LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS KHAIRUN
Tahun Akademik 2025/2026

1. Pendahuluan

Laporan analisis ini disusun berdasarkan data hasil survei evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen di lingkungan Program Studi Sastra Inggris, Universitas Khairun, Tahun Akademik 2025/2026. Evaluasi ini mencakup 4 (empat) dimensi utama kualitas pelayanan: Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keramahan (*Empathy*), Kepastian (*Assurance*), dan Bukti Nyata (*Tangible*), serta penjaringan masukan kualitatif (*saran/suggestion*) dari mahasiswa.

- Total Responden : 202 Mahasiswa
- Skala Penilaian : 1 – 4 (1: Kurang Puas, 2: Cukup Puas, 3: Puas, 4: Sangat Puas)

2. Rekapitulasi Hasil Evaluasi Kuantitatif

Berdasarkan pengolahan data kuantitatif dari 202 responden, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen Program Studi Sastra Inggris berada pada kategori **Sangat Baik / Sangat Memuaskan dengan Rata-rata Skor Keseluruhan sebesar 3,59 dari skala 4,00 (Indeks Kepuasan 95,05%).**

Dimensi	Butir penilaian pada instrumen
Daya tanggap (responsiveness)	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan
Keramahan (empathy)	Keramahan pelayanan
Kepastian (assurance)	Pelayanan program studi diberikan sesuai prosedur
Nyata (tangible)	Ketersediaan jenis layanan yang dibutuhkan

No	Dimensi Pelayanan	Sangat Puas (N / %)	Puas (N / %)	Cukup (N / %)	Kurang Puas (N / %)	Rata-Rata Skor	Tingkat Kepuasan (%)
1	**Daya Tanggap (*Responsiveness*)**	151 (74,75%)	47 (23,27%)	4 (1,98%)	0 (0,00%)	**3,73**	**98,02%**
2	**Keramahan (*Empathy*)**	134 (66,34%)	63 (31,19%)	5 (2,48%)	0 (0,00%)	**3,64**	**97,52%**

No	Dimensi Pelayanan	Sangat Puas (N / %)	Puas (N / %)	Cukup (N / %)	Kurang Puas (N / %)	Rata-Rata Skor	Tingkat Kepuasan (%)
3	**Kepastian (*Assurance*)**	114 (56,44%)	71 (35,15%)	17 (8,42%)	0 (0,00%)	**3,48**	**91,58%**
4	**Bukti Nyata (*Tangible*)**	115 (56,93%)	73 (36,14%)	13 (6,44%)	1 (0,50%)	**3,50**	**93,07%**
Rata-Rata / Total Keseluruhan		**60,62%**	**31,43%**	**4,83%**	**0,12%**	**3,59**	**95,05%**

3. Analisis Hasil per Dimensi

Daya Tanggap (*Responsiveness*) — Skor: 3,73 (98,02%)

- Memperoleh skor tertinggi di antara seluruh dimensi. Mayoritas mahasiswa (74,75%) menyatakan sangat puas terhadap kecepatan staf dan ketua program studi dalam memproses permohonan dan kebutuhan administrasi akademik.

Keramahan (*Empathy*) — Skor: 3,64 (97,52%)

- Menunjukkan bahwa staf dan pengelola program studi dinilai sangat ramah, komunikatif, serta peduli terhadap kebutuhan mahasiswa dalam berinteraksi sehari-hari.

Bukti Nyata (*Tangible*) — Skor: 3,50 (93,07%)

- Ketersediaan jenis layanan secara umum dinilai sudah memadai. Namun, indikator ini mencatat 1 responden kurang puas dan 13 responden cukup puas yang dipicu oleh faktor kondisi fisik ruang kuliah dan pendingin ruangan.

Kepastian (*Assurance*) — Skor: 3,48 (91,58%)

- Meskipun masih tergolong sangat tinggi, dimensi kesesuaian prosedur akademik mencatat jumlah respons "Cukup" terbanyak (17 responden / 8,42%). Hal ini mengindikasikan perlunya sosialisasi alur dan SOP pelayanan secara lebih transparan.

4. Analisis Kualitatif (Ulasan & Saran Mahasiswa)

Dari total 202 masukan kualitatif yang terkumpul, aspirasi dan umpan balik mahasiswa dapat dikelompokkan ke dalam 4 fokus utama:

- Apresiasi dan Tingkat Kepuasan Umum

Sebagian besar mahasiswa mengapresiasi kinerja staf dan pimpinan Prodi Sastra Inggris yang kooperatif, ramah, dan membantu proses administrasi hingga selesai..

Kondisi Fasilitas Pembelajaran (AC & Ruang Kuliah)

Mahasiswa menyoroti fasilitas perkuliahan, terutama kondisi ac/pendingin ruangan yang kurang dingin (salah satunya di ruang dodola) yang mengurangi kenyamanan proses belajar mengajar, , jaringan wi-fi yang kadang bermasalah, ruang kelas, akses literatur digital, peningkatan fasilitas pembelajaran

Peningkatan Peluang Magang Dan Beasiswa

mahasiswa memberikan saran untuk peningkatan peluang magang dan, beasiswa, perluasan jejaring alumni, dan fasilitasi prestasi di kompetisi akademik dan non akademik untuk pengembangan kompetensi mahasiswa.

Kecepatan & Kejelasan Informasi Akademik

Diperlukan penyampaian jadwal, pengumuman kegiatan, dan alur pendaftaran kegiatan akademik/kemahasiswaan secara lebih tepat waktu agar mahasiswa dapat mempersiapkan diri lebih awal.

5. Rencana Tindak Lanjut & Rekomendasi

Perbaikan & Peningkatan Fasilitas Pembelajaran

- Melakukan koordinasi dengan bagian sarana dan prasarana fakultas/universitas untuk perbaikan AC, kursi perkuliahan, pemeliharaan fasilitas laboratorium secara berkala, dan peningkatan fasilitas pembelajaran.

Penguatan Publikasi Informasi & Prosedur Operational Standard (SOP)

- Mempublikasikan infographic/SOP alur pelayanan administrasi (seperti pengurusan surat aktif kuliah, ujian, magang, dan skripsi) secara digital di saluran media resmi prodi.

Perluasan Kerjasama untuk Peluang Magang dan Beasiswa

- Memperluas jejaring kerjasama dengan instansi dan dudi untuk meningkatkan peluang magang dan mahasiswa bagi mahasiswa