



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

TAHUN AKADEMIK : GENAP 2024/2025

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ABULYATAMA
2025

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Universitas Abulyatama telah dapat diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan untuk Tahun Akademik Genap 2024/2025 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Para responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di lingkungan Universitas Abulyatama yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Aceh Besar, September 2025

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

1. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPjM) secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan proses pembelajaran di Universitas Abulyatama. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas proses pembelajaran, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Universitas Abulyatama dalam melaksanakan proses pembelajaran dan untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Universitas Abulyatama dalam peningkatan proses pembelajaran. Adapun aspek kepuasan yang diukur dalam evaluasi ini meliputi 5 aspek yang terdiridari :

- Keandalan (*reliability*): yaitu mencakup ketepatan waktu dosen memulai perkuliahan, Ketepatan waktu dosen mengakhiri perkuliahan, Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan semester (RPS), kontrak kuliah dan tata tertib diawal perkuliahan, dosen memberikan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkuliahan, Dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkuliahan, Dosen membagikan/memperlihatkan/membahas semua hasil ujian serta pemberian nilai secara objektif.
- Daya tanggap (*responsiveness*): yang mencakup kemudahan dosen untuk dihubungi atau dijumpai dalam rangka keperluan konsultasi terkait materi perkuliahan baik secara langsung ataupun tidak langsung (alat komunikasi) dan ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan dari mahasiswa terkait materi pembelajaran
- Kepastian (*assurance*): yaitu mencakup kemampuan dosen menerapkan menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL), kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran (Infokus, Laptop, Papan Tulis, dll) dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- Empati (*empathy*): yaitu mencakup kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan selama proses belajar mengajar di kelas, dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkuliahan dan kemampuan dosen mengenali anda sebagai mahasiswa di kelas.
- *Tangible*: yaitu mencakup penilaian mahasiswa terhadap kebersihan, penataan dan kenyamanan di ruang perkuliahan atau ruang laboratorium, Ketersediaan sarana pembelajaran yang tersedia di ruang perkuliahan atau ruang laboratorium dan Ketersediaan buku referensi di perpustakaan yang mendukung materi perkuliahan.

Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa secara *online* melalui laman <https://bit.ly/EvaluasiMhsUnaya> dimulai dari tanggal 3 sampai dengan 18 Agustus 2025. Responden adalah seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengan skala 1-4. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai sesuai skala rata-rata yang diperoleh yaitu :

- 1,00 – 1,49 Kurang memuaskan, perlu perbaikan segera
- 1,50 – 2,49 Cukup
- 2,50 – 3,49 Memuaskan
- 3,50 – 4,00 Sangat memuaskan

2. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Responden yang telah mengisi angket kuesioner Proses Pembelajaran pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 710 orang dari jumlah mahasiswa aktif 789. Setiap kuesioner mencakup 17 indikator pertanyaan yang terdiri dari 5 aspek penilaian yaitu aspek *reability* 6 pertanyaan, aspek *responsiveness* 2 pertanyaan, aspek *assurance* 3 pertanyaan, aspek *empathy* 3 pertanyaan dan aspek *tangible* 3 pertanyaan. Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaian yaitu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 2 jika responden cukup memuaskan dan skor 1 jika responden kurang memuaskan untuk setiap indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap ke lima aspek yang menunjukkan nilai 93,70% menyatakan sangat puas, 5,44% menyatakan puas, dan 0,86% menyatakan cukup puas. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek *assurance* sebesar 19,10% responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 0,74% responden memberikan nilai baik/memuaskan yang artinya mahasiswa sangat puas dengan kemampuan dosen menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL), kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran (Infokus, Laptop, Papan Tulis, dll) dan kemampuan dalam menyampaikan materi perkuliahan. Sedangkan aspek yang menunjukkan nilai persentase cukup memuaskan adalah pada aspek *responsiveness* 0,23 hal ini dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kemudahan dosen untuk dihubungi atau dijumpai dalam rangka keperluan konsultasi terkait materi perkuliahan baik secara

langsung ataupun tidak langsung (alat komunikasi) dan ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan dari mahasiswa terkait materi pembelajaran harus lebih ditingkatkan. Hasil umpan balik mahasiswa terhadap proses pembelajaran di sajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Rata – rata Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

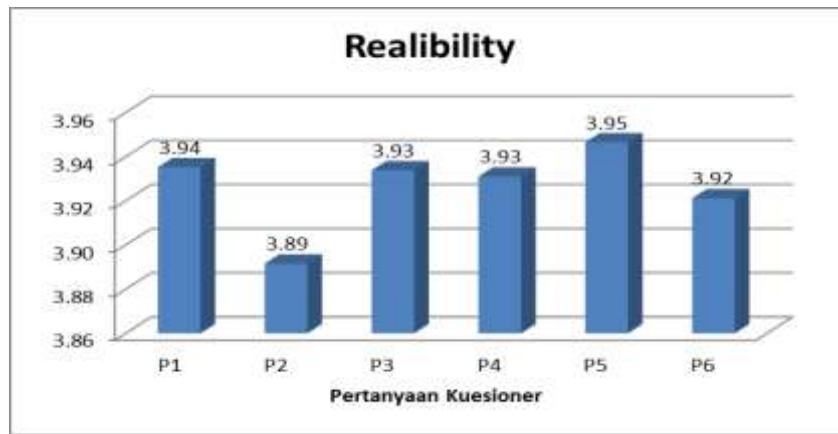
No.	Aspek Yang Diukur	Kategori				Persentase per Aspek
		Sangat Memuaskan	Baik/ Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	
1	<i>Realibility</i>	18.69	1.15	0.16	0.00	20,00
2	<i>Responsivenes</i>	18.66	1.11	0.23	0.00	20,00
3	<i>Assurance</i>	19.10	0.74	0.16	0.00	20,00
4	<i>Empathy</i>	18.67	1.19	0.14	0.00	20,00
5	<i>Tangible</i>	18.58	1.24	0.18	0.00	20,00
Total		93.70	5.44	0.86	0.00	100,00

Hasil analisis untuk masing-masing aspek penilaian terhadap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

a. Aspek Realibility

Aspek *realibility* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan atau kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Penilaian aspek *realibility* terdiri dari 6 indikator pertanyaan yaitu ketepatan waktu dosen memulai perkuliahan (P1), Ketepatan waktu dosen mengakhiri perkuliahan (P2), Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan semester (RPS), kontrak kuliah dan tata tertib diawal perkuliahan (P3), dosen memberikan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkuliahan (P4), Dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkuliahan (P5), Dosen membagikan/ memperlihatkan/membahas semua hasil ujian serta pemberian nilai secara objektif (P6)

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkuliahan, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,95, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 18,69%, memuaskan 1,15%, dan cukup memuaskan 0,16%. Hasil analisis aspek *realibility* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 1.

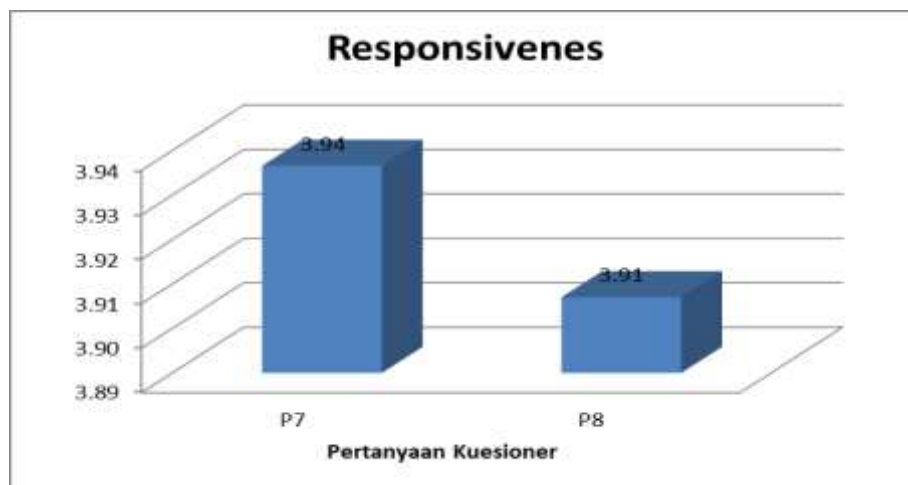


Gambar 1. Hasil analisis aspek realibility per item pertanyaan

b. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Aspek responsiveness dinilai dengan menggunakan dua indikator pertanyaan yaitu apakah dosen mudah untuk dihubungi atau dijumpai dalam rangka keperluan konsultasi terkait materi perkuliahan baik secara langsung ataupun tidak langsung (alat komunikasi) (P7) dan ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan dari mahasiswa terkait materi pembelajaran (P8).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap dosen mudah untuk dihubungi atau dijumpai dalam rangka keperluan konsultasi terkait materi perkuliahan baik secara langsung ataupun tidak langsung (alat komunikasi), dengan nilai rata-rata responden sebesar 3,94 dan secara keseluruhan 18,66% responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 1,11% memuaskan, dan 0,23% memberikan penilaian cukup memuaskan terhadap aspek responsiveness. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2.

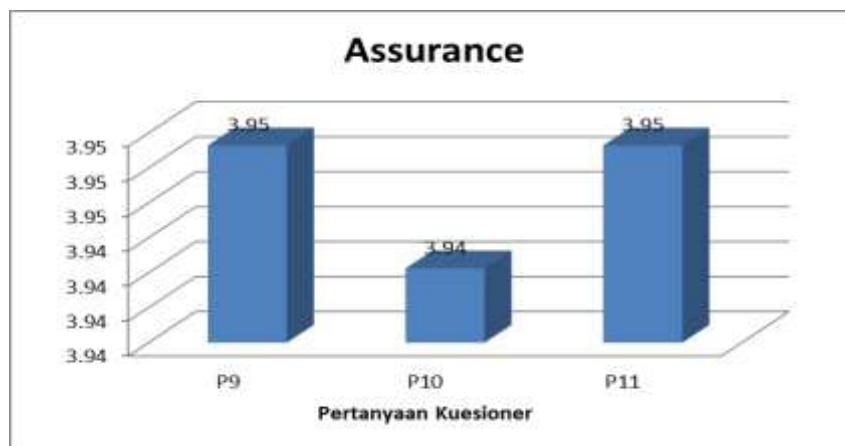


Gambar 2. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan

c. Aspek Assurance

Aspek assurance adalah setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pihak yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Aspek assurance dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu apakah mencakup kemampuan dosen menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL) (P9), kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran (Infokus, Laptop, Papan Tulis, dll) (P10) dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (P11).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama proses perkuliahan, dosen berkemampuan menerapkan atau menggunakan metode/model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL), dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan, dengan nilai rata-rata responden sebesar 3,95 dan secara keseluruhan 19,10% responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 0,74% memuaskan, dan 0,16% cukup memuaskan, terhadap indikator penilaian aspek assurance. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3.



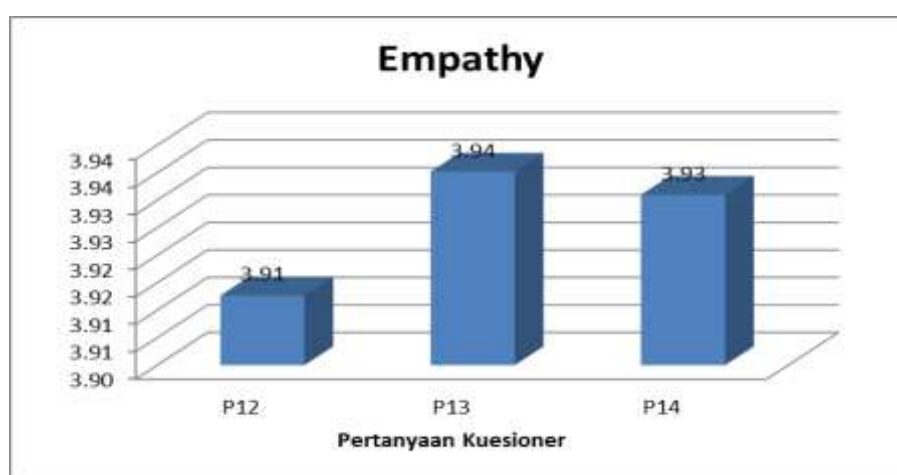
Gambar 3. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan

d. Aspek Empathy

Aspek empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan

sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Aspek empathy dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan selama proses belajar mengajar di kelas (P12), dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkuliahan (P13) dan kemampuan dosen mengenali anda sebagai mahasiswa di kelas (P14).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan yaitu dosen bersikap baik/bersahabat kepada mahasiswa selama perkuliahan, dengan rata-rata responden sebesar 3,94 dan secara keseluruhan 18,67% responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 1,19% memuaskan, dan 0,14% cukup memuaskan terhadap indikator penilaian aspek *empathy*. Hasil analisis aspek *empathy* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4.



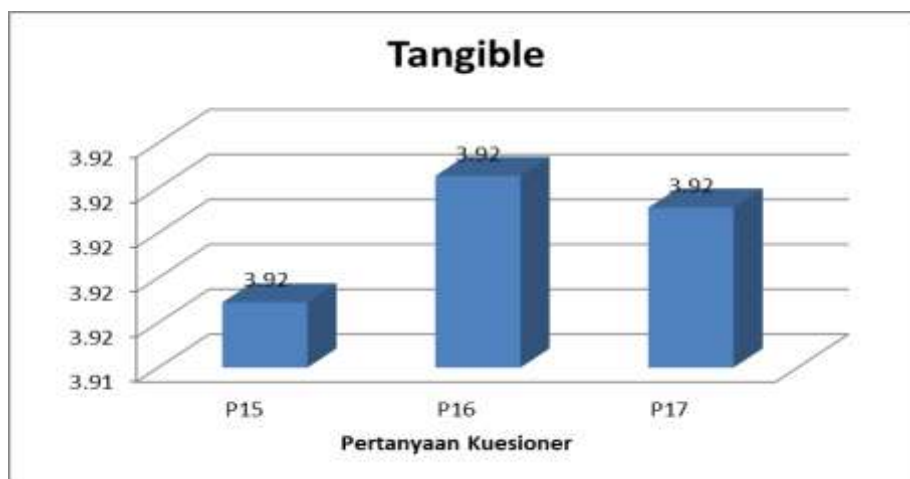
Gambar 4. Hasil analisis aspek empathy per item pertanyaan

e. Aspek Tangible

Aspek tangible adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Aspek tangible dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu penilaian mahasiswa terhadap kebersihan, penataan dan kenyamanan di ruang perkuliahan atau ruang laboratorium (P15), ketersediaan sarana pembelajaran yang tersedia di ruang perkuliahan atau ruang laboratorium (P16) dan Ketersediaan buku referensi di perpustakaan yang mendukung materi perkuliahan (P17)

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kebersihan, penataan dan kenyamanan di ruang perkuliahan atau ruang laboratorium,

ketersediaan sarana pembelajaran yang tersedia di ruang perkuliahan atau ruang laboratorium, dan ketersediaan buku referensi di perpustakaan yang mendukung materi perkuliahan, dengan nilai rata-rata responden sebesar 3,92 dan secara keseluruhan 18,58% responden memberikan penilaian sangat memuaskan, 1,24% memuaskan, dan 0,18% memberikan penilaian cukup memuaskan terhadap indikator penilaian aspek tangible. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan maka diperoleh nilai kelima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 93,70% menyatakan sangat memuaskan,
- 5,14% menyatakan memuaskan
- 0,86% menyatakan cukup memuaskan

Adapun Penilaian untuk masing-masing aspek kepuasan memberikan hasil skor rata-rata kepuasan sebagai berikut:

- Aspek Reability : 3,927
- Aspek Responsive : 3,922
- Aspek Assurance : 3,947
- Aspek Emphaty : 3,926
- Aspek Tangible : 3,920

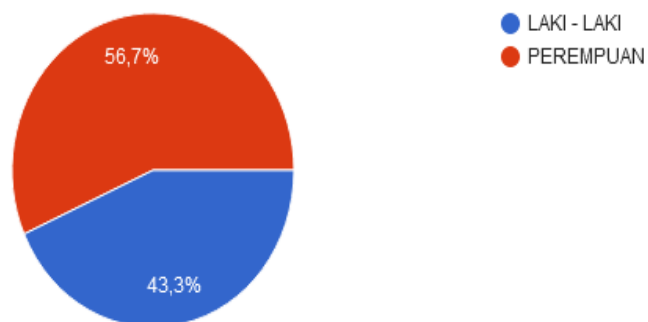
b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan yaitu agar meningkatkan kemudahan akses komunikasi antara dosen dan mahasiswa, baik melalui pertemuan langsung maupun media komunikasi lainnya, serta meningkatkan ketanggapan dosen dalam memberikan respon terhadap pertanyaan atau permasalahan mahasiswa terkait materi perkuliahan, guna mendukung proses pembelajaran yang lebih interaktif dan efektif.

LAMPIRAN

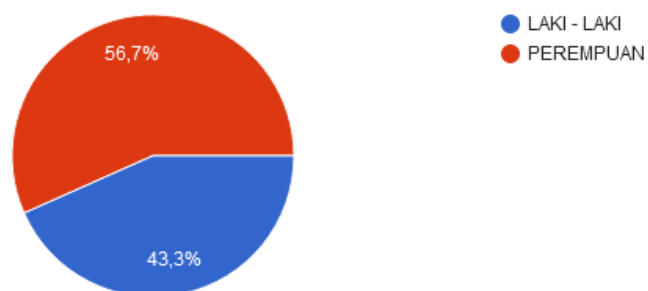
JENIS KELAMIN

 Salin



JENIS KELAMIN

 Salin



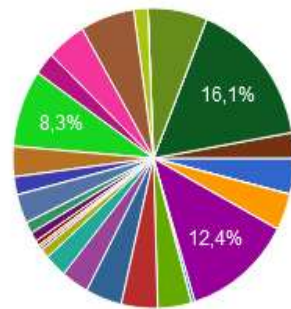
TAHUN MASUK KULIAH

 Salin



PROGRAM STUDI

Salin

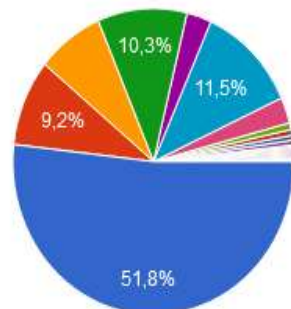


- PENDIDIKAN DOKTER
- PROFESI DOKTER
- ILMU KEPERAWATAN
- PROFESI NERS
- D3 KEPERAWATAN
- SARJANA KEBIDANAN
- PROFESI BIDAN
- TEKNIK MESIN

1/4

JUMLAH MATA KULIAH YANG ANDA AMBIL PADA SAAT PENGISIAN ANGKET

Salin



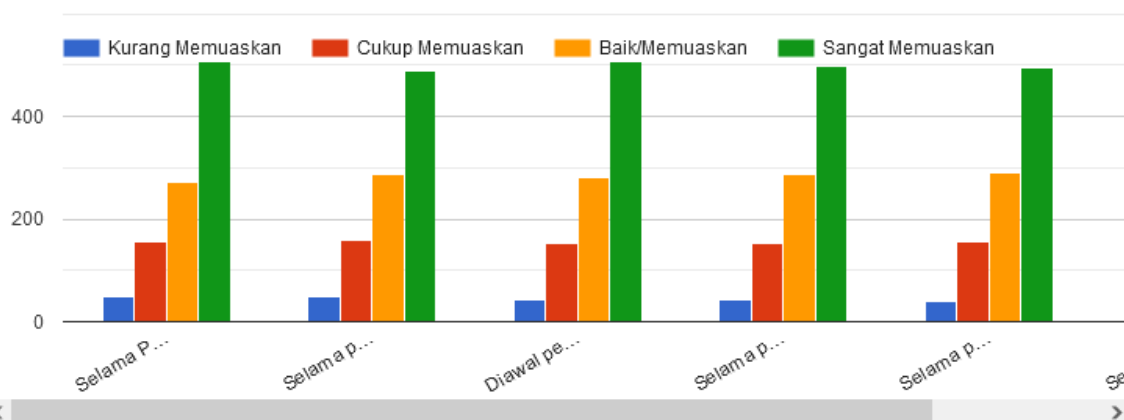
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 2
- 20

1/3

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN

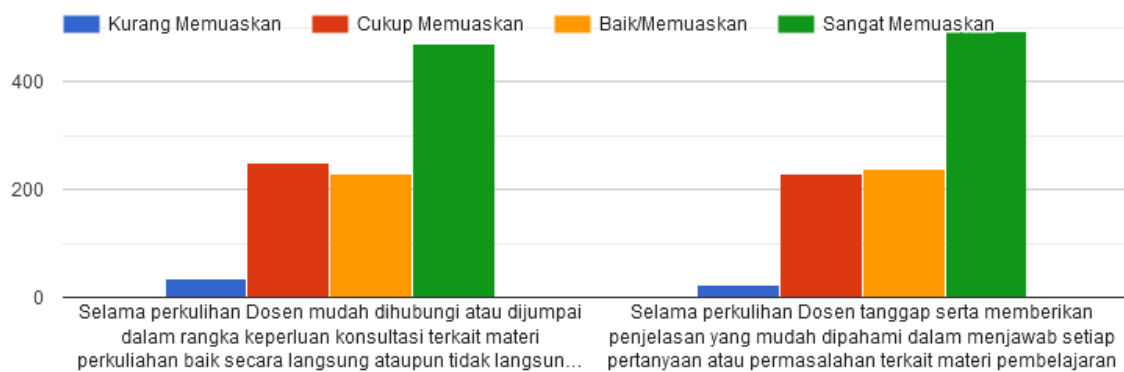
Aspek Reliability (Keandalan)

Salin



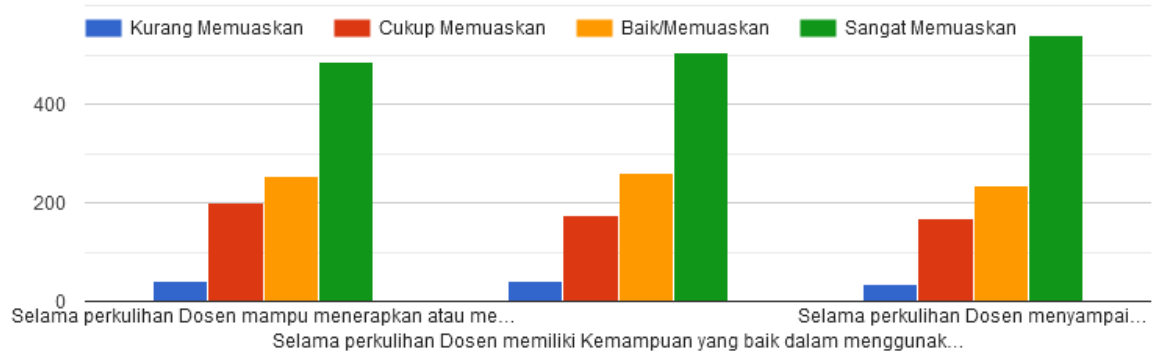
Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

Salin



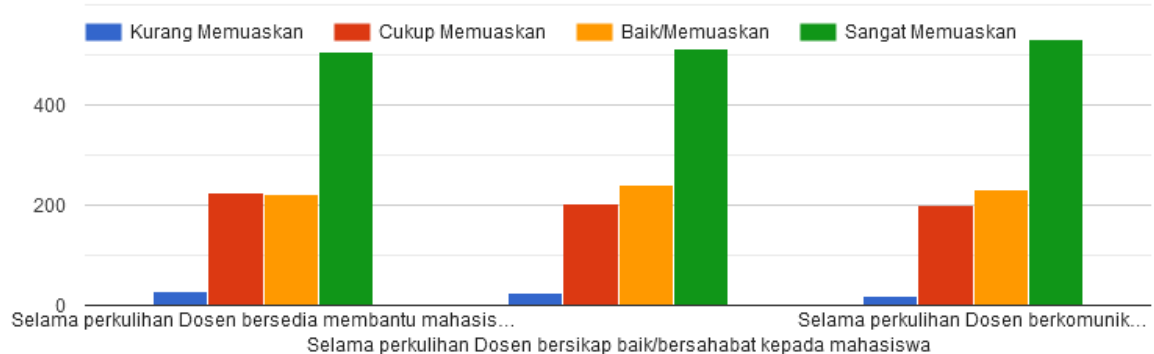
Aspek Assurance (Kepastian)

Salin



Aspek Empathy (Empati)

Salin



Aspek Tangible (Sarana dan Prasarana perkuliahan)

Salin

