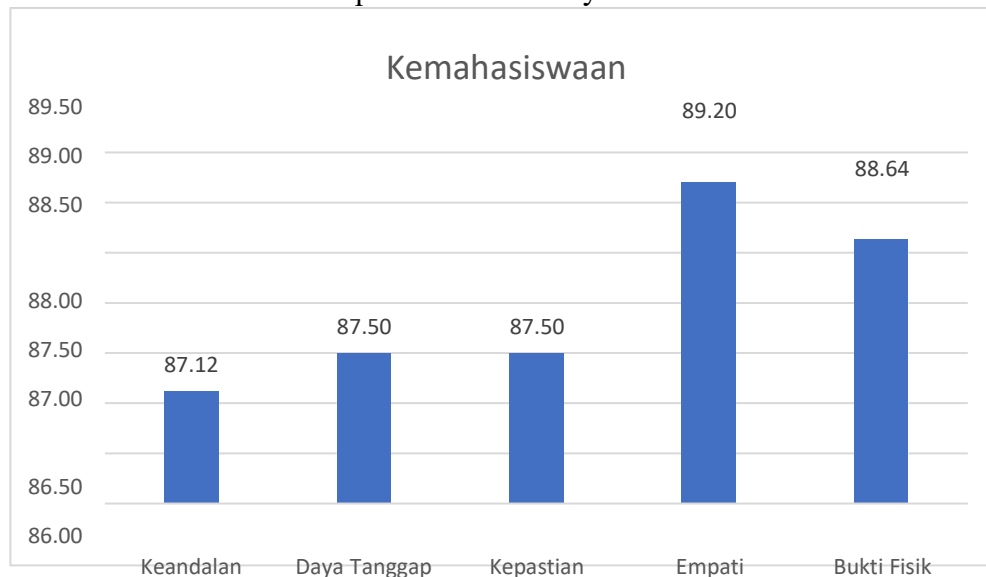
Tabel 9. Kisi-kisi Aspek Butir Angket

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Butir	Nomor Item
Keandalan (Reliability)	6	1, 3, 4, 5, 6, 8
Daya Tanggap (Responsiveness)	2	9, 11
Kepastian (Assurance)	1	2
Empati (Empathy)	2	7, 10
Bukti Fisik (Tangibles)	1	12

Tabel 10. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Kemahasiswaan

Aspek yang Diukur	Nilai Rata-Rata (%)
Keandalan (Reliability)	87,12
Daya Tanggap (Responsiveness)	87,50
Kepastian (Assurance)	87,50
Empati (Empathy)	89,20
Bukti Fisik (Tangibles)	88,64

Gambar 4. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Kemahasiswaan



Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan UNSWA rata-rata skor di atas 85%. Dimensi Empati memperoleh skor tertinggi sebesar 89,20%, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa petugas layanan menunjukkan perhatian dan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan mereka. Sementara itu, dimensi Keandalan memperoleh nilai terendah, yaitu 87,12%, yang meskipun tetap tinggi, menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam hal konsistensi dan kecepatan pelayanan administratif. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa layanan kemahasiswaan UNSWA telah berjalan dengan baik, efektif, dan mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa dalam mendukung kegiatan akademik maupun non-akademik.

D. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kegiatan akademik di Universitas Nggusuwaru (UNSWA). Evaluasi terhadap layanan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem, fasilitas, serta sikap petugas perpustakaan telah memenuhi harapan dan kebutuhan sivitas akademika, khususnya mahasiswa dan dosen. Rincian butir pernyataan sebagaimana tertera pada instrumen angket yang disajikan pada Tabel 11 dan Tabel 12, dan hasil rekapitulasi survei layanan proses pembelajaran pada Tabel 13 dan Gambar 5 berikut:

Tabel 11. Angket Butir Layanan Perpustakaan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Perpustakaan telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami dan dijalankan				
2	Perpustakaan telah memiliki peraturan yang jelas mengenai waktu pelayanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, dan bebas perpustakaan				
3	Perpustakaan mempunyai koleksi buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang lengkap				
4	Buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini				
5	Perpustakaan telah memiliki sistem komputerisasi dan menerapkannya dalam pencarian katalog buku yang mudah digunakan oleh pengunjung				
6	Kepala dan petugas perpustakaan bersikap sopan, rapi, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung				
7	Kepala dan petugas perpustakaan mempunyai kompetensi yang dapat diandalkan dalam bidang perpustakaan				
8	Kepala dan petugas perpustakaan bersikap adil, disiplin, jujur, dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan				
9	Perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, tenang, luas, dan terang				
10	Ruang perpustakaan dan rak buku tertata rapi dan kondisinya bersih				
11	Perpustakaan mempunyai tata tertib yang jelas dan ditaati oleh pengunjung				
12	Perpustakaan mempunyai sistem pengamanan yang memadai terhadap barangbarang bawaan pengunjung				

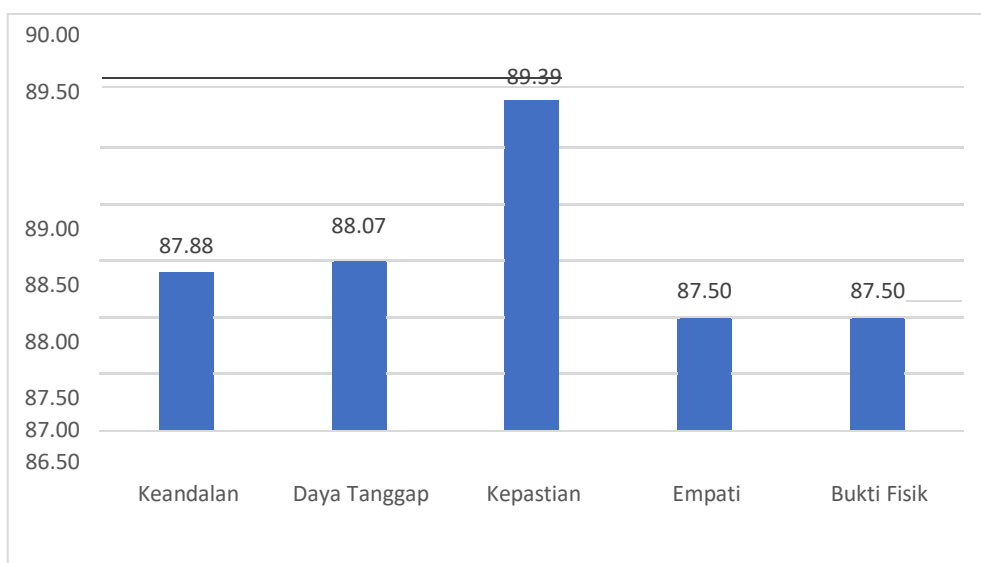
Tabel 9. Kisi-kisi Aspek Butir Angket

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Butir	Nomor Item
Keandalan (Reliability)	2	1, 3, 7
Daya Tanggap (Responsiveness)	2	5, 8
Kepastian (Assurance)	3	2, 4, 11
Empati (Empathy)	1	6
Bukti Fisik (Tangibles)	3	9, 10, 12

Tabel 10. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Perpustakaan

Aspek yang Diukur	Nilai Rata-Rata (%)
Keandalan (Reliability)	87,88
Daya Tanggap (Responsiveness)	88,07
Kepastian (Assurance)	89,39
Empati (Empathy)	87,5
Bukti Fisik (Tangibles)	87,5

Gambar 5. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Perpustakaan Perpustakaan



Hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan UNSWA nilai rata-rata di atas 87%. Dimensi Kepastian Assurance) memperoleh nilai tertinggi, yaitu 89,39%, yang menunjukkan bahwa peraturan, tata tertib, dan koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan telah memberikan rasa aman dan kepastian kepada penggunanya. Dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh nilai 87,88%, yang masih tergolong tinggi namun memerlukan peningkatan, terutama dalam kelengkapan koleksi serta kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian buku. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa perpustakaan UNSWA telah menjalankan fungsinya dengan baik sebagai pusat informasi dan sumber belajar, baik melalui koleksi fisik maupun digital, serta pelayanan petugas yang ramah dan profesional.

E. Layanan Sarana Prasarana

Layanan sarana dan prasarana memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran, kegiatan kemahasiswaan, serta aktivitas akademik lainnya di Universitas Nggusuwaru (UNSWA). Penilaian terhadap aspek ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas yang disediakan oleh kampus dengan butir angket disajikan pada Tabel 14 dan Tabel 15, dan hasil rekapitulasi survei layanan proses pembelajaran pada Tabel 16 dan Gambar 6 berikut:

Tabel 14. Angket Butir Layanan Sarana Prasarana

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Ruangan kuliah tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
2	Peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, LCD tersedia di ruangan kuliah				
3	Bengkel, studio, dan laboratorium, seperti lab. komputer, lab. bahasa, lab. praktikum telah tersedia, terisi dengan peralatan yang memenuhi standar, dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan praktik mahasiswa				
4	Modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia				
5	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas dan laboratorium				
6	Perangkat lunak (<i>software</i>) yang digunakan untuk praktik di laboratorium secara kuantitas dan kualitas terbilang memadai serta merupakan versi terkini				
7	Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
8	Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
9	Kuantitas kantin memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
10	Kuantitas lapangan dan tempat-tempat olah raga memadai, mudah diakses, dan berfungsi baik				
11	Kuantitas poliklinik memadai dengan kualitas kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai				
12	Jaringan internet kampus baik dan cepat				
13	Kuantitas gedung Rektorat, Dekanat, Prodi, gedung perkuliahan, dan gedung perkantoran memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman				
14	Kuantitas aula memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman				
15	Kuantitas ruangan berkegiatan untuk Himpunan Mahasiswa Jurusan dan Unit Kegiatan Mahasiswa memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman				

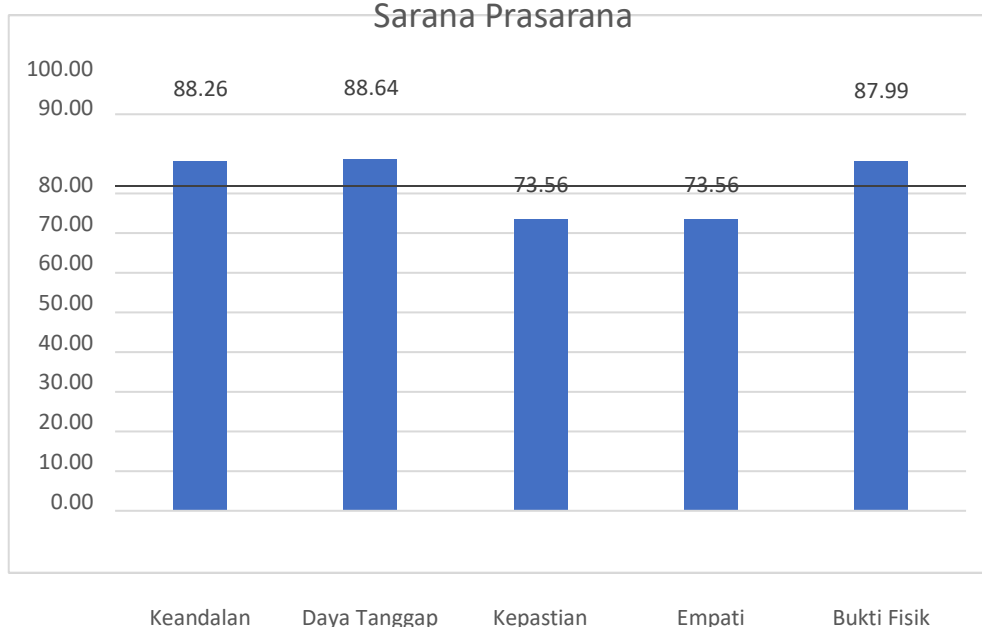
Tabel 15. Kisi-kisi Aspek Butir Angket

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Butir	Nomor Item
Keandalan (Reliability)	3	3, 4, 10
Daya Tanggap (Responsiveness)	1	12
Kepastian (Assurance)	2	6, 11
Empati (Empathy)	2	8, 15
Bukti Fisik (Tangibles)	7	1, 2, 5, 7, 9, 13, 14

Tabel 16. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Sarana Prasarana

Aspek yang Diukur	Nilai Rata-Rata (%)
Keandalan (Reliability)	88,26
Daya Tanggap (Responsiveness)	88,64
Kepastian (Assurance)	73,56
Empati (Empathy)	73,56
Bukti Fisik (Tangibles)	87,99

Gambar 6. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Sarana Prasarana Sarana Prasarana



Hasil survei menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana Universitas Nggusuwaru berada pada kategori baik, dengan rata-rata keseluruhan di atas 80%. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh nilai tertinggi yaitu 88,64%, menunjukkan bahwa jaringan internet kampus yang cepat dan mudah diakses menjadi faktor yang sangat diapresiasi oleh mahasiswa. Dimensi Keandalan (Reliability) dan Bukti Fisik (Tangibles) juga menunjukkan hasil yang baik (masing-masing 88,26% dan 87,99%), yang mengindikasikan bahwa fasilitas ruang kuliah, laboratorium, dan peralatan pembelajaran telah memadai dan berfungsi dengan baik. Namun, nilai Kepastian (Assurance) dan Empati (Empathy) berada pada angka 73,56%, menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan pada aspek pelayanan fasilitas pendukung seperti poliklinik, perangkat lunak laboratorium, serta penyediaan ruang bagi kegiatan mahasiswa agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Universitas Nggusuwaru telah berupaya menyediakan sarana dan prasarana yang baik, namun tetap diperlukan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan semua fasilitas mendukung kegiatan akademik dan non-akademik secara maksimal.

F. Layanan Keuangan

Layanan keuangan merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kegiatan akademik dan kemahasiswaan di Universitas Nggusuwaru. Pelayanan yang baik di bidang keuangan akan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan civitas akademika dalam melakukan transaksi, pengajuan pendanaan, serta memperoleh informasi terkait keuangan secara cepat, transparan, dan akurat. Instrumen survei layanan keuangan terdiri atas delapan

butir pernyataan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik yang disajikan pada Tabel 17 dan Tabel 18, dan hasil rekapitulasi survei layanan proses pembelajaran pada Tabel 19 dan Gambar 7 berikut:

Tabel 17. Angket Butir Layanan Keuangan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Sistem keuangan telah tersedia secara <i>online</i> dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran				
2	Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu				
3	Fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia				
4	Prosedur pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa mudah dan transparan				
5	Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan				
6	Petugas pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan				
7	Kuantitas ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian pelayanan keuangan memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman				
8	Pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi keuangan bekerja dengan efektif				

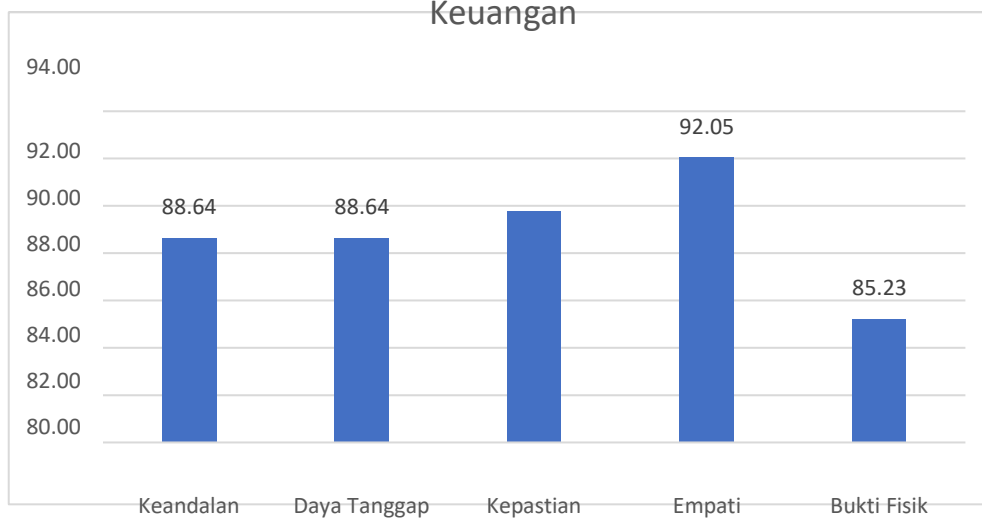
Tabel 18. Kisi-kisi Aspek Butir Angket

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Butir	Nomor Item
Keandalan (Reliability)	3	1, 2, 8
Daya Tanggap (Responsiveness)	2	4, 6
Kepastian (Assurance)	1	5
Empati (Empathy)	1	3
Bukti Fisik (Tangibles)	1	7

Tabel 19. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Keuangan

Aspek yang Diukur	Nilai Rata-Rata (%)
Keandalan (Reliability)	88,64
Daya Tanggap (Responsiveness)	88,64
Kepastian (Assurance)	89,77
Empati (Empathy)	92,05
Bukti Fisik (Tangibles)	85,23

Gambar 7. Hasil Rekapitulasi Survei Layanan Keuangan



Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan di Universitas Nggusuwaru berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata nilai di atas 85%. Dimensi Empati (92,05%) memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa pihak universitas telah menyediakan dukungan pendanaan yang memadai bagi kegiatan kemahasiswaan dan memperhatikan kebutuhan mereka. Dimensi Kepastian (89,77%) dan Keandalan (88,64%) juga menunjukkan hasil yang tinggi, mencerminkan adanya kejelasan prosedur, kecepatan dalam penyelesaian kegiatan keuangan, serta penerapan sistem keuangan berbasis online yang efektif. Sementara itu, Bukti Fisik (85,23%) memperoleh nilai terendah di antara dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas ruang pelayanan keuangan agar lebih nyaman dan representatif, misalnya dengan memperbaiki tata ruang, fasilitas tunggu, dan kebersihan area layanan. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa layanan keuangan di Universitas Nggusuwaru telah berjalan dengan baik dan transparan, namun peningkatan fasilitas fisik serta optimalisasi sistem pelayanan tetap diperlukan untuk mendukung kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

G. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut Laporan Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Sosiologi Universitas Nggusuwaru Tahun 2025 dirancang secara komprehensif dan bertahap untuk mengatasi temuan utama survei yang mencatat kepuasan keseluruhan di atas 85% pada dimensi SERVQUAL, dengan prioritas utama pada perbaikan dimensi Kepastian dan Empati sarana prasarana yang hanya mencapai 73,56%, serta optimalisasi layanan perpustakaan, administrasi akademik, kemahasiswaan, dan keuangan.

Implementasi dimulai segera pasca-laporan dengan pembentukan Tim Ad-hoc Tindak Lanjut yang terdiri dari Ketua Program Studi sebagai ketua, Wakil Ketua Bidang Akademik dan Sarana Prasarana, Kepala Tata Usaha, perwakilan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Pendidikan Sosiologi, serta koordinator mutu prodi, yang bertugas menyusun roadmap bulanan, memantau progres melalui dashboard real-time berbasis Google Data Studio, dan melaporkan ke Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan setiap akhir kuartal untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas terhadap target peningkatan skor kepuasan dari rata-rata 87% menjadi minimal 92% dalam periode 12 bulan ke depan.

Pada aspek layanan proses pembelajaran yang telah mencapai skor sangat baik di atas 89% untuk semua dimensi, tindak lanjut difokuskan pada pemeliharaan keunggulan dan pencegahan degradasi melalui serangkaian program preventif, termasuk workshop pelatihan dosen tentang responsivitas dan empati selama dua hari penuh di bulan pertama hingga kedua dengan biaya estimasi Rp15 juta yang disediakan dari dana operasional prodi, menargetkan peningkatan skor Daya Tanggap dari 89,20% menjadi 92% melalui praktik umpan balik cepat dalam 24 jam dan fasilitasi diskusi interaktif pada setiap mata kuliah Pendidikan anak usia dini. Selanjutnya, upgrade platform Learning Management System (LMS) dilakukan pada bulan ketiga hingga keenam dengan kolaborasi tim TI kampus untuk mengintegrasikan modul interaktif dan video pembelajaran kimia terkini bagi minimal 75% mata kuliah, disertai monitoring kehadiran dosen secara digital terintegrasi dengan sistem Siakad yang dikelola oleh Wakil Ketua Bidang Akademik, menargetkan tingkat kehadiran di atas 95% sebagai indikator konsistensi keandalan layanan yang telah menjadi kekuatan prodi.

Layanan administrasi akademik dengan skor rata-rata 88% akan mengalami revitalisasi menyeluruh untuk mengurangi keluhan terkait waktu tunggu dan personalisasi pelayanan, dimulai dengan renovasi ruang pelayanan tata usaha pada bulan pertama hingga ketiga yang mencakup penambahan empat counter baru, instalasi AC sentral, serta kiosk digital self-service untuk akses marksheet dan transkrip nilai dengan anggaran Rp50 juta dari dana prodi, diikuti pelatihan sopan santun dan empati selama 16 jam bagi 10 petugas administrasi di bulan kedua senilai Rp10 juta yang difasilitasi oleh konsultan internal UNSWA. Pada bulan keempat hingga keenam, integrasi one-stop service online melalui aplikasi mobile akan diimplementasikan dengan biaya Rp30 juta untuk mempercepat proses daftar ulang, pengajuan surat menyurat, dan akses data kehadiran, memastikan waktu pemrosesan kurang dari lima menit per transaksi sambil menaikkan skor Bukti Fisik (Tangibles) di atas 90%, dengan evaluasi internal bulanan untuk menyesuaikan prosedur berdasarkan masukan mahasiswa.

Untuk layanan kemahasiswaan yang Keandalan-nya tercatat 87,12%, rencana tindak

lanjut menekankan peningkatan aksesibilitas informasi dan fasilitas pengembangan diri, dengan peluncuran portal informasi beasiswa terpusat serta workshop bulanan tentang akses KIP-Kuliah dan beasiswa eksternal pada bulan pertama hingga keempat agar 100% mahasiswa angkatan 2025-2026 memahami prosedur lengkap dalam waktu tiga bulan pertama, dikoordinasikan oleh Bagian Kemahasiswaan bekerja sama dengan HMJ Pendidikan Anak Usia Dini. Pada bulan kelima hingga delapan, renovasi ruang Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) akan dilakukan dengan penambahan peralatan seni dan eksperimen kimia senilai Rp40 juta untuk mendukung kreativitas mahasiswa, diikuti pelaksanaan tracer study alumni pada bulan kesembilan hingga dua belas yang menargetkan respon rate 70% guna memperkaya data lowongan kerja dan peluang magang di bidang pendidikan kimia, sehingga dimensi Empati dapat ditingkatkan menjadi 92% melalui pendekatan yang lebih proaktif dan inklusif.

Layanan perpustakaan dengan skor Keandalan 87,88% memerlukan reformasi koleksi dan digitalisasi untuk mendukung penelitian mahasiswa kimia, dimulai dengan pengadaan 500 eksemplar buku, jurnal, dan e-book terkini di bidang Pendidikan Anak Usia Dini (60% berbasis digital) pada bulan pertama hingga keenam dengan anggaran Rp75 juta yang bersumber dari hibah PDP prodi, diprioritaskan pada jurnal Q1 kimia terapan dan sumber referensi terkini. Digitalisasi pelayanan dilakukan pada bulan ketiga hingga kelima melalui pengembangan aplikasi pencarian katalog berbasis RFID beserta pelatihan 20 jam bagi petugas perpustakaan untuk mempersingkat waktu peminjaman di bawah dua menit, dilanjutkan renovasi dua ruang baca utama pada bulan ketujuh dengan peningkatan WiFi hingga 100 Mbps dan kursi ergonomis senilai Rp25 juta, memastikan lingkungan belajar yang kondusif dan menaikkan skor Kepastian menjadi 92%.

Area paling kritis, yaitu sarana prasarana dengan skor Assurance dan Empati hanya 73,56%, akan menjadi fokus utama dengan alokasi sumber daya terbesar, dimulai dari update 50 lisensi software laboratorium seperti ChemDraw dan OriginPro versi 2026 pada bulan kedua hingga keempat (Rp60 juta) yang dikelola Kepala Laboratorium untuk memastikan 100% fungsionalitas, serta penambahan satu dokter poliklinik plus stok obat gratis dengan jam operasional 08.00-16.00 pada bulan pertama hingga ketiga (Rp35 juta) di bawah Wakil Rektor III. Pembangunan ruang HMJ Pendidikan Sosiologi seluas 100 m² dilakukan pada bulan keenam hingga sembilan (Rp150 juta), upgrade jaringan internet fiber optic 1 Gbps untuk seluruh gedung prodi pada bulan pertama hingga kedua (Rp80 juta) dengan target speed test di atas 900 Mbps oleh tim TI kampus, serta renovasi 20 unit toilet dan kantin dengan checklist hygiene harian pada bulan keempat (Rp45 juta), semuanya dikoordinasikan Bagian Sarana Prasarana untuk transformasi menyeluruh yang terukur.

Layanan keuangan akan dioptimalkan untuk mengurangi antrean dan meningkatkan transparansi, dengan integrasi payment gateway Midtrans untuk pembayaran SPP non-tunai pada bulan kedua yang diproyeksikan mengurangi waktu tunggu hingga 70%, dilengkapi dashboard publik pembayaran dan subsidi yang diupdate bulanan mulai bulan pertama, serta peluncuran hotline pengaduan 24/7 dengan Service Level Agreement (SLA) respons di bawah satu jam pada bulan ketiga untuk menangani keluhan secara real-time. Total anggaran keseluruhan Rp650 juta akan bersumber dari hibah PDP 40%, dana operasional prodi 30%, sponsor swasta 20%, dan kerjasama Yayasan PAUD 10%, dengan breakdown dominan untuk sarana prasarana Rp370 juta (57%), perpustakaan Rp100 juta (15%), serta akademik dan lainnya Rp180 juta, dimonitor melalui rapat evaluasi bulanan Komite Mutu Prodi, audit internal semesteran oleh Badan Administrasi Akademik (BAA), dan survei follow-up triwulanan dengan sampling 30% mahasiswa plus full survey pada Agustus 2026.

Risiko potensial seperti keterlambatan pencairan anggaran dimitigasi melalui penandatanganan MoU hibah pada Mei 2026, resistensi petugas diatasi dengan insentif kinerja Rp2 juta per orang, serta force majeure seperti pandemi ditangani dengan model hybrid 50% aktivitas, memastikan kontinuitas program. Implementasi rencana ini tidak hanya menargetkan kepuasan mahasiswa 92% tetapi juga memperkuat akreditasi A prodi, peningkatan enrollment 15% pada tahun 2027, serta produksi lima paper ilmiah dari best practices untuk publikasi jurnal nasional, menjadikan Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini sebagai model unggulan Universitas Nggusuwaru dalam pelayanan berorientasi stakeholder.