

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BALIKPAPAN
2022

PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS BALIKPAPAN

Balikpapan, 23 Desember 2022

Kepala Program Studi Teknik Mesin



Ir. Siska Ayu Kartika, S.T., M.MT., IPM

NIK.014 003 027

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri



Gunawan, S.T., M.Eng

NIP. 197009262005011000

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah kepuasan para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Laporan hasil survei kepuasan ini menjadi acuan bagi Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri Universitas Balikpapan untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini diucapkan terima kasih yang sebenar–benarnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

KPS Teknik Mesin,

Ir. Siska Ayu Kartika, S.T., M.MT, IPM

NIK 014 003 027

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Tujuan Kegiatan.....	7
1.3 Manfaat Kegiatan.....	7
BAB II METODE PENGUKURAN	8
2.1 Instrumen	8
Gambar 1. Form Survey Kepuasan Mahasiswa	8
2.2 Pelaksanaan	8
2.3 Perekaman dan Analisis Data	10
BAB III HASIL KEGIATAN.....	12
3.1 Indeks Kepuasan Program Studi.....	12
3.2 Tingkat Kepuasan Program Studi dalam Persentase	15
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	18
A. Pemanfaatan untuk Pengambilan Keputusan	18
B. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	18
LAMPIRAN	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek.....	9
Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM.....	11
Tabel 18 Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Persentase.....	16

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Studi Teknik Mesin harus dapat memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, dan *stakeholder*, termasuk dalam hal ini pengguna lulusan. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin, dibawah Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dalam hal ini Fakultas Teknologi Industri Universitas Balikpapan. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Balikpapan.

1.3 Manfaat Kegiatan


Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Balikpapan.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1 Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa menggunakan referensi dari dokumen Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Balikpapan, Formulir Kepuasan Mahasiswa (SOP Form.SOP.Pgd.13-8) yang meliputi indikator aspek pelayanan akademik yaitu; 1) Kejelasan RPS dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang dibuat Dosen Pembina Mata Kuliah, 2) Dosen membuat kesepakatan/kontrak belajar dengan mahasiswa yang dijalankan, 3) Kemampuan dosen dalam menyusun dan menyediakan bahan ajar, 4) Variasi metode pembelajaran yang digunakan dalam proses pembelajaran, 5) Variasi media yang digunakan dalam proses pembelajaran, 6) Kehadiran, alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan, 7) Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar, 8) Kesesuaian evaluasi dengan kompetensi/materi kuliah, 9) Variasi dan keragaman jenis evaluasi pembelajaran, 10) Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ujian.



FORMULIR
KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS BALIKPAPAN
(Kode Formulir: Form.SOP.Pgd.13-8)
(Diisi oleh Mahasiswa Setiap Semester Sekali)

Nama Mahasiswa : _____
NIM : _____
PETUNJUK : _____
Beri tanda silang (X) pada salah satu angka/nilai sesuai penilaian Saudara!

Aspek pelayanan akademik yang diukur	Kriteria	Nilai			
		1	2	3	4
Aspek pelayanan akademik yang diukur	1. Kejelasan RPS dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang dibuat Dosen Pembina Mata Kuliah				
	2. Dosen membuat kesepakatan/kontrak belajar dengan mahasiswa				
	3. Kemampuan dosen dalam menyusun dan menyediakan bahan ajar				
	4. Variasi metode pembelajaran yang digunakan dalam proses pembelajaran				
	5. Variasi media yang digunakan dalam proses pembelajaran				
	6. Kehadiran, alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan				
	7. Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar				
	8. Kesesuaian evaluasi dengan kompetensi/materi kuliah				
	9. Variasi dan keragaman jenis evaluasi pembelajaran				
	10. Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ujian				
Aspek pelayanan non akademik yang diukur	11. Layanan bimbingan akademik				
	12. Layanan bimbingan tugas akhir				
	13. Layanan Persewaan				
	14. Layanan Laboratorium				
	15. Layanan IT				
	16. Kelengkapan sarana, prasarana pembelajaran (ruang kuliah, LCD/Projector, AC, white board, pengeras suara, laboratorium)				
	17. Kelengkapan sarana, prasarana penunjang tempat parkir, aula, gedung, library, tempat olahraga, musholla, toilet, lapangan olahraga dan kantin				
	18. Layanan bimbingan konseling				
	19. Layanan bimbingan karir dan informasi kerja				
	20. Layanan asuransi				
21. Layanan UKM (Unit Usaha Kecil)					
22. Layanan kesehatan					
23. Layanan pertamanan kampus					
24. Program keahlihan mahasiswa (PKM/LKTM)					
25. Penyediaan informasi kerja					
26. Penyediaan informasi bursa kerja					
27. Pelatihan keterampilan					
28. Pelatihan wawasan kerja					
29. Layanan penempatan kerja					

KETERANGAN : 1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik

Gambar 1. Form Survey Kepuasan Mahasiswa

2.2 Pelaksanaan

Agar memudahkan dalam pelaksanaan Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap layanan, maka metode pengukuran menyamakan dengan pengisian form Lembar Kinerja Program Studi (LKPS) dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*,

Assurance dan *Empathy*. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Indikator untuk setiap aspek dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek

No	Pertanyaan
Reliability (Keandalan)	
1	Kemampuan dosen dalam mengelola kelas
2	Penguasaan dosen terhadap materi kuliah
3	Kemampuan dosen menjelaskan materi
4	Kemampuan asisten lab. dalam memberikan penjelasan praktikum
Responsiveness (Daya Tanggap)	
5	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dalam proses belajar
6	Kemauan dari asisten lab. dalam membantu mahasiswa dalam kegiatan praktikum
Assurance (Kepastian)	
7	Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan bahwa kegiatan pengajaran sudah sesuai dengan ketentuan
8	Mata kuliah yang diajarkan terstruktur dengan jelas dan sistematis
9	Kemampuan asisten lab untuk memberi keyakinan bahwa kegiatan praktikum sudah sesuai dengan ketentuan
Empathy (Empati)	
10	Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
11	Kesediaan/kepedulian asisten lab. untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
Tangible	
12	Kecukupan dan kualitas materi/bahan ajar perkuliahan
13	Kualitas tugas, soal ujian yang diberikan dosen
14	Obyektivitas dosen dalam penilaian hasil belajar mahasiswa

15	Kecukupan dan kualitas materi yang diberikan
16	Tugas yang diberikan sesuai dengan materi praktikum
17	Obyektifitas asisten lab dalam penilaian hasil kegiatan praktikum
18	Peralatan yang digunakan untuk kegiatan praktikum

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala likert yaitu:

1 = Perlu diperbaiki.; 2 = Cukup; 3 = Baik; 4 = Sangat Baik; 5=Istimewa

Pelaksanaan pengisian kuesioner dilakukan secara online pada saat mahasiswa/mahasiswi melakukan penginputan Kartu Rencana Studi (KRS) pada Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) setiap akhir semester atau sebelum perkuliahan berikutnya berjalan. Pelaksanaan survey dilakukan kepada seluruh mahasiswa Teknik Mesin, dari tingkat awal hingga tingkat akhir, dan dilaksanakan di semester ganjil dan genap dari Tahun Akademik 2019/2020, 2020/2021 hingga 2021/2022. Jumlah total mahasiswa pada Tahun Akademik (TA) 2019/2020 sebanyak 961 mahasiswa, TA 2020/2021 sebanyak 829 mahasiswa, dan TA 2021/2022 sebanyak 798 mahasiswa.

2.3 Perekaman dan Analisis Data

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara

pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negaranomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43, 75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62, 50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62, 51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

BAB III HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* menggunakan kuesioner berbasis *google* formulir. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa rata-rata sekitar 65-70% dari total jumlah mahasiswa per semesternya.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri Universitas Balikpapan menggunakan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai IKM tingkat Program Studi.

3.1 Indeks Kepuasan Program Studi

a. Aspek Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek *reliability* terdapat 5 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3 IKM Pada Aspek Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja
1	Kemampuan dosen dalam mengelola kelas	3,39	A	Sangat Baik
2	Penguasaan dosen terhadap materi kuliah	3,3	A	Sangat Baik
3	Kemampuan dosen menjelaskan materi	3,33	A	Sangat Baik
4	Kemampuan asisten lab.dalam memberikan penjelasan praktikum	3,25	B	Baik

b. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 2 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 IKM Pada Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja
5	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dalam proses belajar	3,35	A	Sangat Baik
6	Kemauan dari asisten lab. dalam membantu mahasiswa dalam kegiatan praktikum	3,35	A	Sangat Baik

c. Aspek Kepastian (*Assurance*)

Dimensi *Assurance* terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 6 indikator, dapat di lihat padatable di bawah ini:

Tabel 5 IKM Pada Aspek Kepastian (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja
7	Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan bahwa kegiatan pengajaran sudah sesuai dengan ketentuan	3,29	A	Sangat Baik
8	Mata kuliah yang diajarkan terstruktur dengan jelas dan sistematis	3,44	A	Sangat Baik
9	Kemampuan asisten lab untuk memberi keyakinan bahwa kegiatan praktikum sudah sesuai dengan ketentuan	3,19	B	Baik

d. Aspek Empati (*Empathy*)

Aspek *Empathy* terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Pada aspek ini, ada 2 indikator dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6 IKM Pada Aspek Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja
10	Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,48	A	Sangat Baik
11	Kesediaan/kepedulian asisten lab. untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,22	B	Baik

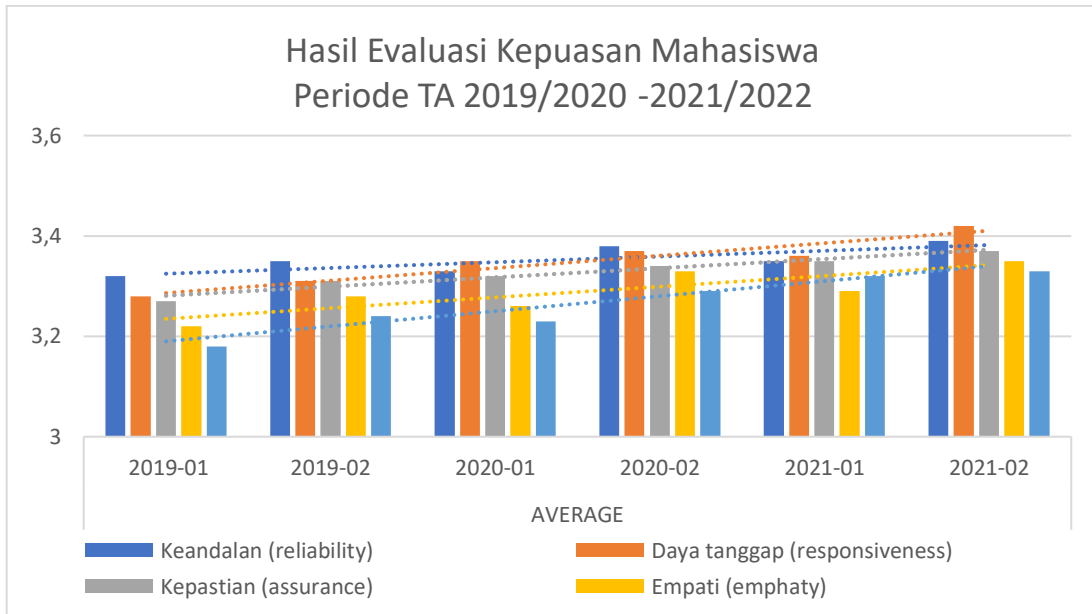
e. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek *tangibles* mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 3 indikator, data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

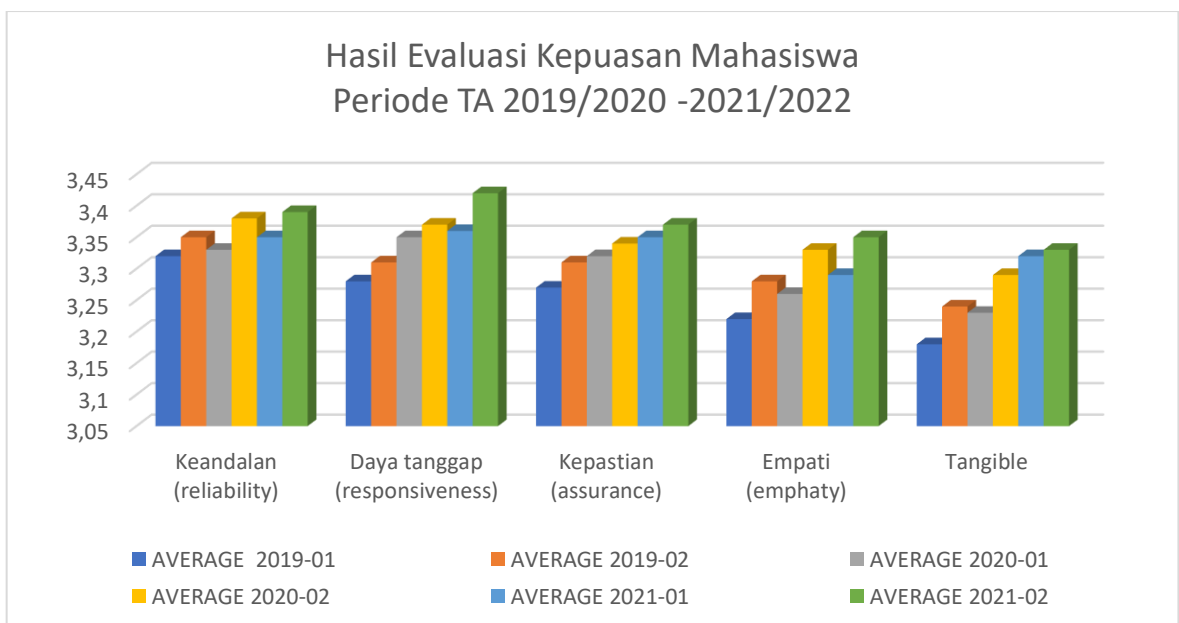
Tabel 7 IKM Pada Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja
12	Kecukupan dan kualitas materi/bahan ajar perkuliahan	3,39	A	Sangat Baik
13	Kualitas tugas, soal ujian yang diberikan dosen	3,25	A	Sangat Baik
14	Obyektifitas dosen dalam penilaian hasil belajar mahasiswa	3,41	A	Sangat Baik
15	Kecukupan dan kualitas materi yang diberikan	3,4	A	Sangat Baik
16	Tugas yang diberikan sesuai dengan materi praktikum	3,39	A	Sangat Baik
17	Obyektifitas asisten lab/dosen dalam penilaian hasil kegiatan praktikum	3,2	B	Baik
18	Peralatan yang digunakan untuk kegiatan praktikum	3,17	B	Baik

Hasil survey kepuasan mahasiswa yang dilakukan secara online pada saat mahasiswa/mahasiswi melakukan penginputan KRS pada Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) setiap akhir semester atau sebelum perkuliahan berikutnya dapat terlihat dari gambar 2. Dari gambar 2 menunjukkan adanya kenaikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan akademik, proses pembelajaran dikelas maupun dari kegiatan praktikum. Begitu pula dari gambar 3, tingkat kepuasan mahasiswa dari masing-masing aspek yang diukur terlihat adanya peningkatan angka IKM. Hal ini menunjukkan, upaya perbaikan yang dilakukan Program Studi Teknik Mesin dapat terlihat progressnya meskipun angka kenaikannya tidak terlalu signifikan.



Gambar 2. Grafik Tren Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dari TA 2019/2020 hingga 2021/2022



Gambar 3. Grafik Hasil Evaluasi Kepuasan Mahasiswa dari TA 2019/2020 hingga 2021/2022 berdasarkan aspek yang diukur

3.2 Tingkat Kepuasan Program Studi dalam Persentase

Tingkat kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dalam persentase dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Persentase

No	Dimensi	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
			Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
1	<i>Reliability</i>	Kemampuan dosen dalam mengelola kelas	51	38	10	1
		Penguasaan dosen terhadap materi kuliah	50	31	18	1
		Kemampuan dosen menjelaskan materi	49	36	14	1
		Kualitas tugas, soal ujian yang diberikan dosen	52	30	17	1
		Kemampuan asisten lab.dalam memberikan penjelasan praktikum	48	30	21	1
2	<i>Responsiveness</i>	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dalam proses belajar	54	28	17	1
		Kemauan dari asisten lab. dalam membantu mahasiswa dalam kegiatan praktikum	52	32	15	1
3	<i>Assurance</i>	Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan bahwa kegiatan pengajaran sudah sesuai dengan ketentuan	48	34	17	1
		Obyektifitas dosen dalam penilaian hasil belajar mahasiswa	54	34	11	1
		Kemampuan asisten lab untuk memberi keyakinan bahwa kegiatan praktikum sudah sesuai dengan ketentuan	47	26	26	1
		Tugas yang diberikan sesuai dengan materi praktikum	56	28	15	1
		Obyektifitas asisten lab/dosen dalam penilaian hasil kegiatan praktikum	45	31	23	1
		Mata kuliah yang diajarkan terstruktur dengan jelas dan sistematis	56	33	10	1
4	<i>Empathy</i>	Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	58	33	8	1
		Kesediaan/kepedulian asisten lab. untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	48	27	24	1
5	<i>Tangible</i>	Kecukupan dan kualitas materi/bahan ajar perkuliahan	50	40	9	1
		Kecukupan dan kualitas materi yang diberikan	53	35	11	1
		Peralatan yang digunakan untuk kegiatan praktikum	47	24	28	1

Tabel 9. Ringkasan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	50,00%	33,00%	16,00%	1,00%	Meningkatkan keandalan Dosen dan Tenaga pendidik dalam menghargai waktu, sehingga mahasiswa mendapatkan pelayanan yang maksimal.
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	53,00%	30,00%	16,00%	1,00%	Meningkatkan komitmen Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam hal agar tanggap terhadap pelayanan mahasiswa sehingga mahasiswa dapat terbantu dalam proses belajar mengajar.
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	51,00%	31,00%	17,00%	1,00%	Meningkatkan kapastian Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan standar yang berlaku pada Program Studi Teknik Mesin.
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	53,00%	30,00%	16,00%	1,00%	Meningkatkan empati Dosen dan Tenaga Kependidikan sehingga suasana akademik menjadi lebih nyaman dan harmonis, dan mahasiswa merasa telah mendapat perhatian yang memadai.
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	50,00%	33,00%	16,00%	1,00%	Dosen dan Tenaga Kependidikan dihimbau agar lebih memastikan kecukupan dalam aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam kegiatan pengajaran.
Jumlah		257,00%	157,00%	81,00%	5,00%	

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

A. Pemanfaatan untuk Pengambilan Keputusan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Balikpapan masuk dalam kategori “Baik” dan “Sangat Baik”. Hal tersebut tercermin dari nilai kinerja pelayanan yang dicapai Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri.

Pemanfaatan untuk pengambilan keputusan guna melakukan langkah-langkah dalam menentukan strategi perbaikan pelayanan agar searah dengan VMTS yang telah ditetapkan Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri.

B. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Umpan balik yang dilakukan melalui survey tersebut akan dijadikan laporan untuk selanjutnya diserahkan kepada Dekan Fakultas Teknologi Industri, untuk ditindak lanjuti sehingga kriteria dalam proses pelayanan akademik maupun pelayanan non akademik dapat ditingkatkan. Adapun tindaklanjutnya sebagai berikut:

- (1) Melakukan kerjasama dengan provider dalam menyediakan kuota internet untuk mendukung proses pembelajaran daring.
- (2) Menyediakan materi perkuliahan berbentuk digital.

4.2 Saran

Meskipun kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri Universitas Balikpapan masuk dalam kategori baik, tetapi perlu beberapa perbaikan pada masing-masing dimensi untuk meningkatkan kualitas. Rekomendasi perbaikan antara lain:

- Mengadakan pelatihan Pekerti bagi dosen baru dan AA (*Applied Approach*) bagi dosen untuk meningkatkan kualitas belajar mengajar.
- Memaksimalkan peran dosen pembimbing akademik
- Mewajibkan setiap dosen menyelesaikan RPS, RPP dan Kontrak Perkuliahan sebelum awal perkuliahan dan mensosialisasikannya pada awal perkuliahan.

LAMPIRAN