

Survei Kepuasan Mahasiswa DTEO

Mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Otomasi mengisi survei kepuasan melalui website departemen pada link: [Kuisisioner - Departemen Teknik Elektro Otomasi](#) . Berikut ini beberapa pertanyaan yang wajib diisi oleh mahasiswa.



Survei Kepuasan Mahasiswa

Departemen Teknik Elektro Otomasi

Fakultas Vokasi - ITS

1. Kuesioner ini dibuat untuk bahan pertimbangan penentuan kebijakan dan strategi pencapaian visi, misi dan tujuan Departemen dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan kualitas lulusan Departemen Teknik Elektro Otomasi ITS.

2. Mahasiswa(i) yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.

3. Partisipasi Saudara(i) untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi kami untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan ke depan.

4. Jawaban Saudara(i) akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.

Departemen Teknik Elektro Otomasi - Fakultas Vokasi - ITS
Gedung AA & BB Kampus ITS Sukolilo - Surabaya 60111
Telp : 031-5947319, Fax : 031 - 5947319, PABX : 1276
<https://www.its.ac.id/teo>

lucky.putri91@gmail.com [Ganti akun](#)
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

NRP *

Jawaban Anda

No. Telepon (tersambung WA) *

Jawaban Anda

Alamat Email *

Jawaban Anda

Berikutnya Kosongkan formulir

Survei Kepuasan Mahasiswa

Departemen Teknik Elektro Otomasi

Fakultas Vokasi - ITS

lucky.putri91@gmail.com [Ganti akun](#)
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Aspek Kepuasan Mahasiswa

Aspek Reliability (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan) *

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	☐	☐	☐	☐
Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	☐	☐	☐	☐
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) telah diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	☐	☐	☐	☐
Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	☐	☐	☐	☐
Dosen datang tepat waktu	☐	☐	☐	☐
Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	☐	☐	☐	☐
Satuan Acara Perkuliahan/Rencana Perkuliahan Semester yang dibuat dosen relevan	☐	☐	☐	☐
Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	☐	☐	☐	☐
Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	☐	☐	☐	☐

Aspek Responsiveness (kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat) *

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan bantuan mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	☐	☐	☐	☐
Pimpinan beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah/kecelakaan	☐	☐	☐	☐

Aspek Assurance (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	☐	☐	☐	☐
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	☐	☐	☐	☐
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen bimbingan konseling	☐	☐	☐	☐
Setiap pekerjaan/tugas selalu dibahas atau dikembalikan pada mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	☐	☐	☐	☐
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	☐	☐	☐	☐

Aspek Empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa) *

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Departemen memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	☐	☐	☐	☐
Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	☐	☐	☐	☐
Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Departemen berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	☐	☐	☐	☐

Aspek Tangibles (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana)

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	☐	☐	☐	☐
Ruang kuliah sejuk dan nyaman	☐	☐	☐	☐
Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	☐	☐	☐	☐
Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Fasilitas ruang baca dan perpustakaan yang memadai	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan buku referensi yang di ruang baca dan perpustakaan ITS	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	☐	☐	☐	☐
Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	☐	☐	☐	☐

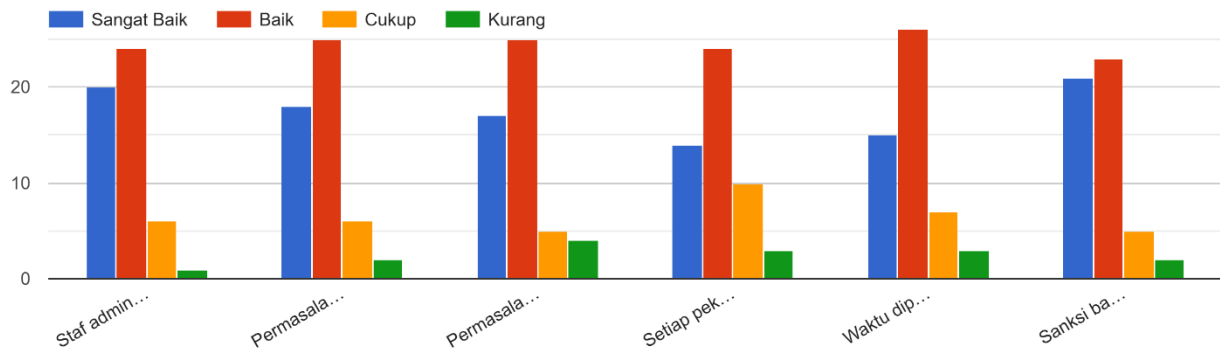
Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan) *

	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Departemen memberikan informasi sistem perkuliahan	☐	☐	☐	☐
Departemen memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik	☐	☐	☐	☐
Departemen membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	☐	☐	☐	☐
Departemen berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	☐	☐	☐	☐
Departemen berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	☐	☐	☐	☐

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa DTEO

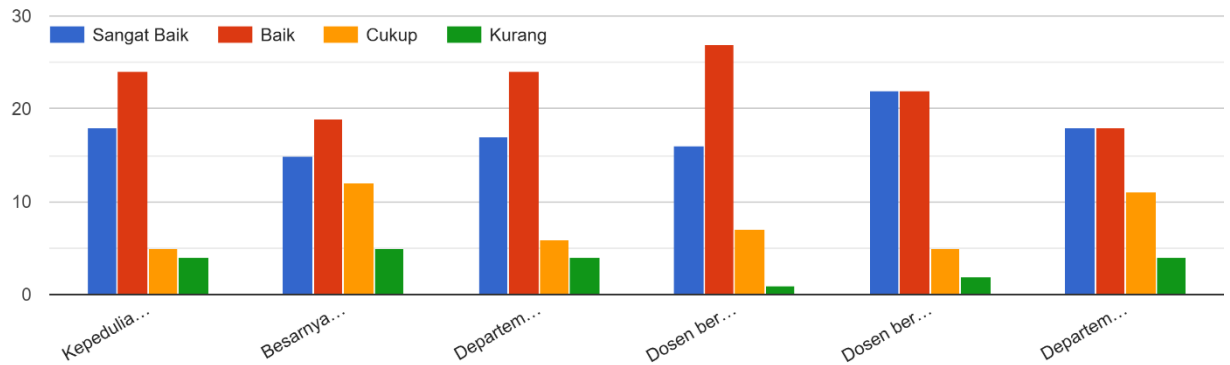
- Aspek Assurance

Aspek Assurance (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)



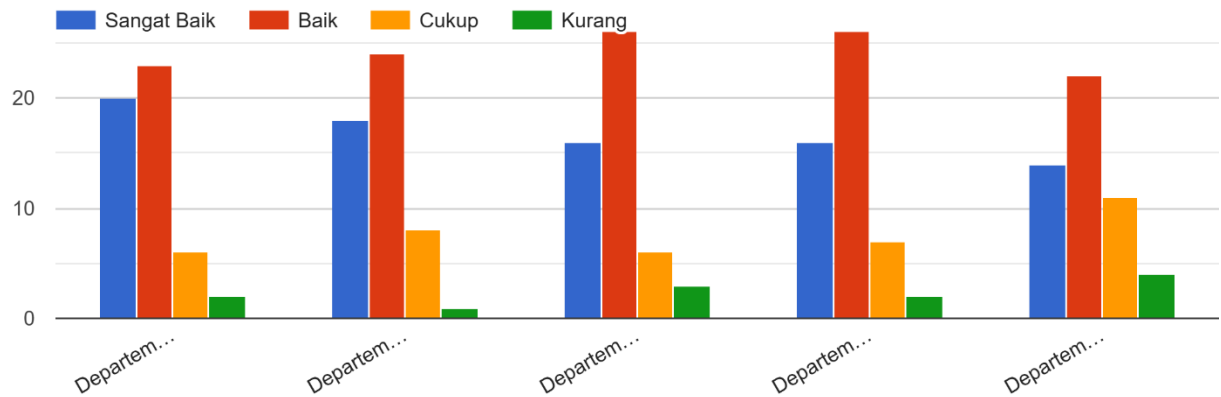
- Aspek Emphaty

Aspek Empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)



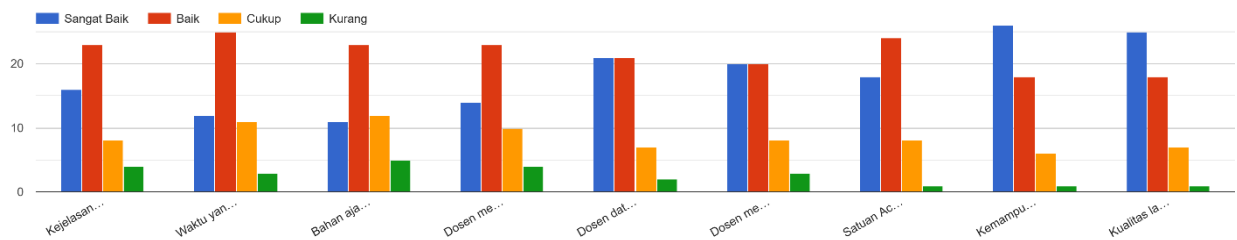
- Aspek Information System

Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)



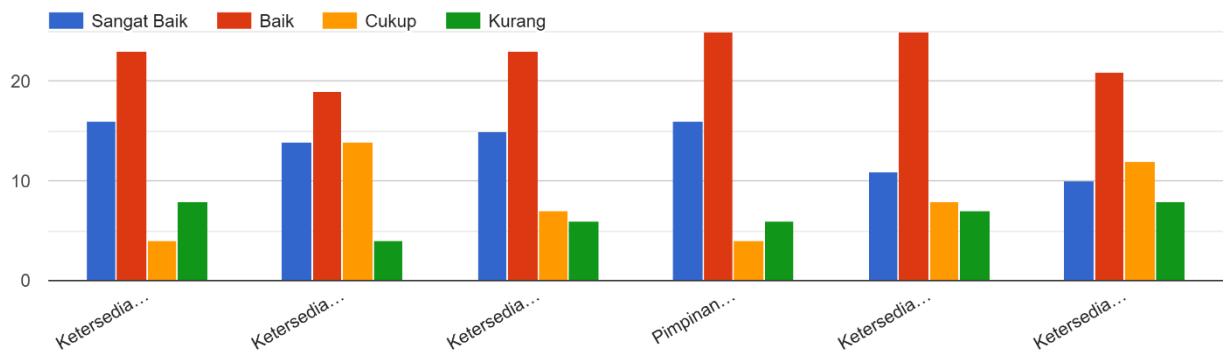
• Aspek Reliability

Aspek Reliability (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan)



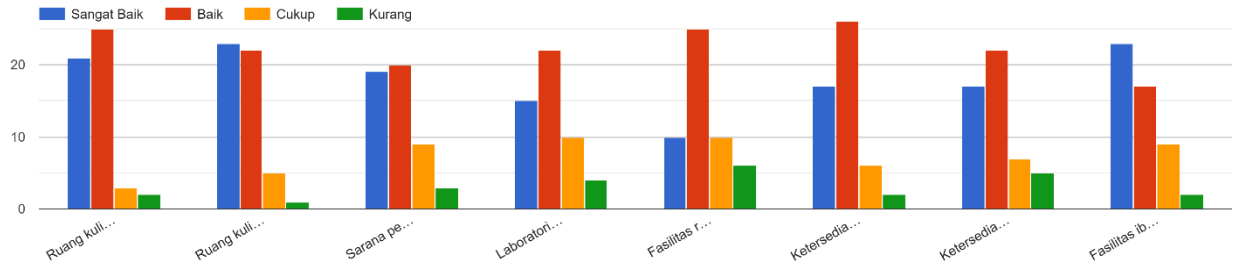
• Aspek Responsiveness

Aspek Responsiveness (kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat)



- Aspek Tangibles

Aspek Tangibles (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana)



- Respon Mahasiswa terhadap Pelayanan di DTEO

Saran dan Masukan

Secara umum, bagaimanakah pelayanan yang diberikan Departemen Teknik Elektro Otomasi untuk Anda?

51 jawaban

-
- Baik
- sangat baik
- Cukup
- cukup baik
- baik
- dalam pengajaran dan pendidikan dilingkungan departemen menyediakan pendidikan yang berkualitas dalam mata kuliahnya. Departemen menyediakan fasilitas seperti laboratorium, peralatan, dan perangkat lunak yang diperlukan untuk pengerjaan pbl maupun cbl.
- sudah baik

- Rekomendasi dan Saran terhadap Pelayanan di DTEO

Rekomendasi dan saran dari Anda agar pelayanan Departemen Teknik Elektro Otomasi lebih baik

51 jawaban

semoga bisa lebih baik lagi

Belum Ada

Menambah wifi pada tiap ruangan karena wifi terkadang lambat

Penambahan ruang kelas

Timeline dan kegiatan yang jelas. Perbanyak kerjasama dengan pihak luar, selama ini tidak ada benefit yang bisa didapatkan dengan pengeluaran yang telah dikeluarkan

pihak dosen dan tenaga pendidikan mengusahakan sebaik mungkin untuk kepentingan mahasiswa-mahasiswi Departemen Teknik Elektro Otomasi

tidak ada, karena saya rasa pelayanan saat ini sudah sangat baik

Semoga sukses selalu dalam melakukan pengembangan.

Analisa Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa

Berikut ini hasil prosentase di setiap aspek dan analisisnya:

1. Aspek Reliability (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan)

Prosentase Hasil Survei (%)									
	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) telah diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	Dosen datang tepat waktu	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	Satuan Acara Perkuliahan/Rencana Perkuliahan Semester yang dibuat dosen relevan	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
Sangat Baik	31.37255	23.52941	21.56863	27.45098	41.17647	41.17647	37.2549	52.94118	50.98039
Baik	50.98039	56.86275	52.94118	52.94118	43.13725	41.17647	49.01961	35.29412	37.2549
Cukup	17.64706	19.60784	25.4902	19.60784	15.68627	17.64706	13.72549	11.76471	11.76471
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei pada aspek reliability, secara umum pelayanan akademik dan administrasi dinilai baik oleh mahasiswa. Pada seluruh indikator, tidak terdapat penilaian “Kurang”, menunjukkan bahwa mutu layanan telah memenuhi standar minimal yang diharapkan.

Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori Baik hingga Sangat Baik, dengan persentase gabungan berkisar antara 64,7% hingga 88,2%. Hal ini menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan secara konsisten mampu menjalankan tugas akademik maupun administratif dengan cukup andal.

Kekuatan utama aspek reliability terlihat pada:

- Kedisiplinan dosen dalam kehadiran perkuliahan, dengan 84,31% responden menilai Baik–Sangat Baik.
- Kesesuaian kompetensi dosen dengan bidang keahliannya, memperoleh 82,35% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Pelayanan staf akademik, baik dari sisi kemampuan melayani administrasi kemahasiswaan (88,24%) maupun kualitas layanan dalam memenuhi kepentingan mahasiswa (88,23%), yang menjadi indikator dengan capaian tertinggi.
- Relevansi SAP/RPS, yang dinilai Baik–Sangat Baik oleh 86,27% responden.

Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memerlukan perhatian, ditunjukkan oleh persentase penilaian Cukup yang relatif lebih tinggi, antara lain:

- Ketersediaan bahan ajar suplemen, dengan 25,49% responden menilai Cukup.
- Waktu diskusi dan tanya jawab, dengan 19,61% responden menilai Cukup.
- Pengembalian hasil ujian/tugas secara obyektif, dengan 19,61% responden menilai Cukup.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun keandalan layanan akademik sudah tergolong baik, aspek interaksi akademik dan dukungan pembelajaran masih perlu ditingkatkan agar pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih optimal.

Rencana Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan aspek reliability sesuai dengan hasil survei, Unit Pengelola Program Studi akan melaksanakan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Penguatan bahan ajar suplemen: Mendorong dosen untuk menyediakan handout, modul, atau materi pendukung tambahan yang terstruktur dan mudah diakses melalui LMS atau media pembelajaran digital.
2. Peningkatan interaksi dan waktu diskusi: Mengoptimalkan sesi diskusi dan tanya jawab dalam perkuliahan, baik secara tatap muka maupun daring, guna meningkatkan partisipasi aktif mahasiswa.
3. Perbaikan sistem evaluasi dan umpan balik: Memastikan pengembalian hasil tugas dan ujian dilakukan tepat waktu dengan rubrik penilaian yang jelas dan obyektif, sehingga mahasiswa memperoleh umpan balik yang konstruktif.
4. Pemeliharaan kinerja unggul yang telah tercapai: Menjaga kedisiplinan dosen dan kualitas pelayanan staf akademik melalui monitoring rutin serta pelatihan berkelanjutan agar konsistensi layanan tetap terjaga.

2. Aspek Responsiveness (kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat)

Prosentase Hasil Survei (%)						
	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	Ketersediaan bantuan mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	Pimpinan beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	Ketersediaan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	Ketersediaan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan
Sangat Baik	31.37254902	27.45098039	29.41176471	31.37254902	21.56862745	21.56862745
Baik	56.8627451	47.05882353	52.94117647	58.82352941	58.82352941	52.94117647
Cukup	11.76470588	25.49019608	17.64705882	9.803921569	19.60784314	25.49019608
Kurang	0	0	0	0	0	0

Analisis Hasil Survei

Hasil survei pada aspek responsiveness menunjukkan bahwa daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dinilai baik oleh mayoritas responden. Seluruh indikator memperoleh penilaian Baik hingga Sangat Baik dengan persentase gabungan antara 74,51% hingga 90,20%, serta tidak terdapat penilaian Kurang pada seluruh butir, yang menandakan layanan telah berjalan secara memadai dan responsif.

Indikator dengan capaian tertinggi meliputi:

- Ketersediaan dosen bimbingan konseling, yang dinilai Baik–Sangat Baik oleh 88,24% responden.
- Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa yang menghadapi masalah akademik, memperoleh 82,35% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Ketersediaan pimpinan dan jajaran untuk melayani konsultasi orang tua mahasiswa, dengan 90,20% responden memberikan penilaian Baik–Sangat Baik, menjadi indikator dengan capaian tertinggi pada aspek ini.

Selain itu, dukungan kesejahteraan mahasiswa juga dinilai cukup baik, antara lain:

- Ketersediaan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, dengan 80,39% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Ketersediaan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mengalami musibah kecelakaan, memperoleh 74,51% penilaian Baik–Sangat Baik.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian responden yang menilai Cukup, terutama pada:

- Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu, dengan 25,49% responden menilai Cukup.
- Ketersediaan bantuan asuransi, dengan 25,49% responden menilai Cukup.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan telah tersedia dan berjalan, akses informasi, pemerataan, serta kecepatan respon terhadap layanan dukungan mahasiswa masih perlu ditingkatkan agar dirasakan lebih optimal oleh seluruh mahasiswa.

Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan aspek responsiveness, tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

1. Optimalisasi layanan pendampingan mahasiswa: Memperkuat peran dosen bimbingan konseling dan dosen wali dalam mendampingi mahasiswa, khususnya dalam menangani permasalahan akademik secara cepat dan tepat.
2. Peningkatan sosialisasi dan akses informasi layanan bantuan: Memperluas diseminasi informasi terkait beasiswa, bantuan pengobatan, dan asuransi mahasiswa melalui media resmi program studi dan fakultas agar mudah diakses dan dipahami.
3. Penguatan mekanisme layanan cepat tanggap: Mengembangkan alur layanan yang lebih sederhana dan responsif bagi mahasiswa yang membutuhkan bantuan darurat, baik akademik maupun non-akademik.

4. Pemeliharaan komitmen pimpinan dalam pelayanan: Mempertahankan keterbukaan pimpinan dan jajaran dalam melayani konsultasi mahasiswa dan orang tua melalui penjadwalan yang jelas serta monitoring berkala.

3. Aspek Assurance (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)

Prosentase Hasil Survei (%)						
	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen bimbingan konseling	Setiap pekerjaan/tugas selalu dibahas atau dikembalikan pada mahasiswa	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
Sangat Baik	39.21568627	35.29411765	33.33333333	27.45098039	29.41176471	41.17647059
Baik	49.01960784	52.94117647	56.8627451	52.94117647	58.82352941	50.98039216
Cukup	11.76470588	11.76470588	9.803921569	19.60784314	11.76470588	7.843137255
Kurang	0	0	0	0	0	0

Analisis Hasil Survei

Hasil survei pada aspek assurance menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kepastian, konsistensi, dan kepatuhan layanan akademik terhadap ketentuan yang berlaku. Seluruh indikator memperoleh penilaian Baik hingga Sangat Baik dengan persentase gabungan antara 80,39% hingga 92,16%, serta tidak terdapat penilaian Kurang, yang menandakan bahwa layanan telah berjalan sesuai prosedur dan regulasi.

Indikator dengan capaian sangat baik antara lain:

- Penerapan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan secara adil dan konsisten, memperoleh 92,16% penilaian Baik–Sangat Baik, menjadi indikator dengan capaian tertinggi pada aspek ini.
- Kesantunan staf administrasi akademik dalam memberikan pelayanan, dinilai Baik–Sangat Baik oleh 88,24% responden.
- Penanganan permasalahan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling, masing-masing memperoleh 88,24% dan 90,20% penilaian Baik–Sangat Baik, yang menunjukkan sistem pendampingan berjalan dengan baik dan dipercaya mahasiswa.

Selain itu, efektivitas proses pembelajaran juga dinilai positif, ditunjukkan oleh:

- Pemanfaatan waktu secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, dengan 88,24% responden menilai Baik–Sangat Baik.
- Pengembalian dan pembahasan tugas kepada mahasiswa, memperoleh 80,39% penilaian Baik–Sangat Baik.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian Cukup, terutama pada indikator:

- Pembahasan dan pengembalian tugas, dengan 19,61% responden menilai Cukup.

Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun jaminan mutu layanan telah kuat, konsistensi umpan balik akademik masih perlu ditingkatkan agar dirasakan lebih merata oleh seluruh mahasiswa.

Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan dan penguatan aspek assurance, tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Penguatan standar umpan balik akademik: Menetapkan batas waktu dan mekanisme yang lebih terstruktur dalam pembahasan serta pengembalian tugas dan hasil evaluasi kepada mahasiswa.
2. Optimalisasi peran dosen PA dan bimbingan konseling: Memastikan proses penanganan keluhan mahasiswa terdokumentasi dengan baik dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.
3. Pemeliharaan konsistensi penerapan aturan: Menjaga penerapan sanksi dan tata tertib akademik secara adil dan transparan melalui sosialisasi dan monitoring berkala.
4. Peningkatan kompetensi layanan tenaga kependidikan: Melanjutkan pembinaan sikap profesional dan kesantunan staf administrasi akademik melalui pelatihan layanan prima.

4. Aspek Empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)

Prosentase Hasil Survei (%)						
	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	Departemen memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	Departemen berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
Sangat Baik	35.29411765	31.37254902	31.37254902	31.37254902	43.1372549	35.29411765
Baik	52.94117647	43.1372549	52.94117647	54.90196078	45.09803922	39.21568627
Cukup	11.76470588	25.49019608	15.68627451	13.7254902	11.76470588	25.49019608
Kurang	0	0	0	0	0	0

Analisis Hasil Survei

Hasil survei pada aspek empathy menunjukkan bahwa kepedulian dan perhatian sivitas akademika terhadap mahasiswa dinilai baik oleh mayoritas responden. Seluruh indikator memperoleh penilaian Baik hingga Sangat Baik dengan persentase gabungan antara 74,51% hingga 88,24%, serta tidak terdapat penilaian Kurang, yang menunjukkan bahwa perhatian terhadap mahasiswa telah menjadi bagian dari budaya layanan akademik.

Indikator dengan capaian tertinggi terdapat pada:

- Sikap dosen yang terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa, dengan 88,24% responden menilai Baik–Sangat Baik.
- Kepedulian dosen dan pengelola dalam memahami kepentingan serta kesulitan mahasiswa, memperoleh 88,24% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik, dengan 86,27% penilaian Baik–Sangat Baik.

Selain itu, peran departemen dalam memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling juga dinilai baik, dengan 84,31% responden memberikan penilaian Baik–Sangat Baik.

Namun demikian, masih terdapat indikator dengan persentase penilaian Cukup yang relatif lebih tinggi, yaitu:

- Pembahasan kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dengan orang tua/wali mahasiswa, di mana 25,49% responden menilai Cukup.
- Upaya departemen dalam memahami serta mengembangkan minat dan bakat mahasiswa, dengan 25,49% responden menilai Cukup.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun empati dalam interaksi akademik sudah kuat, pendekatan personal yang melibatkan orang tua serta fasilitasi pengembangan minat dan bakat mahasiswa masih perlu ditingkatkan agar dirasakan lebih merata.

Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan aspek empathy, tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Penguatan peran dosen PA dan bimbingan konseling: Meningkatkan intensitas monitoring kemajuan mahasiswa serta pendampingan personal bagi mahasiswa yang mengalami kendala akademik maupun non-akademik.
2. Peningkatan komunikasi dengan orang tua/wali mahasiswa: Memperbaiki mekanisme komunikasi terkait kontribusi biaya dan perkembangan akademik mahasiswa secara lebih transparan dan partisipatif.
3. Pengembangan minat dan bakat mahasiswa: Mendorong penyediaan program pendukung, seperti kegiatan kemahasiswaan, lomba, dan pembinaan prestasi yang selaras dengan minat dan potensi mahasiswa.
4. Pemeliharaan budaya keterbukaan dosen: Mempertahankan sikap terbuka dan kooperatif dosen melalui evaluasi pembelajaran dan pembinaan berkelanjutan.

5. Aspek Tangibles (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana)

Prosentase Hasil Survei (%)								
	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	Fasilitas ruang baca dan perpustakaan yang memadai	Ketersediaan buku referensi yang di ruang baca dan perpustakaan ITS	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa
Sangat Baik	41.17647	45.09804	37.2549	29.41176	21.56862745	35.29412	35.29412	45.09804
Baik	50.98039	43.13725	43.13725	49.01961	54.90196078	50.98039	47.05882	35.29412
Cukup	7.843137	11.76471	19.60784	21.56863	23.52941176	13.72549	17.64706	19.60784
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0

Analisis Hasil Survei

Hasil survei pada aspek tangibles menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pembelajaran dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa. Seluruh indikator memperoleh penilaian Baik hingga Sangat Baik dengan persentase gabungan antara 78,43% hingga 92,16%, serta tidak terdapat penilaian Kurang, yang menandakan fasilitas secara umum telah memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Indikator dengan capaian tertinggi meliputi:

- Kondisi ruang kuliah yang tertata bersih dan rapi, dengan 92,16% responden menilai Baik–Sangat Baik.

- Kenyamanan ruang kuliah (sejuk dan nyaman), memperoleh 88,24% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa, dengan 80,39% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, dinilai Baik–Sangat Baik oleh 82,35% responden.

Selain itu, sarana pembelajaran di ruang kuliah serta laboratorium dan bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa juga menunjukkan capaian yang baik, masing-masing memperoleh 80,39% dan 78,43% penilaian Baik–Sangat Baik. Hal ini menandakan dukungan infrastruktur terhadap proses pembelajaran praktik dan teori telah berjalan cukup optimal.

Namun demikian, masih terdapat indikator dengan persentase penilaian Cukup yang relatif lebih tinggi, yaitu:

- Fasilitas ruang baca dan perpustakaan, dengan 23,53% responden menilai Cukup.
- Ketersediaan buku referensi di ruang baca dan perpustakaan, dengan 13,73% responden menilai Cukup.
- Laboratorium dan bengkel, dengan 21,57% responden menilai Cukup.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas utama telah memadai, peningkatan kualitas, kelengkapan, dan kenyamanan fasilitas pendukung pembelajaran mandiri dan praktik masih diperlukan agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa secara lebih optimal.

Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan aspek tangibles, tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Peningkatan fasilitas ruang baca dan perpustakaan: Mendorong penambahan kenyamanan ruang baca serta optimalisasi jam layanan dan akses fasilitas perpustakaan.
2. Penguatan ketersediaan buku dan referensi pembelajaran: Menambah koleksi buku cetak dan digital yang relevan dengan bidang keilmuan serta mendorong pemanfaatan e-resources.
3. Pengembangan dan pemeliharaan laboratorium/bengkel: Melakukan pembaruan peralatan praktik secara bertahap agar selaras dengan kebutuhan kurikulum dan perkembangan teknologi.
4. Pemeliharaan fasilitas yang telah berjalan baik: Menjaga kebersihan, kenyamanan ruang kuliah, fasilitas ibadah, dan sanitasi melalui monitoring dan perawatan rutin.

6. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

Prosentase Hasil Survei (%)					
	Departemen memberikan informasi sistem perkuliahan	Departemen memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik	Departemen membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	Departemen berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	Departemen berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
Sangat Baik	41.17647	37.2549	33.33333	33.33333	29.41176
Baik	47.05882	49.01961	54.90196	52.94118	49.01961
Cukup	11.76471	13.72549	11.76471	13.72549	21.56863
Kurang	0	0	0	0	0

Analisis Hasil Survei

Hasil survei pada aspek Information System menunjukkan bahwa penyediaan informasi akademik dan non-akademik oleh departemen dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa. Seluruh indikator memperoleh penilaian Baik hingga Sangat Baik dengan persentase gabungan antara 78,43% hingga 88,24%, serta tidak terdapat penilaian Kurang, yang menandakan bahwa sistem informasi kemahasiswaan telah berjalan dengan cukup efektif dan dapat diandalkan.

Indikator dengan capaian tertinggi meliputi:

- Penyampaian informasi sistem perkuliahan, dengan 88,24% responden menilai Baik–Sangat Baik.
- Penyampaian informasi akademik dan pelayanan non-akademik, memperoleh 86,27% penilaian Baik–Sangat Baik.
- Ketersediaan layanan pengaduan bagi mahasiswa, yang dinilai Baik–Sangat Baik oleh 88,24% responden.

Selain itu, respon positif departemen terhadap pengaduan mahasiswa juga menunjukkan capaian yang baik, dengan 86,27% responden memberikan penilaian Baik–Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik dan komunikasi dua arah telah berjalan cukup responsif.

Namun demikian, masih terdapat indikator dengan persentase penilaian Cukup yang relatif lebih tinggi, yaitu:

- Transparansi dalam penjelasan penggunaan dana kemahasiswaan, dengan 21,57% responden menilai Cukup.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem informasi telah berfungsi dengan baik, aspek transparansi keuangan kemahasiswaan dan kejelasan informasi pendukung masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kepercayaan yang lebih kuat kepada mahasiswa.

Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan aspek Information System, tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Optimalisasi media sistem informasi kemahasiswaan: Memperkuat pemanfaatan laman resmi, media sosial, dan sistem informasi terintegrasi untuk penyampaian informasi perkuliahan serta layanan kemahasiswaan secara tepat waktu dan mudah diakses.
2. Penguatan mekanisme layanan pengaduan dan tindak lanjut: Menyempurnakan alur layanan pengaduan mahasiswa dengan pencatatan dan monitoring yang terstruktur agar setiap pengaduan ditindaklanjuti secara transparan.
3. Peningkatan transparansi pengelolaan dana kemahasiswaan: Menyajikan informasi penggunaan dana kemahasiswaan secara periodik dan ringkas melalui kanal resmi departemen.
4. Pemeliharaan kualitas layanan informasi yang telah baik: Menjaga konsistensi dan keakuratan informasi akademik dan non-akademik melalui evaluasi berkala sistem informasi.

Matriks PPEPP Mengenai Kepuasan Mahasiswa

Aspek	Penetapan (P)	Pelaksanaan (P)	Evaluasi (E)	Pengendalian (P)	Peningkatan (P)
Reliability (Keadanan)	Standar layanan akademik, RPS, bahan ajar, dan layanan administrasi ditetapkan sesuai kebijakan institusi.	Pelaksanaan perkuliahan, bimbingan, dan layanan administrasi sesuai standar.	Mayoritas Baik–Sangat Baik, namun bahan ajar, diskusi, dan umpan balik tugas masih dinilai Cukup oleh sebagian mahasiswa.	Monitoring kehadiran dosen, keterlaksanaan RPS, dan ketepatan pengembalian tugas.	Penguatan bahan ajar suplemen, optimalisasi diskusi, dan standar umpan balik akademik.
Responsiveness (Daya Tanggap)	Standar layanan pendampingan, bantuan akademik, dan kesejahteraan mahasiswa ditetapkan.	Dosen PA/BK dan pimpinan memberikan layanan konsultasi dan bantuan.	Daya tanggap dinilai baik, namun layanan beasiswa dan asuransi masih dinilai Cukup oleh sebagian mahasiswa.	Evaluasi kecepatan respon dan efektivitas alur layanan bantuan.	Penyederhanaan alur layanan dan peningkatan sosialisasi bantuan mahasiswa.
Assurance (Jaminan/Kepercayaan)	Standar evaluasi pembelajaran, etika layanan, dan penerapan aturan akademik ditetapkan.	Pelayanan dosen dan tenaga kependidikan sesuai SOP.	Tingkat kepercayaan tinggi, namun konsistensi umpan balik tugas perlu ditingkatkan.	Monitoring kepatuhan SOP dan evaluasi pembelajaran.	Penetapan standar baku umpan balik dan peningkatan profesionalisme layanan.
Empathy (Kepedulian)	Standar pendampingan mahasiswa dan pengembangan minat bakat ditetapkan.	Pendampingan akademik dan non-akademik melalui dosen PA/BK.	Kepedulian dinilai baik, namun komunikasi orang tua dan pengembangan minat bakat masih dinilai Cukup.	Monitoring pelaksanaan bimbingan dan kegiatan kemahasiswaan.	Penguatan komunikasi dengan orang tua dan fasilitasi pengembangan minat bakat mahasiswa.
Tangibles (Sarana Prasarana)	Standar minimal fasilitas pembelajaran dan pendukung ditetapkan.	Pemanfaatan ruang kuliah, laboratorium, dan perpustakaan.	Fasilitas dinilai baik, namun laboratorium dan perpustakaan masih perlu peningkatan.	Evaluasi kondisi dan pemeliharaan fasilitas.	Peningkatan bertahap fasilitas laboratorium, ruang baca, dan referensi pembelajaran.
Information System (Sistem Informasi)	Standar sistem informasi akademik dan layanan pengaduan ditetapkan.	Informasi akademik dan layanan pengaduan disampaikan melalui sistem informasi.	Sistem informasi berjalan baik, namun transparansi dana kemahasiswaan perlu ditingkatkan.	Monitoring keakuratan informasi dan tindak lanjut pengaduan.	Optimalisasi sistem informasi terintegrasi dan transparansi dana kemahasiswaan.