

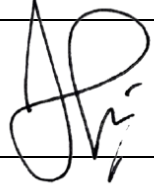
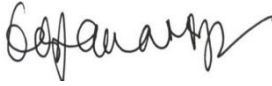
LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA
2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
Perumusan	Delyana, R. Pulungan, S.E., M.Si	Ketua LPM		Agustus 2024
Pemeriksa	Ika Ucha P. Rangkuti, S.ST., M.Si	Wakil Rektor III		September 2024
Persetujuan	Ika Ucha P. Rangkuti, S.ST., M.Si	Wakil Rektor III		September 2024
Penetapan	Purjianto, S.E, M.M	Rektor		Oktober 2024
Pengendalian	Delyana, R. Pulungan, S.E., M.Si	Ketua LPM		November 2024

KATA PENGANTAR

Bismillah hirrahman nirrahim

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang karena-Nya, laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi dapat diselesaikan. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan nabi agung Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa'atnya di hari akhir, Aamiin.

Kegiatan ini dilakukan dengan metode survey kepuasan mahasiswa didasarkan pada peraturan PerBan-PT 5 2019 tentang IAPS yang meliputi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (empathy), dan Akses Sarana dan Prasarana (Tangible).

Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan atas terbitnya laporan ini, yaitu:

1. Rektor ITSI yang atas penguatan pengesahan pedoman penyelenggaraan monev layanan institusi dan dukungan moral material;
2. Seluruh Dekan dan Ka.Prodi di lingkup ITSI beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini;
3. Kepala Biro beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik dan ekstrakurikuler di ITSI.
4. Seluruh responden yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan ITSI.

Analisis data survei menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari Mahasiswa terhadap beberapa aspek praktek pengelolaan sumber daya manusia dan akses sarana dan prasaran. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Institusi. Hasil monev ini, diharapkan mampu menggambarkan persepsi yang sesungguhnya dirasakan oleh Mahasiswa sehingga dapat menjadi data akurat yang digunakan untuk melakukan perbaikan layanan di ITSI.

Medan, Oktober 2024
Ka. LPM



Delyana R. Pulungan, S.E., M.Si

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	1
C. MANFAAT	2
D. WAKTU PELAKSANAAN	3
E. ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	3
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS	4
A. INSTRUMEN	4
B. METODE PENGUMPULAN DATA	4
C. METODE ANALISIS DATA	5
BAB III DESKRIPSI HASIL	7
A. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	7
B. HASIL PENILAIAN LAYANAN INSTITUT UNTUK MAHASISWA	9
C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. KESIMPULAN	15
B. REKOMENDASI	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas dan efektivitas lembaga pendidikan seringkali diukur oleh tingkat kepuasan berbagai pihak yang terlibat di dalamnya, mulai dari mahasiswa. Masing-masing pihak memiliki persepsi dan harapan yang berbeda terhadap proses pendidikan dan layanan yang diberikan oleh lembaga.

Pentingnya memahami kepuasan berbagai pihak ini tidak dapat diabaikan. Mahasiswa sebagai peserta didik utama memiliki ekspektasi terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan dukungan akademik yang mereka terima.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi berbagai harapan dari pihak-pihak yang terlibat, survei kepuasan menjadi instrumen yang efektif dan relevan. Melalui survei ini, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi. Data dan informasi yang diperoleh dari survei kepuasan akan menjadi dasar untuk mengambil keputusan strategis, merancang program perbaikan, serta meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara semua pihak.

Dengan memperkuat keterlibatan dan partisipasi semua pihak dalam proses evaluasi ini, diharapkan lembaga pendidikan dapat terus berinovasi, meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan dampak positif yang lebih luas bagi masyarakat dan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, dokumen laporan survei kepuasan ini dirancang untuk menyajikan analisis mendalam, temuan kunci, serta rekomendasi strategis untuk mendorong perubahan positif dan berkelanjutan dalam konteks pendidikan tinggi.

B. Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini bertujuan untuk:

1. Mengukur Kepuasan Berbagai Pihak: Dengan melakukan survei, kami bertujuan untuk memahami persepsi dan kebutuhan mahasiswa untuk memastikan layanan dan pendidikan yang berkualitas.
2. Identifikasi Area Peningkatan: Melalui analisis data yang diperoleh, tujuannya adalah untuk menyoroti area-area tertentu yang memerlukan perhatian lebih dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.
3. Mendorong Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Survei ini dirancang untuk memotivasi inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan, memastikan bahwa lembaga pendidikan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan seluruh pemangku kepentingan.
4. Meningkatkan Keterlibatan Pihak-Pihak Terkait: Kami berupaya memastikan bahwa semua pihak merasa terlibat dan memiliki suara dalam proses

- pengambilan keputusan, memperkuat komitmen dan partisipasi aktif.
5. Pengembangan Strategi dan Kebijakan: Survei ini bertujuan untuk menjadi landasan dalam merumuskan strategi, kebijakan, dan program aksi yang mendukung visi dan misi lembaga pendidikan.
 6. Pengambilan Keputusan Berbasis Data: Dengan fokus pada data dan informasi yang valid, tujuannya adalah untuk memfasilitasi pengambilan keputusan yang informasional, objektif, dan berdampak positif bagi semua pihak yang terlibat.

C. Manfaat

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat:

1. Pemahaman Mendalam Terhadap Kepuasan Stakeholder: Dengan survei ini, lembaga pendidikan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan dan harapan dari mahasiswa yang kemudian dapat menjadi dasar untuk perbaikan.
2. Optimalisasi Kualitas Layanan: Hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memungkinkan lembaga untuk mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.
3. Strengthening Hubungan antara Pihak-Pihak Terkait: Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi dari berbagai pihak, lembaga pendidikan dapat memperkuat hubungan dan komunikasi, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.
4. Pengembangan Kebijakan yang Lebih Berorientasi pada Pemangku Kepentingan: Temuan dari survei dapat menjadi dasar untuk merancang kebijakan dan strategi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari semua pihak yang terlibat.
5. Peningkatan Reputasi dan Citra Lembaga: Dengan fokus pada kepuasan pemangku kepentingan, lembaga pendidikan dapat meningkatkan reputasi dan citra baiknya, yang dapat berdampak positif pada penerimaan mahasiswa baru, kolaborasi dengan industri, dan dukungan dari stakeholder.
6. Pengambilan Keputusan yang Berdasarkan Data: Survei kepuasan ini memberikan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat, informasional, dan berdampak jangka panjang.
7. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Operasional: Dengan memahami kebutuhan dan kepuasan pihak-pihak yang terlibat, lembaga pendidikan dapat merancang program dan inisiatif yang lebih tepat sasaran, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan strategisnya dengan lebih efektif.

D. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi TA. 2024/2025 melalui sistem sebanyak setahun sekali, bulan Agustus 2024 pengumpulan data dari Mahasiswa, melalui Google Form, September 2024 rekap dan analisis data, dan Oktober 2024 penyajian data serta pelaporan.

E. Aspek-aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap system dan proses Pendidikan didasarkan pada peraturan PerBan-PT 5 2019 tentang IAPS diukur melalui dimensi:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. INSTRUMEN

1. Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi

a) Keandalan (*Reliability*)

- Ketepatan waktu dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan
- Kejelasan dosen menyampaikan Rencana Perkuliahan Semester (RPS), kontrak kuliah, dan tata tertib di awal perkuliahan
- Dosen memberikan bahan ajar (handout, modul, dll)
- Dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkuliahan
- Dosen memberikan feedback terhadap hasil ujian dan memberikan nilai secara objektif

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- Kemudahan dosen untuk dihubungi atau dijumpai
- Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan mahasiswa terkait pembelajaran

c) Kepastian (*Assurance*)

- Kemampuan dosen dalam menerapkan metode Pembelajaran
- Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan

d) Empati (*empathy*)

- Kesiediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses belajar-mengajar
- Sikap dosen selama perkuliahan

e) Akses Sarana dan Prasarana yang Transparan (*Tangible*)

- Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas dan laboratorium
- Ketersediaan sarana dan prasarana di ruang perkuliahan dan laboratorium
- Ketersediaan buku referensi yang mendukung materi perkuliahan di perpustakaan

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi instrumen tentang survey kepuasan mahasiswa yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*empathy*), dan Akses Sarana dan Prasarana (*Tangible*).

Seluruh pertanyaan tersebut sudah tersistem di dalam Google Form ITS Medan untuk masing-masing Mahasiswa dapat mengakses menggunakan Platform Perangkat Mobile yang mereka miliki masing-masing. Waktu pengisian kuesioner untuk monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sistem

dan praktek pengelolaan sumber daya manusia di ITSI TA. 2024/2025 yaitu dimulai tanggal 1 Agustus dan ditutup 31 Agustus 2024.

Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah Google Sheets. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan Statistical Product and Service Solutions (SPSS) sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

C. METODE ANALISIS DATA

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam monev kepuasan mahasiswa terhadap sistem dan praktek pengelolaan di ITSI untuk tahun akademik 2024/2025 ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) $>$ r tabel. Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sistem dan praktek pengelolaan di ITSI untuk tahun akademik 2024/2025 ini menggunakan koefisien cronbach alpha. Dikatakan reliabel apabila koefisien cronbach alpha $>$ alpha (0,60).

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan SDM di ITSI yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas praktik pengelolaan SDM di ITSI dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala Likert Pengukuran Suvey Kepuasan

Nilai/ Bobot	Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur Tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \left(\frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Respponden}} \right)$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga pendidik, dan stakeholder terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (mean) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (range) berikut:

Tabel 2.2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Survey Kepuasan Terhadap Layanan Institusi

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1 – 1,50	Kurang
1,51 – 2,50	Cukup
2,51 – 3,50	Baik
3,51 – 4,00	Sangat Baik

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (bar chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- a. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- b. Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan chart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Institut.

BAB III

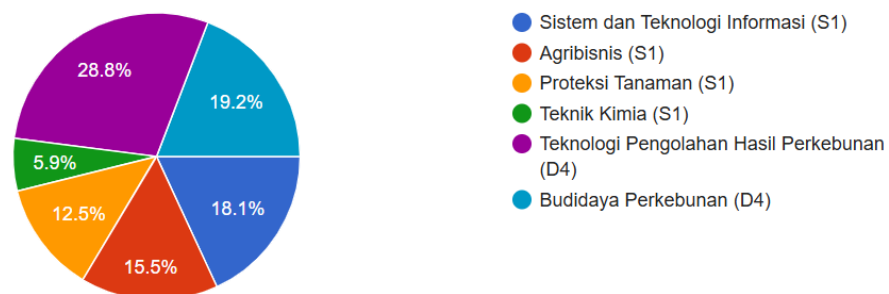
DESKRIPSI HASIL

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Mahasiswa

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Praktik Pengelolaan dan pengajaran di ITSI.

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan dan pengajaran SDM di ITSI TA. 2024/2025 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam monev ini dikumpulkan dari Mahasiswa Seluruh Program Studi di ITSI yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui Link Google Form Survey Kepuasan yaitu sebanyak 271 Mahasiswa. Jika dilihat dari jumlah keseluruhan mahasiswa di ITSI Medan sebanyak 1881 orang, maka yang berpartisipasi dalam monev kepuasan Mahasiswa terhadap sistem pengelolaan dan pembelajaran di ITSI TA. 2024/2025 sebesar 20% sebagaimana tersaji pada Gambar 3.1. Keputusan untuk menggunakan 271 mahasiswa sebagai sampel survei didasarkan pada pertimbangan statistik yang menunjukkan bahwa jumlah tersebut, yang setara dengan 20% dari total mahasiswa, memberikan representasi yang cukup untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang persepsi dan pandangan dari seluruh komunitas mahasiswa.



Gambar 3.1 Partisipan Pengisian Survey Mahasiswa berdasarkan Program Studi di ITSI

Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya r tabel pada $n = 365$ dan $\alpha = 0,05$ diketahui sebesar 0,202. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan dan pengajaran di ITSI TA. 2024/2025 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan dan Pelayanan Institusi di ITSI Medan T.A. 2024/2025

Aspek Penilaian	Konstruk	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Keandalan(reliability)	Keandalan	0,828	0,202	Valid
Daya tanggap (responsiveness)	Daya Tanggap	0,809	0,202	Valid
Kepastian (assurance)	Kepastian	0,856	0,202	Valid
Empati (empathy)	Empati	0,832	0,202	Valid
Tangible	Tangible	0,739	0,202	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan dan pengajaran di ITSI Medan TA. 2024/2025 ditunjukkan bahwa nilai r -hitung (Corrected ItemTotal Correlation) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,739 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,856. Jadi nilai r -hitung (Corrected Item- Total Correlation) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan r - tabel (0,202), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan dan pengajaran di ITSI TA. 2024/2025 bersifat **Valid**.

b. Uji Reliabilitas Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$ (Imam Ghazali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan SDM di ITSI Medan TA. 2024/2025 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pembelajaran Institusi di ITSI Medan T.A. 2024/2025

Aspek Penilaian	Konstruk	Cronbachs Alpha	Nilai Pembanding	Keterangan
Keandalan(reliability)	Keandalan 1	0,827	0,60	Reliabel
Daya tanggap (responsiveness)	Daya Tanggap 1	0,833	0,60	Reliabel
Kepastian (assurance)	Kepastian 1	0,816	0,60	Reliabel
Empati (empathy)	Empati 1	0,826	0,60	Reliabel
Tangible	Tangible1	0,880	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan dan pembelajaran di ITSI Medan TA. 2024/2025 menunjukkan bahwa seluruh aspek pertanyaan memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60. Nilai yang paling rendah yaitu 0,816 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,880. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap sistem praktik pengelolaan dan pembelajaran di ITSI Medan TA. 2024/2025 bersifat **Reliabel**.

B. Hasil Penilaian Layanan Institut untuk Mahasiswa

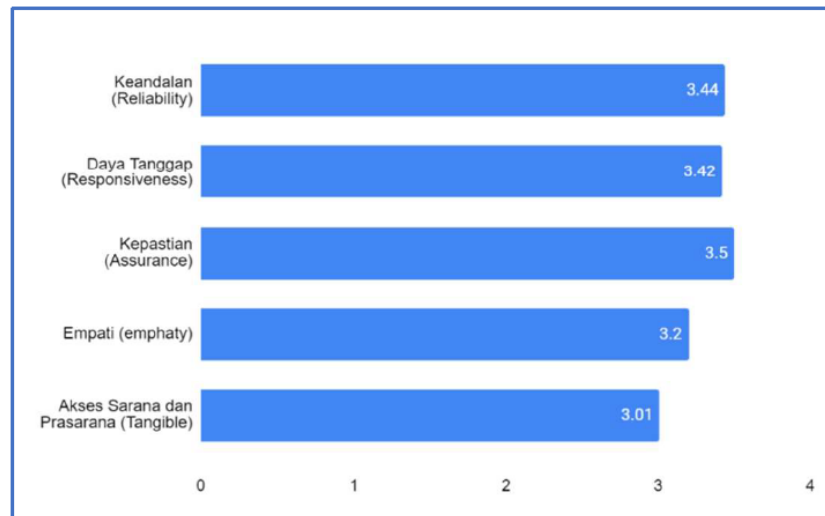
Mahasiswa ITSI terdiri dari berbagai macam Program Studi dan Jurusan yang dapat dikelompokkan. Survey dibawah ini adalah hasil menyeluruh dari semua Program Studi. Monev Sistem Pengelolaan dan Pembelajaran ini akan melihat persepsi dari masing-masing mahasiswa berdasarkan program studi di ITSI. Persepsi Kepuasan Mahasiswa di ITSI Medan mengikuti 5 unsur dari peraturan PerBan-PT 5 2019 tentang IAPS yang meliputi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (empathy), dan Akses Sarana dan Prasarana (Tangible). Hasil persepsi semua Mahasiswa Program Studi adalah Sebagai Berikut:

Tabel 3.4 Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pengelolaan dan Pembelajaran di ITSI Medan T.A. 2024/2025

Aspek Kepuasan Mahasiswa ITSI Medan	2024/2025	Kriteria
Keandalan (Reliability)	3,44	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	3,42	Baik
Kepastian (Assurance)	3,50	Baik
Empati (emphaty)	3,20	Baik
Akses Sarana dan Prasarana (Tangible)	3,01	Baik
Rata-rata	3,31	Baik

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

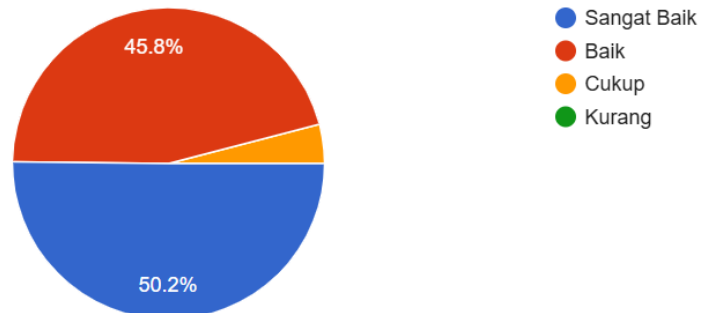
Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan Mahasiswa terhadap sistem pengelolaan dan pembelajaran di ITSI Medan adalah pada rentang nilai **3,31** atau berada dalam kategori **Baik**. Pemingkatan nilai rata-rata berdasarkan aspek penilaian persepsi kepuasan Dosen terhadap sistem pengelolaan dan pembelajaran di ITSI Medan dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3.2 Aspek Persepsi Kepuasan Mahasiswa T.A. 2024/2025

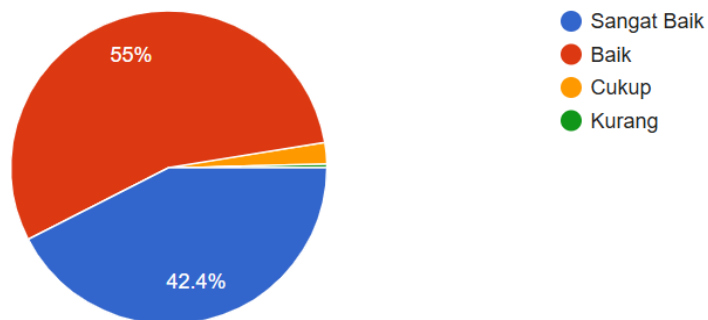
Berdasarkan gambar diatas, aspek Kepastian dinilai Mahasiswa paling memuaskan dibandingkan dengan aspek lainnya dengan nilai 3,5. Sementara aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah Aspek Akses Sarana dan Prasarana (Tangible) yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 3.01 . Meskipun dalam rentang penilaian Baik, namun penilaian mahasiswa terhadap aspek-aspek tersebut masih kecil, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan. Berikut ini adalah hasil persepsi mahasiswa dari setiap Aspek yang digunakan:

1. Aspek Keandalan (Reliability)



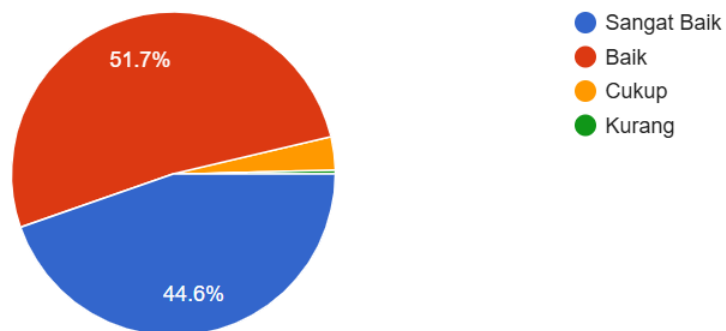
Gambar 3.3 Hasil Persepsi Mahasiswa Aspek Keandalan (Reliability)

2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)



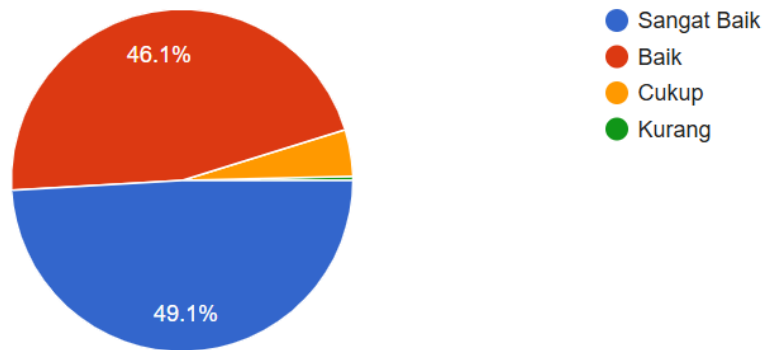
Gambar 3.4 Hasil Persepsi Mahasiswa Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Aspek Kepastian (Assurance)



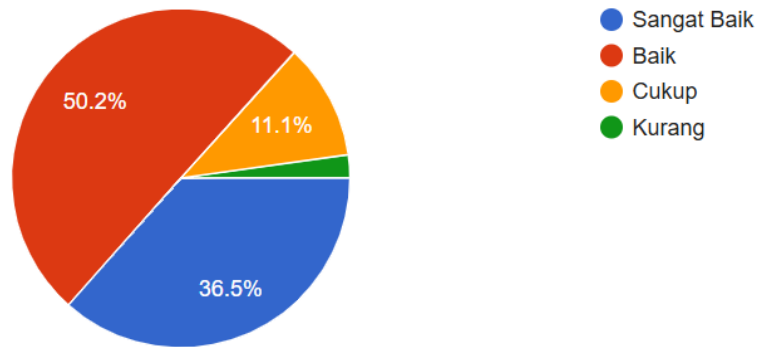
Gambar 3.5 Hasil Persepsi Mahasiswa Aspek Kepastian

4. Aspek Empati (Emphaty)



Gambar 3.6 Hasil Persepsi Mahasiswa Aspek Empati

5. Aspek Akses Sarana dan Prasarana (Tangible)



Gambar 3.7 Hasil Persepsi Mahasiswa Aspek Akses Sarana dan Prasarana

C. Rekomendasi dari Responden

Berikut beberapa sampel saran dan rekomendasi yang didapat dari mahasiswa selaku responden :

1. Saya bangga kuliah dan mendapatkan beasiswa di itsi
2. Sangat baik dan bagusss in the best
3. Tolong berikan banyak informasi beasiswa untuk mahasiswa reguler agar tidak terlalu membebani orang tua
4. sebelum nya terima kasih sudah memberikan saya untuk memberikan sebuah saran, saran dari saya sebaiknya cara mengajar bapak/ibu dosen lebih banyak ke metode mengajar yang menggunakan tutorial
5. Establish peer tutoring or mentoring programs, where senior students can help juniors with challenging subjects.
6. Melibatkan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan kampus dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan mereka terhadap institusi.
7. Kampus lebih meningkatkan akses internet atau Wi-Fi yang stabil di seluruh area

- kampus,serta meningkatkan layanan akademik agar dapat lebih cepat dan responsif dalam pengurusan mengenai mahasiswa.
8. Pembelajaran saya semakin senang dan meningkat ketika adanya praktek, jadi saya lebih paham jika dosen sudah memberikan pembelajaran praktik
 9. ditunggu gebrakan-gebrakan dalam pengajaran selanjutnya Pak,Bu
 10. saran saya tambah fasilitas pendopo atau tempat duduk di halaman kelas agribisnis untuk kami duduk berdiskusi atau belajar menunggu ruang kelas di buka
 11. Semoga kampus yang kita cintai ini menjadi kampus yang menciptakan leader-leader yang tangguh, terdidik, terlatih serta bijaksana dalam mengambil keputusan untuk mewujudkan generasi emas di bidang perkebunan
 12. Sejauh ini, saya melihat perkembangan terus dilakukan oleh ITSI mulai dari pengembangan kurikulum, peningkatan fasilitas, kegiatan ekstrakurikuler yang beragam sehingga menjadikan kampus ITSI dapat beradaptasi dengan zaman sekarang. Menurut saya, alat-alat dan bahan-bahan yang ada di laboratorium dapat menjadi perhatian penting untuk diperbaharui. Agar pada saat praktikum dapat meningkatkan kualitas praktikum yang baik dan benar. sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan hipotesis awal pada praktikum dimulai.
 13. ITSI makin jaya selalu
 14. terimakasih kepada pihak itsi,saran dari saya agar kucing di kampus diamankan,karena sangat mengganggu kenyamanan bagi penderita sinusitis 🙏🙏🙏
 15. Terima kasih bapak/ibu atas dukungannya terhadap kami melalui pendidikan ini semoga kelak ilmu yang kami dapat bisa diterapkan didunia pekerjaan nantinya 😊😊😊
 16. Kiranya Kampus ITSI dapat menjadi lebih maju dalam hal memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i nya dalam menunjang kebutuhan pengetahuan nya nanti, agar ITSI dapat tetap terus bertumbuh menciptakan planter muda masa depan. Terima Kasih
 17. Kampus itsi menghasilkan mahasiswa mahasiwa yang siap terjun di dunia perkebunan bahkan banyak dari alumni itsi yang jadi asisten kebun
 18. Sejauh ini fasilitas yang diberikan lumayan baik, tapi tolong diadakan field trip agar kami bisa lebih mengetahui teknologi yang ada di perkebunan karna kami juga di fokuskan ke perkebunan.
 19. Semoga menjadi lebih baik lagi kedepannya
 20. Bagi saya pembelajaran ini sangat puas bagi saya
 21. Materi yang disampaikan sangat baik, tetapi akan lebih menarik jika ada lebih banyak contoh praktis atau studi kasus yang bisa langsung diterapkan dalam dunia nyata agar lebih relevan dengan kehidupan sehari-hari
 22. Assalamu'alaikum wr wb. menurut saya sudah sangat cukup tinggat kepuasan saya bisa menimbah ilmu dsini, syukur sekali bisa menjadi bagian dari ITSI melalui jalur BPDPKS

23. zin mengkasi pendapat tentang kamus ITSI 🌲 menurut saya dosen harus lebih mengutamakan praktek di lapangan biar maha siswa langsung bisa ingat sampai kapan pun
24. Tetap semangat buat para bapak dan ibu dosen ITSI semoga sehat selalu agar bisa berbagi ilmu kepada mahasiswa/mahasiswi itsi, sejauh ini saya selalu di bimbing oleh dosen yang ramah, soft spoken 🐱💕
25. kampus itsi sangat baik, terutama prodi yg memberika. fasilitas cukup baik
26. Berikan lagi gebrakan" out of the box Pak,Bu bagi kami mahasiswa/i untuk new experience
27. Saya berharap kedepannya kami dari prodi STI lebih banyak melakukan pelajaran praktek dibanding pelajaran teori ,atau antara pelajaran praktek berjalanimbang atau bersamaan dengan teori,karena menurut saya memahami pelajaran dengan mudah dan cepat di ingat itu ketika pelajaran praktek di iringi dengan teori
28. Semua ya sangat baik dan bagus
29. Pembelajaran berjalan dengan baik dan besar harapan untuk kedepannya tidak ada perubahan dalam proses belajar mengajar
30. Sudah bagus, kalau bisa lebih ditingkatkan

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Survey yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian dosen dan tenaga kependidikan yang terangkum dalam pembahasan di Bab III. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa adalah rerata **BAIK**. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan dosen, tenaga pendidik dan stakeholder adalah rerata **BAIK**. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan adalah rerata penilaian **BAIK**. Kesimpulan dari kegiatan ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan ITS Medan untuk kedepan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan rekomendasi disajikan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan dari Survey Kepuasan Mahasiswa
 - a) Seluruh aspek dinilai mahasiswa rata-rata Baik
 - b) Konsistensi dan ketepatan layanan diberikan dianggap memuaskan oleh mahasiswa.
 - c) Materi pembelajaran dan informasi yang diberikan oleh lembaga dianggap handal dan sesuai.
 - d) Responsivitas pihak akademik dan administratif mendapat penilaian positif, tetapi ada ruang untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan tanggapan.
 - e) Mahasiswa mengharapkan respon yang lebih cepat terhadap masukan dan kebutuhan mereka
 - f) Mahasiswa memiliki kepercayaan dan keyakinan terhadap kompetensi dosen dan staff akademik.
 - g) Standar akademik dan integritas lembaga mendapat penilaian yang baik dari mahasiswa.
 - h) Meski ada feedback positif, ada kebutuhan untuk meningkatkan empati dan pemahaman terhadap kebutuhan individu mahasiswa.
 - i) Keterlibatan dosen dan staff dalam mendukung kebutuhan psikologis mahasiswa menjadi fokus perbaikan.
 - j) Sarana dan prasarana yang tersedia dianggap cukup aksesibel dan berkualitas oleh sebagian besar mahasiswa.
 - k) Namun, ada beberapa area spesifik seperti fasilitas laboratorium, perpustakaan, dan ruang studi yang membutuhkan perhatian lebih untuk pemeliharaan dan peningkatan.

B. Rekomendasi

1. Peningkatan Keandalan Sistem: Sebaiknya lembaga memperkuat infrastruktur teknologi dan proses administratif untuk meningkatkan keandalan layanan.
2. Pengembangan Program Responsivitas: Program pelatihan dan inisiatif untuk meningkatkan responsivitas dalam memberikan umpan balik dan dukungan kepada mahasiswa.
3. Meningkatkan Kualitas Empati: Inisiatif untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan psikologis terhadap mahasiswa, termasuk layanan konseling dan pendampingan.
4. Pengembangan Pelatihan Empati: Program pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kemampuan interpersonal dan empati dalam berinteraksi dengan mahasiswa dan kolega.
5. Program Pelatihan Responsivitas: Pelatihan untuk meningkatkan responsivitas dan komunikasi dengan dosen, mahasiswa, dan stakeholder lainnya.