

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Tahun Akademik 2024/2025



STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG

Jl. Khairil Anwar No.79 Bandar Lampung

Telp. (0721) 259166 - 25598 - 7523465

LAPORAN EVALUASI PELAYANAN DI SEKOLAH TINGGI MENURUT PERSEPSI MAHASISWA

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan mutu layanan akademik dan kemahasiswaan di perguruan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. STKIP PGRI Bandar Lampung sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen pada kualitas, senantiasa berupaya memberikan layanan yang relevan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan. Layanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek proses pembelajaran di kelas, tetapi juga mencakup seluruh dukungan akademik dan non-akademik yang menunjang pencapaian hasil belajar secara optimal.

Dalam konteks manajemen mutu perguruan tinggi, evaluasi kepuasan mahasiswa menjadi instrumen penting untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi standar dan harapan mahasiswa. Hasil evaluasi tersebut berfungsi sebagai bahan masukan bagi manajemen untuk melakukan perbaikan, pembaruan, dan penguatan layanan yang sudah berjalan. Oleh karena itu, proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tidak hanya bersifat formalitas, tetapi menjadi bagian dari siklus peningkatan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement).

Layanan akademik di perguruan tinggi mencakup berbagai aspek, mulai dari penyusunan kurikulum, pelaksanaan perkuliahan, ketersediaan dosen, penyediaan sarana prasarana, hingga sistem evaluasi pembelajaran.

Sementara itu, layanan kemahasiswaan mencakup bimbingan dan konseling, kegiatan organisasi mahasiswa, pembinaan prestasi, beasiswa, hingga pelayanan administrasi akademik. Kedua jenis layanan ini memiliki peran yang saling melengkapi untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif dan lingkungan belajar yang mendukung pengembangan potensi mahasiswa.

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan mahasiswa terhadap kualitas layanan semakin meningkat. Mahasiswa kini tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang transparan, mudah diakses, serta relevan dengan perkembangan dunia kerja. Oleh sebab itu, perguruan tinggi perlu secara rutin melakukan survei kepuasan mahasiswa agar dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan yang diberikan, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran.

Laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2025 ini disusun untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung terhadap layanan yang telah diberikan selama tahun akademik 2024/2025 berjalan. Laporan ini memuat hasil analisis yang bersumber dari data kuesioner yang diisi oleh responden terpilih, sehingga dapat merepresentasikan persepsi mahasiswa secara objektif dan terukur. Kegiatan evaluasi ini merupakan kelanjutan dari program serupa yang telah dilaksanakan secara rutin pada tahun-tahun sebelumnya. Dengan adanya keberlanjutan pelaksanaan survei ini, perguruan tinggi dapat melakukan perbandingan antar periode untuk melihat tren kepuasan mahasiswa,

mengidentifikasi faktor yang memengaruhi perubahan tingkat kepuasan, serta menentukan langkah-langkah strategis untuk peningkatan mutu layanan ke depan.

Selain sebagai bagian dari kewajiban implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa juga merupakan wujud akuntabilitas perguruan tinggi kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat. Dengan melibatkan mahasiswa secara langsung dalam proses evaluasi, perguruan tinggi membangun budaya partisipatif di mana suara mahasiswa didengar dan dijadikan dasar pengambilan kebijakan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tidak hanya berdampak pada citra dan reputasi perguruan tinggi, tetapi juga pada motivasi belajar, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non-akademik, serta kualitas lulusan yang dihasilkan. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung lebih aktif, berprestasi, dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap institusi. Sebaliknya, layanan yang kurang optimal dapat menurunkan semangat belajar dan mengurangi rasa memiliki terhadap perguruan tinggi.

Oleh karena itu, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa tahun 2025 ini diharapkan dapat menjadi landasan kuat dalam merumuskan program kerja rutin maupun pengembangan, menetapkan prioritas perbaikan, dan mengalokasikan sumber daya secara efektif. Data yang diperoleh dari survei ini akan digunakan untuk memperkuat kebijakan yang telah berjalan baik serta memperbaiki aspek-aspek layanan yang memerlukan peningkatan.

Dengan latar belakang tersebut, laporan ini disajikan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terukur mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung. Hasil evaluasi ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen pelengkap administrasi, tetapi menjadi panduan strategis bagi seluruh unit kerja di lingkungan perguruan tinggi dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan demi tercapainya visi dan misi institusi.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung tahun 2025 memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan kepada mahasiswa telah berjalan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perguruan tinggi. Proses penilaian ini dilakukan secara sistematis sebagai salah satu bentuk komitmen institusi dalam menjaga keberlangsungan implementasi mutu layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa. Dengan demikian, setiap layanan yang diberikan diharapkan tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah bagi pengembangan kompetensi dan karakter mahasiswa.

Secara umum, tujuan pelaksanaan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, baik akademik maupun kemahasiswaan. Gambaran ini akan menjadi tolok ukur bagi manajemen perguruan tinggi dalam menilai efektivitas penyelenggaraan layanan yang telah berjalan, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk merumuskan strategi peningkatan

mutu. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh data yang obyektif, terukur, dan representatif sebagai dasar penyusunan program kerja rutin serta program pengembangan di masa yang akan datang.

Secara khusus, pengukuran ini bertujuan untuk: (a) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, seperti proses perkuliahan, ketersediaan dosen, sarana prasarana, dan sistem administrasi akademik; (b) mengidentifikasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, termasuk bimbingan dan konseling, organisasi kemahasiswaan, serta kegiatan ekstrakurikuler; (c) mendapatkan umpan balik yang konstruktif dari mahasiswa sebagai masukan untuk perbaikan berkelanjutan; dan (d) menentukan prioritas perbaikan layanan yang memerlukan perhatian segera sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan perkembangan lingkungan internal maupun eksternal.

Manfaat dari pelaksanaan survei ini sangat luas, baik bagi manajemen perguruan tinggi, dosen, tenaga kependidikan, maupun mahasiswa. Bagi manajemen perguruan tinggi, hasil survei ini menjadi bahan penting dalam pengambilan keputusan strategis, perencanaan program kerja, serta penyusunan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Bagi dosen dan tenaga kependidikan, hasil evaluasi ini menjadi cerminan persepsi mahasiswa atas kinerja dan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan interaksi dengan mahasiswa.

Bagi mahasiswa, survei ini memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, kritik, dan saran secara konstruktif, sehingga mereka dapat turut

berperan aktif dalam proses peningkatan mutu layanan di kampus. Dengan dilibatkannya mahasiswa secara langsung dalam proses evaluasi, diharapkan tercipta rasa memiliki (sense of belonging) dan keterlibatan (engagement) yang lebih kuat terhadap institusi. Hal ini pada gilirannya akan mendorong terciptanya iklim akademik yang lebih kondusif, partisipatif, dan berorientasi pada kualitas.

Secara keseluruhan, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa tahun 2025 ini diharapkan tidak hanya menghasilkan laporan yang bersifat dokumentatif, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam mendorong perbaikan dan inovasi layanan di STKIP PGRI Bandar Lampung. Laporan ini akan menjadi referensi strategis dalam menjaga keberlanjutan mutu layanan, meningkatkan reputasi perguruan tinggi, dan memastikan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan pengalaman akademik dan non-akademik yang bermakna serta mendukung pencapaian tujuan pendidikan tinggi secara optimal.

C. SASARAN

Sasaran utama dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan tahun 2025 adalah untuk memperoleh data yang akurat mengenai tingkat kepuasan mahasiswa aktif terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh STKIP PGRI Bandar Lampung. Data ini mencakup persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik seperti proses pembelajaran, ketersediaan dosen, kelengkapan sarana prasarana, serta layanan administrasi akademik. Selain itu, survei juga difokuskan pada penilaian layanan kemahasiswaan yang meliputi pembinaan organisasi, kegiatan

ekstrakurikuler, bimbingan dan konseling, serta dukungan lain yang menunjang pengembangan diri mahasiswa.

Survei ini ditujukan kepada mahasiswa aktif yang terdaftar pada tahun akademik berjalan, dengan jumlah responden minimal 30% dari total populasi mahasiswa. Persentase ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mewakili keragaman latar belakang, program studi, dan tingkat semester mahasiswa, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan yang valid dan reliabel dalam mengevaluasi mutu layanan. Dengan melibatkan jumlah responden yang cukup besar, diharapkan tingkat representasi data menjadi optimal dan mampu menggambarkan kondisi layanan secara komprehensif.

Secara teknis, sasaran responden pada survei kepuasan mahasiswa tahun 2025 adalah mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung dari seluruh program studi dan jenjang semester, dengan target minimal 30% dari total jumlah mahasiswa yang ada. Pemilihan responden dilakukan secara acak namun tetap mempertimbangkan distribusi yang merata agar perolehan data mencerminkan kondisi nyata di setiap bagian layanan. Pendekatan ini diharapkan menghasilkan informasi yang lebih objektif, sehingga hasil evaluasi benar-benar dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan yang tepat sasaran.

Sasaran berikutnya adalah memastikan bahwa hasil survei dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan, sehingga pihak manajemen dapat menyusun strategi perbaikan yang terarah. Hasil evaluasi ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumentasi rutin, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian

mutu yang dapat mendorong terjadinya peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan. Dengan demikian, setiap program kerja dan kebijakan yang diambil akan berbasis pada data empiris yang berasal dari pengalaman langsung mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Secara lebih luas, sasaran pelaksanaan survei ini adalah untuk memperkuat budaya mutu di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung, di mana setiap unsur civitas akademika menyadari pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Melalui keterlibatan mahasiswa secara aktif dalam memberikan penilaian, perguruan tinggi dapat mengembangkan layanan yang adaptif terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Sasaran ini diharapkan mampu menciptakan sinergi antara pihak manajemen, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, sehingga tercapai layanan akademik dan kemahasiswaan yang berkualitas, relevan, dan mendukung pencapaian visi, misi, serta tujuan institusi.

D. PELAKSANAAN

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung tahun 2025 dilaksanakan secara terstruktur, terukur, dan berkesinambungan. Kegiatan ini dimulai pada akhir perkuliahan semester genap tahun akademik 2024/2025, bertepatan dengan momen transisi penyusunan program kerja tahun berikutnya. Tujuan utama dari pelaksanaan ini adalah untuk mendapatkan gambaran mutakhir mengenai kualitas layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, baik dari sisi akademik maupun kemahasiswaan. Seluruh rangkaian kegiatan pelaksanaan mengacu pada standar penjaminan mutu internal perguruan tinggi, sehingga setiap

tahapan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan administratif.

Tahapan awal pelaksanaan dimulai dengan penyusunan instrumen kuesioner yang menjadi alat ukur utama dalam menilai tingkat kepuasan mahasiswa. Tim Satuan Tugas Penjaminan Mutu (Satgas Jamu) menyusun instrumen ini dengan mengacu pada indikator layanan akademik dan kemahasiswaan yang relevan dengan standar nasional pendidikan tinggi. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mencakup berbagai aspek, seperti mutu pembelajaran, ketersediaan dosen, layanan administrasi akademik, kelengkapan sarana-prasarana, dukungan kegiatan organisasi kemahasiswaan, hingga layanan penunjang lain yang mendukung proses belajar dan pengembangan diri mahasiswa.

Sebelum digunakan secara luas, instrumen kuesioner menjalani proses uji coba terbatas kepada sejumlah mahasiswa perwakilan dari berbagai program studi dan angkatan. Uji coba ini bertujuan memastikan bahwa setiap pertanyaan mudah dipahami, relevan, dan mampu menggali persepsi mahasiswa secara tepat. Dari hasil uji coba, dilakukan revisi terhadap butir-butir yang dianggap kurang jelas atau memiliki potensi multitafsir. Langkah ini penting untuk menjamin validitas dan reliabilitas instrumen, sehingga data yang dihasilkan benar-benar akurat dan sesuai dengan tujuan evaluasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode random sampling, memastikan keterwakilan mahasiswa dari seluruh program studi dan semester. Target responden ditetapkan minimal 30% dari total jumlah mahasiswa aktif STKIP PGRI Bandar Lampung. Untuk memaksimalkan

partisipasi, kuesioner disebarikan dalam dua format, yaitu cetak dan digital, agar dapat diakses oleh mahasiswa dengan mudah. Pemilihan metode ganda ini juga bertujuan mengakomodasi perbedaan preferensi dan kondisi mahasiswa, sehingga data yang diperoleh benar-benar representatif.

Sebelum pengisian kuesioner, setiap responden diberikan penjelasan singkat mengenai tujuan survei, prosedur pengisian, dan jaminan kerahasiaan identitas. Hal ini dilakukan untuk memastikan mahasiswa merasa aman dan bebas dalam memberikan jawaban yang jujur sesuai pengalaman pribadi mereka. Proses pengisian dilakukan secara mandiri dengan waktu yang cukup, sehingga responden dapat mempertimbangkan jawabannya secara matang tanpa tekanan waktu yang berlebihan.

Setelah proses pengumpulan selesai, seluruh kuesioner baik dalam bentuk cetak maupun digital dikompilasi untuk diolah oleh tim Satgas Jamu. Data dari kuesioner digital secara otomatis masuk ke dalam sistem pengolahan data, sedangkan kuesioner cetak melalui tahap entri manual sebelum digabungkan dengan basis data digital. Proses pengolahan dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif yang mampu memberikan gambaran umum terkait tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap indikator yang diukur.

Analisis hasil survei dilakukan secara rinci, mencakup perhitungan skor rata-rata pada setiap indikator layanan, identifikasi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi, serta penentuan aspek yang membutuhkan perbaikan segera. Selain data kuantitatif, hasil analisis juga diperkaya dengan data kualitatif berupa saran, kritik, atau masukan tertulis dari mahasiswa. Data kualitatif ini memberikan wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual

mengenai permasalahan dan harapan mahasiswa terhadap layanan kampus.

Hasil analisis kemudian dituangkan ke dalam laporan komprehensif yang memuat temuan utama, uraian analisis, dan rekomendasi strategis. Penyusunan rekomendasi mempertimbangkan skala prioritas, urgensi perbaikan, serta ketersediaan sumber daya institusi. Dengan demikian, rekomendasi yang dihasilkan bersifat realistis untuk dilaksanakan namun tetap mengarah pada peningkatan kualitas layanan yang signifikan.

Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada pimpinan perguruan tinggi, unit layanan terkait, dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam peningkatan mutu layanan. Sebagai bentuk transparansi, ringkasan hasil survei dapat dipublikasikan kepada mahasiswa melalui media internal kampus. Keterbukaan ini diharapkan dapat membangun rasa percaya mahasiswa terhadap komitmen institusi dalam memperbaiki layanan berdasarkan masukan yang mereka berikan.

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa tahun 2025 ini menegaskan komitmen STKIP PGRI Bandar Lampung dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan akademik serta kemahasiswaan. Dengan pelaksanaan yang terencana, sistematis, partisipatif, dan berbasis data, evaluasi ini diharapkan tidak hanya menjadi rutinitas tahunan, tetapi juga bagian integral dari budaya mutu perguruan tinggi. Melalui sinergi antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen kampus, peningkatan kualitas layanan dapat terus berjalan selaras dengan perkembangan zaman dan kebutuhan mahasiswa.

E. METODE

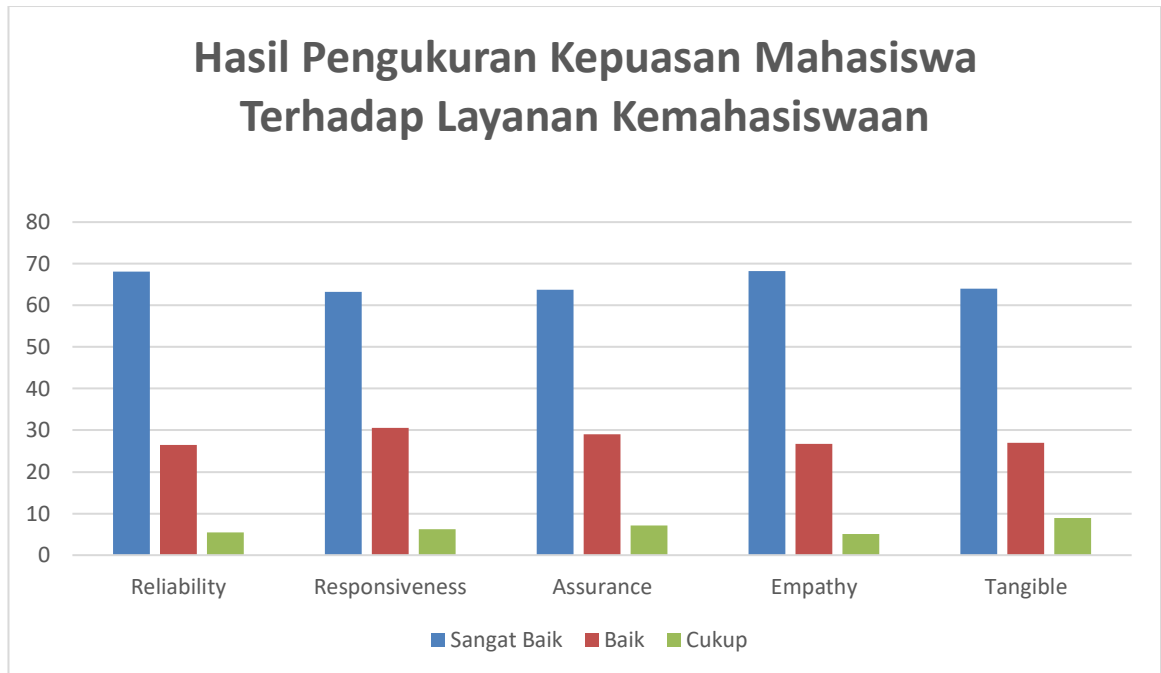
Pengumpulan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan pada tahun 2025 dilakukan menggunakan kuesioner yang dirancang khusus dan diisi oleh minimal 30% dari jumlah total mahasiswa aktif di STKIP PGRI Bandar Lampung. Kuesioner ini disusun dengan mempertimbangkan indikator-indikator utama layanan akademik dan kemahasiswaan yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa, meliputi proses pembelajaran, pelayanan administrasi, fasilitas kampus, serta dukungan kegiatan non-akademik. Skala penilaian yang digunakan terdiri dari empat kategori jawaban, dimulai dari angka 1 (kurang) hingga angka 4 (sangat baik), sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan secara jelas dan terstruktur. Data yang terkumpul merepresentasikan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi.

Pengolahan data dilakukan dengan metode statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa pada berbagai aspek layanan. Sebelum digunakan secara luas, instrumen kuesioner ini telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, sehingga setiap butir pertanyaan terbukti sahih dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud. Hasil pengolahan data berupa nilai rata-rata tingkat kepuasan pada setiap indikator, yang kemudian menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan. Dengan pendekatan ini, hasil evaluasi diharapkan tidak hanya memberikan informasi kuantitatif, tetapi juga menjadi acuan strategis bagi pengembangan mutu layanan akademik dan kemahasiswaan di masa mendatang.

F. HASIL PENILAIAN

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang dilaksanakan secara konsisten terhadap masing-masing indikator disajikan sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1.	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	68,08	26,42	5,5	0
2.	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantumahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	63,25	30,58	6,17	0
3.	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	63,75	29,08	7,17	0
4.	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	68,25	26,67	5,08	0
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	64,06	27,00	8,94	0
Jumlah		259,31	113,33	32,86	0
Rata-rata		64,83	28,33	6,57	0



Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator layanan yang diukur berada pada kategori yang sangat baik. Pada kategori Sangat Baik, capaian tertinggi terdapat pada aspek *Empati (empathy)*, yaitu kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa dengan persentase sebesar 68,25%. Capaian tinggi lainnya juga terlihat pada aspek *Keandalan (reliability)* sebesar 68,08%, yang menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Selanjutnya, pada kategori Baik, capaian tertinggi terdapat pada aspek *Daya tanggap (responsiveness)*, yaitu kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan secara cepat dengan persentase sebesar 30,58%. Adapun pada kategori Cukup, capaian tertinggi terdapat pada aspek *Tangible*, yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana dengan persentase sebesar 8,94%.

Sementara itu, pada kategori Kurang, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada seluruh aspek yang diukur.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pada setiap aspek menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik memiliki rata-rata sebesar 64,83%, kategori Baik sebesar 28,33%, dan kategori Cukup sebesar 6,57%, sedangkan kategori Kurang sebesar 0%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mahasiswa yang diberikan telah berada pada tingkat yang sangat baik, sehingga tidak terdapat aspek yang memerlukan prioritas perbaikan yang tinggi. Keunggulan, ketepatan, dan keakuratan layanan yang diberikan telah tercermin secara konsisten pada seluruh aspek yang diukur, sebagaimana terlihat pada tabel tersebut.

G. PENUTUP

Laporan evaluasi pelayanan di lingkungan Sekolah Tinggi berdasarkan persepsi mahasiswa ini disusun sebagai bagian dari upaya Satuan Tugas Penjaminan Mutu STKIP PGRI Bandar Lampung dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan akademik maupun kemahasiswaan secara berkelanjutan. Evaluasi ini menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa seluruh proses layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan serta mampu memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan utama.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan, diperoleh rincian capaian sebagai berikut:

1. Indeks capaian kepuasan mahasiswa pada aspek Keandalan (reliability), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, menunjukkan bahwa sebesar 68,08% responden menyatakan sangat baik, 26,42% menyatakan baik, dan 5,50% menyatakan cukup.
2. Indeks capaian kepuasan mahasiswa pada aspek Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan dengan cepat, menunjukkan bahwa sebesar 63,25% responden menyatakan sangat baik, 30,58% menyatakan baik, dan 6,17% menyatakan cukup.
3. Indeks capaian kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (assurance), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan keyakinan bahwa pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, menunjukkan bahwa sebesar 63,75% responden menyatakan sangat baik, 29,08% menyatakan baik, dan 7,17% menyatakan cukup.
4. Indeks capaian kepuasan mahasiswa pada aspek Empati (empathy), yaitu kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, menunjukkan bahwa sebesar 68,25% responden menyatakan sangat baik, 26,67% menyatakan baik, dan 5,08% menyatakan cukup.

5. Indeks capaian kepuasan mahasiswa pada aspek Tangible, yaitu penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana, menunjukkan bahwa sebesar 64,06% responden menyatakan sangat baik, 27,00% menyatakan baik, dan 8,94% menyatakan cukup.

Secara keseluruhan, dari seluruh layanan akademik dan kemahasiswaan yang ada di STKIP PGRI Bandar Lampung, diperoleh capaian kepuasan mahasiswa tertinggi pada kategori Sangat Baik dengan persentase sebesar 64,83% dari jumlah responden. Selanjutnya kategori Baik sebesar 28,33%, dan kategori Cukup sebesar 6,57%, serta tidak terdapat penilaian pada kategori Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Meskipun demikian, tetap diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek yang masih memiliki proporsi penilaian kategori cukup relatif lebih tinggi, seperti pada aspek sarana dan prasarana. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan strategis guna meningkatkan mutu layanan secara lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut, beberapa saran yang dapat direkomendasikan antara lain adalah mempertahankan kualitas layanan pada aspek yang telah mencapai kategori sangat baik melalui

penguatan budaya pelayanan prima dan peningkatan kompetensi dosen serta tenaga kependidikan. Selain itu, perlu dilakukan optimalisasi pada aspek daya tanggap melalui pemanfaatan sistem layanan berbasis teknologi informasi agar pelayanan menjadi lebih cepat dan responsif. Pada aspek sarana dan prasarana, diperlukan peningkatan kualitas dan aksesibilitas fasilitas pendukung pembelajaran guna mengurangi proporsi penilaian pada kategori cukup. Di samping itu, penting untuk memperkuat mekanisme penyerapan umpan balik mahasiswa sebagai dasar evaluasi yang berkelanjutan.

Adapun rencana tindak lanjut yang dapat dilaksanakan meliputi penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa secara berkala sebagai instrumen monitoring dan evaluasi layanan, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang pelayanan, serta pengembangan sistem layanan digital yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Selain itu, perlu dilakukan perencanaan dan penganggaran yang berkelanjutan untuk pengadaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana. Pembentukan tim monitoring dan evaluasi juga menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa seluruh rekomendasi perbaikan dapat diimplementasikan secara konsisten dan terukur. Dengan adanya saran dan rencana tindak lanjut tersebut, diharapkan mutu layanan akademik dan kemahasiswaan di STKIP PGRI Bandar Lampung dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

Bandar Lampung, 30 Juli 2025

Mengetahui,
Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan

Ketua SATGAS-JAMU
STKIP-PGRI Bandar Lampung



Ambyah Harjanto, S.Pd., M.Pd.



Nurdin Hidayat, M.Pd.

Mengesahkan

Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.