



**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN ADMISTRASI  
FAKULTAS HUKUM SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**



**GUGUS KENDALI MUTU (GKM)  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM  
KEBANGSAAN INDONESIA  
TAHUN 2024/2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan **“Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Hukum Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa di lingkungan Fakultas Hukum.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan administrasi, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik maupun nonakademik di Fakultas Hukum.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Hukum beserta jajaran pimpinan.
2. Seluruh staf administrasi Fakultas Hukum.
3. Mahasiswa Fakultas Hukum yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei ini.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan laporan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Fakultas Hukum dan seluruh pihak yang berkepentingan dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi.

Bireuen, 5 September 2024

Gugus Kendali Mutu



Munawir, S.H.I., M.H

## LEMBAR PENGESAHAN

**Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Hukum Semester Ganjil  
Tahun Akademik 2024/2025**

Menyetujui  
Ketua Prodi Studi Hukum



**Dian Eriani, S.H., M.H**  
**NIDN. 1318108301**

Bireuen, 5 September 2024  
Gugus Kendali Mutu FH



**Munawir, S.H., M.H**  
**NIDN. 1322119102**

Mengetahui  
Dekan FH



**Andi Lesmana S.H., M.H**  
**NIDN: 1310038201**

## DAFTAR ISI

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>COVER .....</b>                                                               | <b>1</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                   | <b>2</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                       | <b>3</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                           | <b>4</b>  |
| <br>                                                                             |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                   | <b>5</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                         | 6         |
| 1.2 Tujuan Survei.....                                                           | 6         |
| 1.3 Manfaat Survei.....                                                          | 6         |
| <br>                                                                             |           |
| <b>BAB II METODE PELAKSANAAN .....</b>                                           | <b>7</b>  |
| 2.1 Waktu Pelaksanaan .....                                                      | 7         |
| 2.2 Responden.....                                                               | 9         |
| 2.3 Metode Analisis Data.....                                                    |           |
| <br>                                                                             |           |
| <b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>                                                  | <b>11</b> |
| 3.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik ..... | 11        |
| 3.2 Deskripsi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi..... | 13        |
| 3.3 Pembahasan .....                                                             | 16        |
| <br>                                                                             |           |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                         | <b>17</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                             | 17        |
| 4.2 Saran .....                                                                  | 17        |
| <br>                                                                             |           |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                             |           |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, perguruan tinggi dituntut untuk menerapkan sistem penjaminan mutu secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang menegaskan bahwa perguruan tinggi wajib meningkatkan mutu pendidikan secara berkesinambungan. Selain itu, Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi juga menekankan pentingnya evaluasi terhadap layanan pendidikan, termasuk layanan administrasi akademik, sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu institusi.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik menjadi salah satu instrumen penting untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Melalui survei ini, UNIKI dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa, mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan, serta menyusun strategi perbaikan layanan secara lebih efektif dan tepat sasaran. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa juga mendukung penerapan budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, perguruan tinggi mampu memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berkelanjutan dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan tinggi.

Selain sebagai instrumen evaluasi, survei kepuasan mahasiswa juga mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di perguruan tinggi. Data yang diperoleh dari survei dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan adanya survei ini, perguruan tinggi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik yang lebih efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan pendidikan tinggi secara maksimal.

## **1.2 Tujuan Survei**

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi akademik berdasarkan aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.
3. Mengetahui kendala atau kekurangan dalam pelaksanaan layanan administrasi akademik.
4. Menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan mutu layanan administrasi akademik secara berkelanjutan.

## **1.3 Manfaat Survei**

1. Menjadi bahan evaluasi bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik sesuai kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Memberikan informasi mengenai kelebihan, kekurangan, serta kendala dalam pelaksanaan layanan administrasi akademik sehingga dapat dilakukan perbaikan secara tepat dan berkelanjutan.
3. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.
4. Mendorong terciptanya pelayanan administrasi akademik yang lebih efektif, responsif, profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## BAB II

### METODE PELAKSANAAN

#### 2.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan survei terhadap kepuasan dosen dilaksanakan mulai tanggal 4 September s/d. 12 September 2024. Penyebaran instrument melalui google form yang diedarkan oleh Gugus Kendali Mutu (GKM) Fakultas. Selanjutnya di susun dalam sebuah laporan dan di upload di <https://bpm.uniki.ac.id> agar dapat diakses bagi pemangku kepentingan. Sebelum instrumen tersebut digunakan untuk survey terlebih dahulu dilakukan: (a) di validasi oleh Kepala Badan Penjaminan Mutu (BPM); (b) dilakukan uji coba pada kelompok kecil, sebanyak 50 responden yang dipilih secara acak dan mewakili setiap fakultas; (c) hasil uji coba lapangan dijadikan dasar untuk uji validitas dan reliabilitas. Data hasil uji\_validitas dan reliabilitas dianalisis menggunakan aplikasi excel secara rinci penjelasannya sebagai berikut:

##### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Menurut Arikunto (2006) "suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian butir-butir instrument. Validitas butir instrumen dilakukan dengan mengkorelasi skor setiap butir instrument dengan skor total. Item yang dijawab sebagai berikut: Sangat Puas (Skor 4), Puas (Skor 3), Cukup (Skor 2), Kurang Puas (Skor 1). Selanjutnya perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari *Pearson*.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{(\sum x^2)(\sum y^2)}$$

(sumber : Arikunto, 2009)

Di mana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan ( $x = X - \bar{X}$  dan  $y = Y - \bar{Y}$ )

$\sum xy$  = jumlah perkalian x dengan y

$\sum x^2$  = kuadrat dari x

$\sum y^2$  = kuadrat dari y

Kriteria yang digunakan dalam menentukan setiap butir instrumen valid atau sebaliknya digunakan dua cara, pertama membandingkan angka r (r hitung) dengan tabel harga kritik dari *r product moment* atau membandingkan r hitung dengan koefisien korelasi berikut.

Tabel 1. Interpretasi Validitas

| Koefisien Korelasi | Kriteria Validitas |
|--------------------|--------------------|
| 0,81 – 1,00        | Sangat tinggi      |
| 0,61 – 0,80        | Tinggi             |
| 0,41 – 0,60        | Cukup              |
| 0,21 – 0,40        | Rendah             |
| 0,00 – 0,20        | Sangat Rendah      |

(Sumber : Purwanto, 2025)

Hasil uji coba instrumen menunjukkan bahwa semua butir instrumen memiliki nilai *r*-hitung dari 0,51 sampai dengan 0,86. Dengan demikian, semua butir instrumen untuk survey adalah valid, dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 2. Hasil uji coba (Uji Validitas)

| No Instrumen | Nilai <i>r</i> | Klasifikasi  |
|--------------|----------------|--------------|
| 1            | 0.75           | Valid        |
| 2            | 0.77           | Valid        |
| 3            | 0.66           | Valid        |
| 4            | 0.75           | Valid        |
| 5            | 0.79           | Valid        |
| 6            | 0.77           | Valid        |
| 7            | 0.51           | Cukup Valid  |
| 8            | 0.83           | Sangat Valid |
| 9            | 0.70           | Valid        |
| 10           | 0.86           | Sangat Valid |
| 11           | 0.82           | Sangat Valid |
| 12           | 0.83           | Sangat Valid |
| 13           | 0.62           | Valid        |
| 14           | 0.81           | Sangat Valid |
| 15           | 0.77           | Valid        |
| 16           | 0.79           | Valid        |
| 17           | 0.81           | Sangat Valid |
| 18           | 0.71           | Valid        |
| 19           | 0.79           | Valid        |
| 20           | 0.68           | Valid        |

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam survey ini dilakukan terhadap menjawab instrumen melalui google form, bertujuan untuk melihat konsistensi antar item dalam instrumen. Uji reliabilitas terhadap butir instrumen dilakukan secara statistik dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Selanjutnya untuk mengetahui reliabilitas seluruh instrumen digunakan rumus *Spearman-Brown* dengan teknik KR20. Rumus yang dimaksud adalah:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

(Sumber : Purwanto, 2005)

Keterangan :

k : Jumlah Instrumen

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah Variance dari Masing-masing Instrumen

$\sigma_t^2$  : Variance total skor

Untuk dapat menginterpretasikan derajat uji reliabilitas dapat menggunakan kriteria berikut .

Tabel 3. Koefisien Korelasi Uji Reliabilitas

| Koefisien Korelasi | Kriteria Validitas |
|--------------------|--------------------|
| 0,800 – 1,000      | Sangat reliabel    |
| 0,600 – 0,799      | reliabel           |
| 0,400 – 0,599      | Cukup reliabel     |
| 0,200 – 0,399      | Kurang reliabel    |
| 0,000 – 0,199      | Tidak reliabel     |

(sumber : Modifikasi Purwanto, 2005)

## 2.2 Responden

Secara rinci jumlah responden dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik fakultas hukum berjumlah 144

## 2.3 Metode Analisis Data

Hasil survei kepuasan dosen terhadap manajemen sumber daya manusia dianalisis berdasarkan hasil pengisian angket (*google form*) dengan menggunakan skala pengukuran, yaitu skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mendapatkan tanggapan dari pengguna perpustakaan terhadap pengelolaan layanan perpustakaan, dimana masing-masing skor di tiap-tiap pernyataan yaitu; Sangat Baik (Skor 4), Baik (Skor 3), Cukup (Skor 2), Kurang (Skor 1). Data yang diperoleh dianalisis untuk melihat persentase per item pernyataan yang dideskripsikan dalam bentuk grafik batang dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

dimana,

P : Persentase

f : frekuensi

n : Jumlah Sampel

Selanjutnya untuk mencari nilai rata-rata hasil tanggapan responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana,  $\bar{x}$  = nilai rata-rata,  $\sum x_i$  = jumlah tanggapan responden dan nilai  $n$  = jumlah responden secara keseluruhan.

*Tabel 5. Kriteria Penilaian Responden*

| <i>No</i> | <i>Nilai Rata-Rata</i> | <i>Kriteria</i>                            |
|-----------|------------------------|--------------------------------------------|
| <i>1</i>  | <i>3,01 - 4,00</i>     | <i>Sangat Baik<br/>(Sangat Setuju)</i>     |
| <i>2</i>  | <i>2,01 - 3,00</i>     | <i>Baik<br/>(Setuju)</i>                   |
| <i>3</i>  | <i>1,01 - 2,00</i>     | <i>Cukup<br/>(Cukup Setuju)</i>            |
| <i>4</i>  | <i>0,00 - 1,00</i>     | <i>Kurang Memuaskan<br/>(Tidak Setuju)</i> |

Sumber: Sudjana (1989:86)

### BAB III

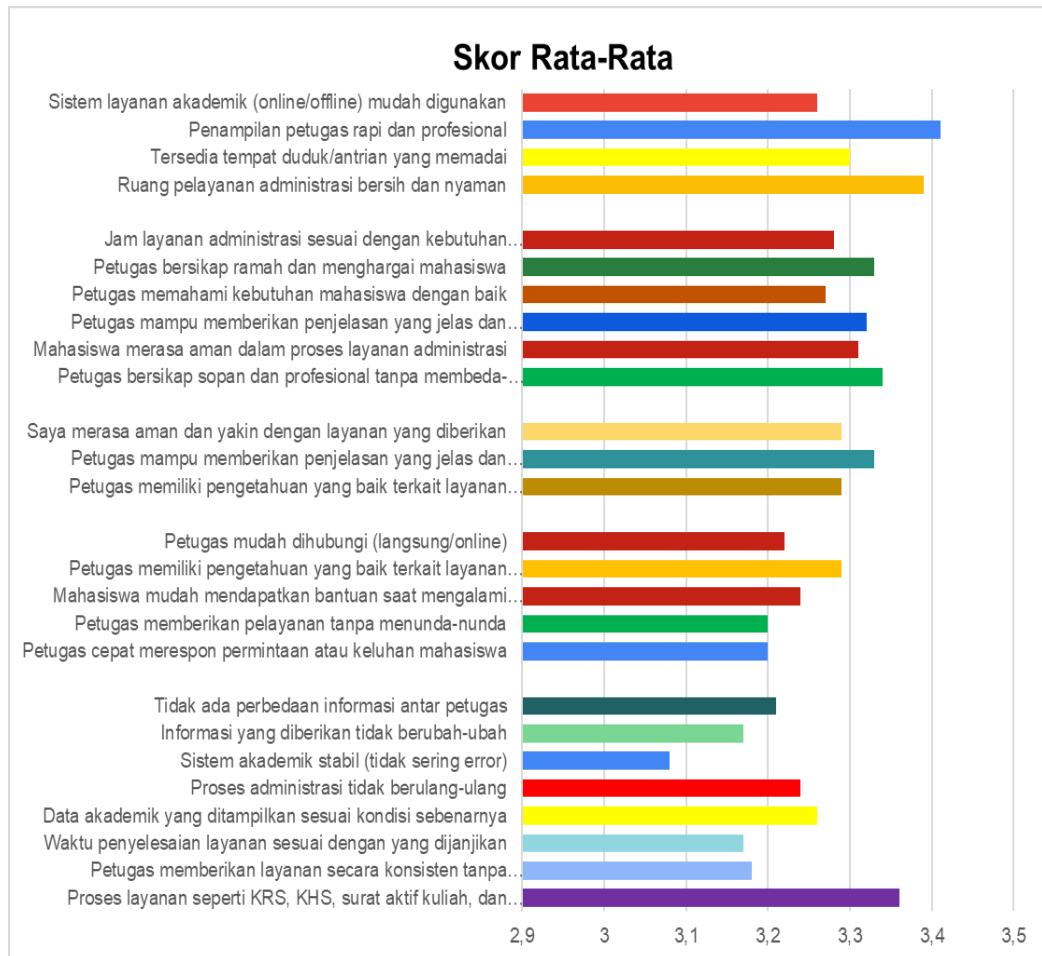
#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 3.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

*Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik semester ganjil tahun akademik 2024/2025 dengan jumlah responden yang telah mengisi google form sebanyak 144 responden. Hasil survei tersebut diharapkan menjadi masukan bagi pengelola layanan administrasi akademik atau pimpinan dalam meningkatkan layanan administrasi akademik terhadap mahasiswa.*

- a. Skor rata-rata hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di deskripsikan dalam bentuk tabel 6. berikut ini :

| No                    | Pertanyaan                                                                                 | Skor Rata-Rata |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Reliability</b>    |                                                                                            |                |
| 1                     | Proses layanan seperti KRS, KHS, surat aktif kuliah, dan lainnya dilakukan sesuai prosedur | 3,36           |
| 2                     | Petugas memberikan layanan secara konsisten tanpa kesalahan                                | 3,18           |
| 3                     | Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan                                   | 3,17           |
| 4                     | Data akademik yang ditampilkan sesuai kondisi sebenarnya                                   | 3,26           |
| 5                     | Proses administrasi tidak berulang-ulang                                                   | 3,24           |
| 6                     | Sistem akademik stabil (tidak sering error)                                                | 3,08           |
| 7                     | Informasi yang diberikan tidak berubah-ubah                                                | 3,17           |
| 8                     | Tidak ada perbedaan informasi antar petugas                                                | 3,21           |
| <b>Responsiveness</b> |                                                                                            |                |
| 9                     | Petugas cepat merespon permintaan atau keluhan mahasiswa                                   | 3,20           |
| 10                    | Petugas memberikan pelayanan tanpa menunda-nunda                                           | 3,20           |
| 11                    | Mahasiswa mudah mendapatkan bantuan saat mengalami kesulitan administrasi                  | 3,24           |
| 12                    | Petugas memiliki pengetahuan yang baik terkait layanan akademik                            | 3,29           |
| 13                    | Petugas mudah dihubungi (langsung/online)                                                  | 3,22           |
| <b>Assurance</b>      |                                                                                            |                |
| 14                    | Petugas memiliki pengetahuan yang baik terkait layanan akademik                            | 3,29           |
| 15                    | Petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami                          | 3,33           |
| 16                    | Saya merasa aman dan yakin dengan layanan yang diberikan                                   | 3,29           |
| <b>Emphaty</b>        |                                                                                            |                |
| 17                    | Petugas bersikap sopan dan profesional tanpa membeda-bedakan mahasiswa dalam melayani      | 3,34           |
| 18                    | Mahasiswa merasa aman dalam proses layanan administrasi                                    | 3,31           |
| 19                    | Petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami                          | 3,32           |
| 20                    | Petugas memahami kebutuhan mahasiswa dengan baik                                           | 3,27           |
| 21                    | Petugas bersikap ramah dan menghargai mahasiswa                                            | 3,33           |
| 22                    | Jam layanan administrasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa                                 | 3,28           |
| <b>Tangible</b>       |                                                                                            |                |
| 23                    | Ruang pelayanan administrasi bersih dan nyaman                                             | 3,39           |
| 24                    | Tersedia tempat duduk/antrian yang memadai                                                 | 3,30           |
| 25                    | Penampilan petugas rapi dan profesional                                                    | 3,41           |
| 26                    | Sistem layanan akademik (online/offline) mudah digunakan                                   | 3,26           |
| <b>Rata-rata</b>      |                                                                                            | <b>3,27</b>    |

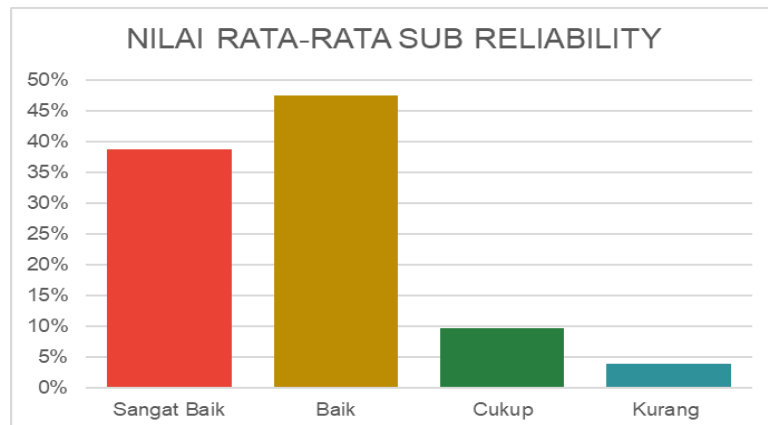


Grafik 1. Skor rata-rata hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik

Berdasarkan grafik 1 di atas menunjukkan beberapa skor rata-rata tertinggi berada pada pernyataan “Penampilan petugas rapi dan profesional” Perolehan skor rata-rata 3,41 berada pada kriteria ”baik atau memuaskan”. Sedangkan skor rata-rata terendah berada pada poin pertanyaan “Sistem akademik stabil (tidak sering error)” dengan perolehan skor rata-rata 3,08. Pada umumnya responden merasa puas dengan beberapa aspek pendukung pada layanan administrasi akademik di Fakultas hukum UNIKI namun, beberapa aspek perlu di tindak lanjuti.

**b. Deskripsi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Per-sub Pertanyaan dapat dilihat pada Grafik dibawah Ini:**

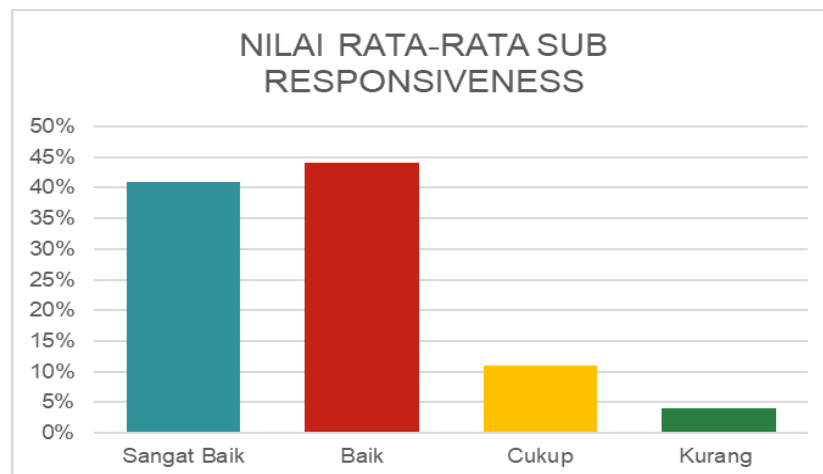
**1. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap sub Reliability**



**Grafik 2. Nilai rata-rata sub pertanyaan reliability**

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada sub dimensi Reliability diperoleh dari 8 item pertanyaan dengan total skor sebesar 25,67 sehingga menghasilkan rata-rata sebesar 3,21. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan layanan akademik berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung oleh hasil penilaian responden, dimana 39% menyatakan sangat baik, 47% baik, 10% cukup, dan hanya 4% yang menilai kurang. Dengan demikian, mayoritas mahasiswa menilai bahwa layanan akademik sudah cukup konsisten, akurat, dan dapat dipercaya dalam pelaksanaannya.

**2. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap sub Responsiveness**

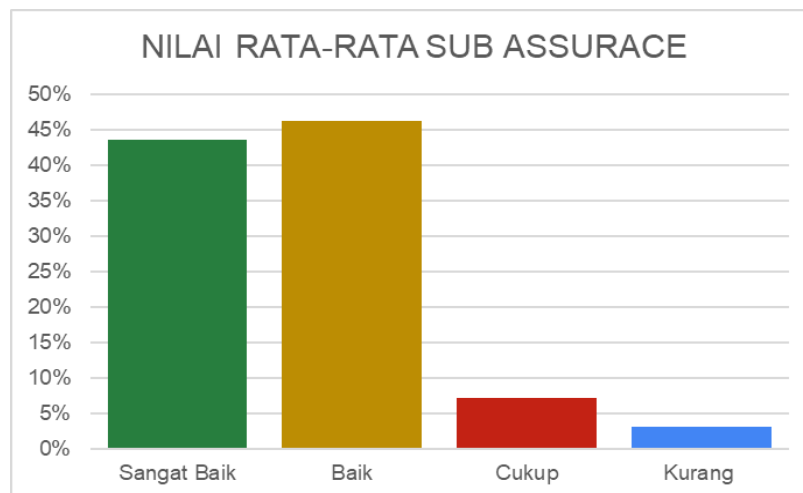


**Grafik 3. Nilai rata-rata sub pertanyaan responsiveness**

Berdasarkan grafik 3 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai rata-rata pada sub dimensi responsiveness menunjukkan bahwa kualitas ketangapan layanan akademik berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil penilaian responden, sebanyak 41% mahasiswa menilai sangat baik dan 44% menilai baik,

sehingga secara keseluruhan terdapat 85% responden yang memberikan penilaian positif terhadap layanan. Sementara itu, 11% responden memberikan penilaian cukup dan 4% menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan akademik dinilai cukup cepat dan sigap dalam membantu kebutuhan mahasiswa, memberikan informasi, serta merespons pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif juga mencerminkan adanya upaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa secara efektif. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan dan konsistensi pelayanan agar seluruh mahasiswa dapat merasakan kualitas layanan yang lebih baik.

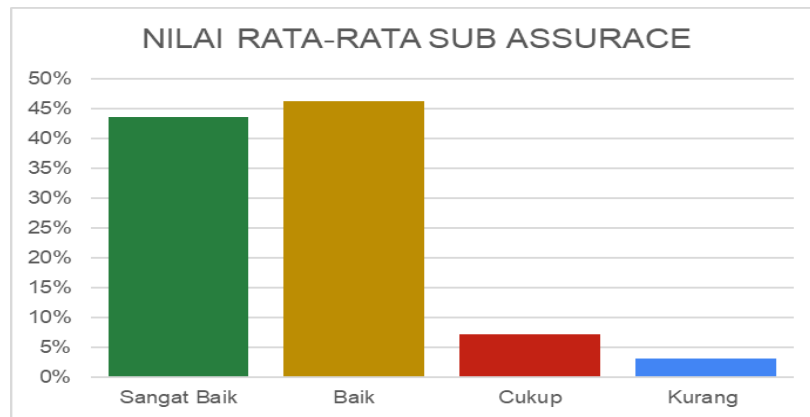
### 3. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap sub Assurance



Grafik 4. Nilai rata-rata sub pertanyaan Assurance

Berdasarkan grafik diatas, Nilai rata-rata pada sub dimensi Assurance menunjukkan bahwa kualitas jaminan pelayanan akademik berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian responden, dimana 44% mahasiswa menilai sangat baik dan 46% menilai baik, sehingga total 90% responden memberikan penilaian positif terhadap layanan. Sementara itu, 7% responden menilai cukup dan hanya 3% yang menilai kurang. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi assurance sudah berjalan dengan baik, terutama dalam aspek kompetensi dan kemampuan komunikasi petugas. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan agar tingkat kepercayaan dan kepuasan mahasiswa dapat semakin maksima.

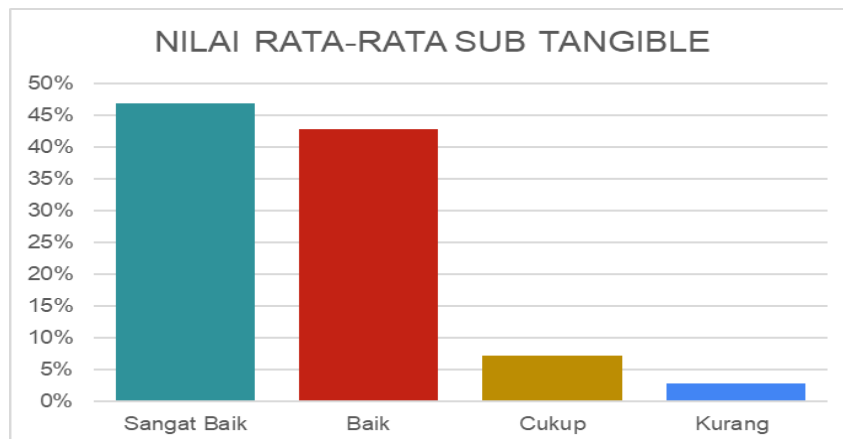
### 4. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap sub Emphaty



Grafik 5. Nilai rata-rata sub pertanyaan Emphaty

Berdasarkan grafik 5 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata pada sub dimensi Assurance menunjukkan bahwa kualitas jaminan pelayanan akademik berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian responden, dimana 44% mahasiswa menilai sangat baik dan 46% menilai baik, sehingga mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, 7% responden menilai cukup dan hanya 3% yang menilai kurang. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi assurance telah berjalan dengan baik, terutama dalam aspek profesionalisme petugas, kejelasan informasi, dan rasa aman dalam pelayanan administrasi akademik.

#### 5. Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap sub Tangible



Grafik 6. Nilai rata-rata sub pertanyaan tangible

Berdasarkan grafik 6 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai rata-rata pada sub dimensi Tangible menunjukkan bahwa kualitas sarana dan penampilan layanan akademik berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian responden, dimana 47% mahasiswa menilai sangat baik dan 43% menilai baik, sehingga sebanyak 90% responden memberikan penilaian positif terhadap aspek tangible layanan. Sementara itu, 7% responden menilai cukup dan hanya 3% yang menilai kurang. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa kualitas sarana dan

prasarana layanan akademik sudah berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh tingginya penilaian positif mahasiswa terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kerapian dan profesionalisme petugas, ketersediaan fasilitas seperti tempat duduk/antrian, serta kemudahan penggunaan sistem layanan akademik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan terutama pada optimalisasi sistem layanan dan kelengkapan fasilitas agar pelayanan menjadi lebih nyaman, efektif, dan mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa.

### **3.2 Pembahasan**

Berdasarkan deskripsi data yang telah diuraikan sebelumnya, pada umumnya mahasiswa memberi jawaban pada kategori "sangat baik" terhadap layanan administrasi akademika di UNIKI, selanjutnya akan ditindak lanjut oleh pimpinan secara berkala.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada semester ganjil tahun akademik 2022/2023 sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, pada sub dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata 3,21 berada pada kategori baik yang menunjukkan bahwa layanan akademik sudah cukup andal, sesuai prosedur, dan akurat, namun masih perlu peningkatan pada kestabilan sistem, ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan agar lebih baik kedepannya.
2. Sub pertanyaan *responsiveness* dengan nilai rata-rata 3,23 berada pada kategori baik yang menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan mahasiswa, meskipun kecepatan dan konsistensi dalam menangani layanan masih perlu ditingkatkan.
3. Sub pertanyaan *assurance* dengan nilai rata-rata 3,30 berada pada kategori baik yang menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik, mampu memberikan penjelasan yang jelas, dan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa dalam menerima layanan akademik.
4. Sub pertanyaan *empathy* dengan nilai rata-rata 3,31 berada pada kategori baik yang menunjukkan bahwa petugas sudah cukup memberikan perhatian, sikap peduli, dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, namun masih dapat ditingkatkan agar lebih personal dan responsif terhadap setiap kondisi mahasiswa.

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Sistem layanan akademik berbasis online perlu terus ditingkatkan, terutama dari segi kemudahan akses, kecepatan, dan stabilitas sistem, agar mahasiswa dapat lebih mudah dalam mengakses layanan akademik secara efektif dan efisien.

## LAMPIRAN

Lampiran 1.

### Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Angket ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Hasil yang diperoleh dari kuesioner akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik dalam pengembangan layanan akademik UNIKI kedepan. Diharapkan kesungguhan untuk menjawab dengan sebenar-benarnya sesuai apa yang dialami dan rasakan.

Pilihlah salah satu jawaban yang tepat dari pernyataan di bawah, yaitu: 1. Kurang; 2. Cukup; 3. Baik; 4. Sangat Baik.

#### Pilihan Fakultas :

1. F. Hukum

| No                    | Pertanyaan                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| <b>Reliability</b>    |                                                                                            |   |   |   |   |
| 1                     | Proses layanan seperti KRS, KHS, surat aktif kuliah, dan lainnya dilakukan sesuai prosedur |   |   |   |   |
| 2                     | Petugas memberikan layanan secara konsisten tanpa kesalahan                                |   |   |   |   |
| 3                     | Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan                                   |   |   |   |   |
| 4                     | Data akademik yang ditampilkan sesuai kondisi sebenarnya                                   |   |   |   |   |
| 5                     | Proses administrasi tidak berulang-ulang                                                   |   |   |   |   |
| 6                     | Sistem akademik stabil (tidak sering error)                                                |   |   |   |   |
| 7                     | Informasi yang diberikan tidak berubah-ubah                                                |   |   |   |   |
| 8                     | Tidak ada perbedaan informasi antar petugas                                                |   |   |   |   |
| <b>Responsiveness</b> |                                                                                            |   |   |   |   |
| 9                     | Petugas cepat merespon permintaan atau keluhan mahasiswa                                   |   |   |   |   |
| 10                    | Petugas memberikan pelayanan tanpa menunda-nunda                                           |   |   |   |   |
| 11                    | Mahasiswa mudah mendapatkan bantuan saat mengalami kesulitan administrasi                  |   |   |   |   |
| 12                    | Petugas memiliki pengetahuan yang baik terkait layanan akademik                            |   |   |   |   |
| 13                    | Petugas mudah dihubungi (langsung/online)                                                  |   |   |   |   |
| <b>Assurance</b>      |                                                                                            |   |   |   |   |
| 14                    | Petugas memiliki pengetahuan yang baik terkait layanan akademik                            |   |   |   |   |
| 15                    | Petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami                          |   |   |   |   |
| 16                    | Saya merasa aman dan yakin dengan layanan yang diberikan                                   |   |   |   |   |
| <b>Emphaty</b>        |                                                                                            |   |   |   |   |
| 17                    | Petugas bersikap sopan dan profesional tanpa membedakan mahasiswa dalam melayani           |   |   |   |   |
| 18                    | Mahasiswa merasa aman dalam proses layanan administrasi                                    |   |   |   |   |
| 19                    | Petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami                          |   |   |   |   |
| 20                    | Petugas memahami kebutuhan mahasiswa dengan baik                                           |   |   |   |   |
| 21                    | Petugas bersikap ramah dan menghargai mahasiswa                                            |   |   |   |   |
| 22                    | Jam layanan administrasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa                                 |   |   |   |   |
| <b>Tangible</b>       |                                                                                            |   |   |   |   |
| 23                    | Ruang pelayanan administrasi bersih dan nyaman                                             |   |   |   |   |
| 24                    | Tersedia tempat duduk/antrian yang memadai                                                 |   |   |   |   |
| 25                    | Penampilan petugas rapi dan profesional                                                    |   |   |   |   |
| 26                    | Sistem layanan akademik (online/offline) mudah digunakan                                   |   |   |   |   |
| <b>Saran</b>          |                                                                                            |   |   |   |   |

## Lampiran 2. Jawaban Responden

[illegible]

[illegible]

|                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KU<br>M             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |   |   |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |   |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 |   |   |

|                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| F.<br>HU<br>KU<br>M | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |