



DIKTISA INTEK
BERDAMPAK



UNESA
PTNBH
SATUKAMUS ANDIKAPAK

TAHUN 2025

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



Program Studi

S1 PGSD

(Pendidikan Guru Sekolah Dasar)

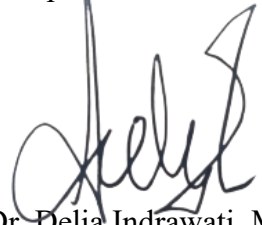
Halaman Pengesahan
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2025
Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar
(Kampus Kabupaten Magetan)
Kampus 5 Universitas Negeri Surabaya

Mengetahui,
Direktur Kampus UNESA 5

Prof. Dr. Sarmini, M.Hum.
NIP 196808081993032002

Magetan, 22 Oktober 2025

Koorprodi S1-PGSD PSDKU
Kampus UNESA 5



Dr. Delia Indrawati, M.Pd.
NIP 198712112014042001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2025

Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (Kampus Kabupaten Magetan)

Kampus Universitas Negeri Surabaya 5

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan pusat dari penyelenggaraan pendidikan tinggi berbasis Outcome-Based Education (OBE), sehingga persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa menjadi indikator strategis dalam menilai mutu proses pembelajaran, layanan akademik, serta efektivitas tata kelola program studi. Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), pengukuran kepuasan mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi administratif, tetapi menjadi instrumen pengambilan keputusan berbasis data (evidence-based decision making) yang mendukung peningkatan mutu berkelanjutan melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Negeri Surabaya Kampus Magetan secara konsisten melaksanakan survei kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari strategi penguatan budaya mutu dan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Survei dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible guna memperoleh gambaran komprehensif mengenai pengalaman belajar mahasiswa.

Pelaksanaan survei dilakukan secara digital melalui sistem terintegrasi berbasis Single Sign-On (SSO) UNESA sehingga proses pengumpulan data berlangsung transparan, akuntabel, dan terdokumentasi secara sistematis. Hasil pengukuran dianalisis secara kuantitatif dan direview melalui mekanisme evaluasi internal serta rapat penjaminan mutu program studi. Dengan demikian, laporan ini menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan layanan akademik di lingkungan Prodi S1 PGSD. Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa dalam lima indikator penilaian yakni: a) keandalan

(*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan; b) daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; c) kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; d) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; e) *tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil dari survei kepuasan mahasiswa ini akan menjadi pertimbangan Program Studi dalam merancang kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

1.2. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa melalui lima indikator penilaian *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *Tangible*
2. Bahan evaluasi untuk Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (Kampus Kabupaten Magetan) Kampus Universitas Negeri Surabaya 5 dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1.3. Target Populasi & Metode Pengumpulan

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Negeri Surabaya Kampus Magetan tahun 2024 menargetkan seluruh mahasiswa aktif yang berjumlah 155 mahasiswa pada Tahun Akademik 2024/2025. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui sistem terintegrasi Single Sign-On (SSO) UNESA menggunakan akun mahasiswa sehingga menjamin validitas responden, keterlacakan data, serta akuntabilitas proses pengisian. Survei dilaksanakan secara rutin pada setiap akhir semester untuk memperoleh gambaran aktual mengenai kualitas layanan pembelajaran, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan yang dirasakan mahasiswa.

Pengisian kuesioner menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu “Sangat Baik – Baik – Cukup – Kurang”, disusun berdasarkan indikator SERVQUAL

meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Instrumen survei disediakan oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya dan digunakan secara terstandar oleh seluruh program studi. Partisipasi mahasiswa dalam pengisian survei dilakukan secara mandiri melalui sistem daring sehingga data yang diperoleh mencerminkan persepsi mahasiswa secara objektif terhadap layanan pendidikan yang diberikan program studi.

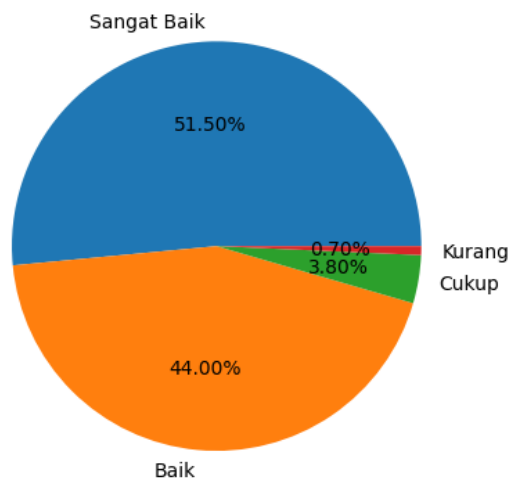
2. Hasil & Analisis

2.1. Reliability

Aspek reliability (keandalan layanan) mengukur persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan akademik secara konsisten, tepat, dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 PGSD Universitas Negeri Surabaya 5, diperoleh distribusi penilaian sebagai berikut: 51,50% responden memberikan penilaian “sangat baik”, 44,00% “baik”, 3,80% “cukup”, dan 0,70% “kurang”. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa layanan akademik dan administrasi dinilai stabil serta mampu memenuhi harapan mahasiswa. Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa menghasilkan nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) sebagai berikut.

$$\begin{aligned}TKM &= \frac{(4 \times 51,50\%) + (3 \times 44\%) + (2 \times 3,80\%) + (1 \times 0,70\%)}{4} \\&= 86,58\%\end{aligned}$$

Nilai TKM sebesar 86,58% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek reliability berada pada kategori sangat baik dan telah melampaui standar mutu minimal ($\geq 75\%$). Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai layanan akademik yang diberikan dosen dan tenaga kependidikan berjalan konsisten, memiliki kejelasan prosedur, serta mampu mendukung kelancaran proses pembelajaran.



Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Reliability

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa capaian tinggi pada indikator reliability mencerminkan keberhasilan program studi dalam menjaga kualitas layanan akademik yang stabil dan terstruktur. Konsistensi penyampaian informasi akademik, ketepatan layanan administrasi, serta profesionalitas dosen menjadi faktor utama yang mendorong tingginya tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ini.

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa capaian tinggi pada indikator reliability mencerminkan keberhasilan program studi dalam menjaga kualitas layanan akademik yang stabil dan terstruktur. Konsistensi penyampaian informasi akademik, ketepatan layanan administrasi, serta profesionalitas dosen menjadi faktor utama yang mendorong tingginya tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ini.

2.2. *Responsiveness*

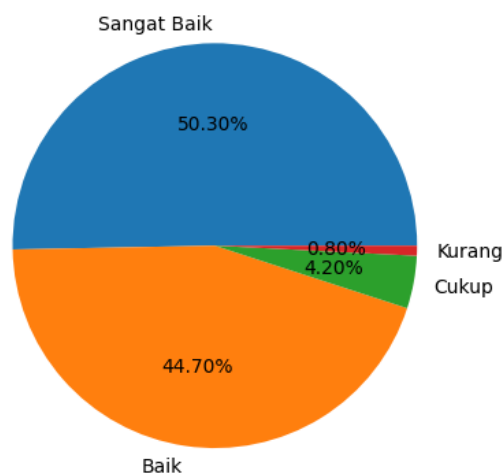
Aspek responsiveness (daya tanggap layanan) mengukur persepsi mahasiswa terhadap kesigapan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dalam memberikan bantuan serta layanan akademik secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 PGSD Universitas Negeri Surabaya Kampus 5, diperoleh distribusi penilaian sebagai berikut: 50,30% responden memberikan penilaian sangat baik, 44,70% baik, 4,20% cukup, dan 0,80% kurang. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai respons layanan akademik berada pada kategori positif dan responsif.

Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa menghasilkan nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) sebagai berikut.

$$TKM = \frac{(4 \times 50,30\%) + (3 \times 44,70\%) + (2 \times 4,20\%) + (1 \times 0,80\%)}{4}$$

$$= 86,13\%$$

Nilai TKM sebesar 86,13% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness berada pada kategori sangat tinggi dan telah melampaui standar mutu minimal yang ditetapkan sebesar 75%. Capaian ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dinilai tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa, baik dalam pelayanan akademik, komunikasi administratif, maupun dukungan proses pembelajaran.



Gambar 2. Diagram Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Responsiveness

Hasil interpretasi menunjukkan bahwa tingginya capaian pada indikator responsiveness mencerminkan keberhasilan program studi dalam menjaga kecepatan layanan, kejelasan komunikasi akademik, serta efektivitas koordinasi antarunit layanan. Mahasiswa merasakan bahwa proses administrasi akademik maupun layanan pembelajaran berjalan responsif melalui dukungan sistem layanan digital terintegrasi dan keterlibatan aktif dosen dalam memberikan umpan balik akademik.

Sebagai tindak lanjut, program studi menetapkan langkah penguatan melalui peningkatan standar layanan berbasis waktu respons, optimalisasi pemanfaatan

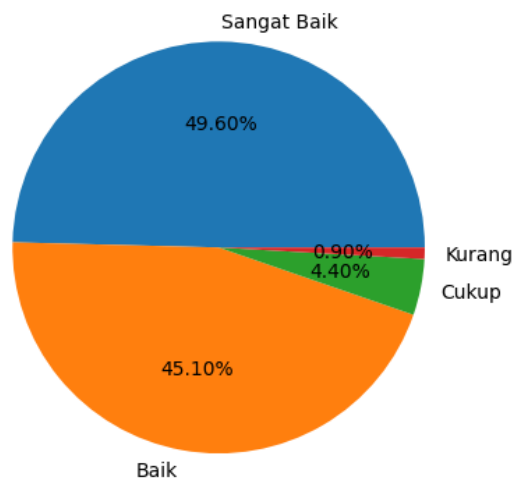
kanal komunikasi resmi, serta monitoring berkala terhadap kecepatan pelayanan akademik. Selain itu, penguatan kompetensi layanan prima bagi dosen dan tenaga kependidikan terus dilakukan melalui evaluasi rutin dan integrasi sistem layanan berbasis digital. Upaya tersebut diharapkan mampu menjaga konsistensi kualitas layanan sekaligus meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa secara berkelanjutan.

2.3. Assurance

Aspek assurance (kepastian layanan) mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dalam memberikan rasa aman, kepastian prosedural, serta jaminan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Negeri Surabaya Kampus 5, diperoleh distribusi penilaian sebagai berikut: 49,60% responden memberikan penilaian sangat baik, 45,10% baik, 4,40% cukup, dan 0,90% kurang. Komposisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan akademik telah memberikan kepastian yang jelas dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran dan administrasi akademik. Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa menghasilkan nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}TKM &= \frac{(4 \times 49,60\%) + (3 \times 45,10\%) + (2 \times 4,40\%) + (1 \times 0,90\%)}{4} \\ &= 85,85\%\end{aligned}$$

Nilai TKM sebesar 85,85% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek assurance berada pada kategori sangat tinggi dan telah melampaui standar mutu minimal ($\geq 75\%$). Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasakan adanya kejelasan prosedur akademik, kepastian layanan, serta profesionalitas dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya.



Gambar 3. Diagram Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Assurance

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa capaian tinggi pada aspek assurance mencerminkan implementasi standar layanan akademik yang jelas dan terstruktur, termasuk transparansi prosedur administrasi, kepastian jadwal akademik, serta kejelasan informasi layanan kepada mahasiswa. Stabilitas layanan pada indikator ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan akademik telah berjalan sesuai prinsip kualitas layanan pendidikan tinggi.

Sebagai tindak lanjut, program studi menetapkan penguatan mutu layanan melalui peningkatan pemahaman dosen dan tenaga kependidikan terhadap regulasi akademik, penyelarasan kebijakan layanan dengan kebutuhan mahasiswa, serta optimalisasi sistem informasi akademik agar layanan tetap transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Upaya tersebut diharapkan mampu menjaga konsistensi kualitas layanan sekaligus meningkatkan rasa percaya mahasiswa terhadap sistem layanan akademik program studi.

2.4. *Emphaty*

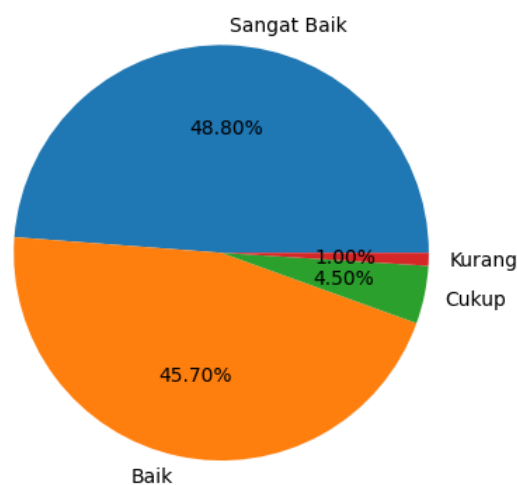
Aspek empathy (kepedulian layanan) mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dalam memberikan perhatian, pemahaman kebutuhan mahasiswa, serta pendekatan layanan yang humanis dan inklusif. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Negeri Surabaya Kampus 5, diperoleh distribusi penilaian sebagai berikut: 48,80% responden memberikan

penilaian sangat baik, 45,70% baik, 4,50% cukup, dan *1,00% kurang. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan adanya perhatian personal dan dukungan akademik yang memadai selama proses pembelajaran. Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa menghasilkan nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) sebagai berikut.

$$TKM = \frac{(4 \times 48,80\%) + (3 \times 45,70\%) + (2 \times 4,50\%) + (1 \times 1,00\%)}{4}$$

$$= 85,83\%$$

Nilai TKM sebesar 85,83% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empathy berada pada kategori sangat tinggi dan melampaui standar mutu minimal yang ditetapkan ($\geq 75\%$). Hal ini mengindikasikan bahwa interaksi dosen dan tenaga kependidikan dinilai mampu memberikan dukungan emosional dan akademik yang positif, sehingga mahasiswa merasa dihargai dan didampingi secara optimal dalam kegiatan perkuliahan.



Gambar 4. Diagram Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Emphaty

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa tingginya capaian pada aspek empathy mencerminkan implementasi budaya layanan yang berorientasi pada mahasiswa (student-centered service), termasuk kemudahan konsultasi akademik, komunikasi yang terbuka, serta pendekatan pembelajaran yang inklusif. Mahasiswa merasakan adanya dukungan personal dari dosen wali dan pengelola program studi dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan akademik maupun non-akademik.

Sebagai tindak lanjut, program studi menetapkan penguatan layanan berbasis pendekatan humanis melalui peningkatan kompetensi komunikasi layanan dosen dan tenaga kependidikan, optimalisasi peran dosen wali sebagai pendamping akademik, serta penguatan mekanisme umpan balik mahasiswa secara berkala. Upaya ini diharapkan mampu mempertahankan kualitas interaksi layanan sekaligus meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam proses pembelajaran secara berkelanjutan.

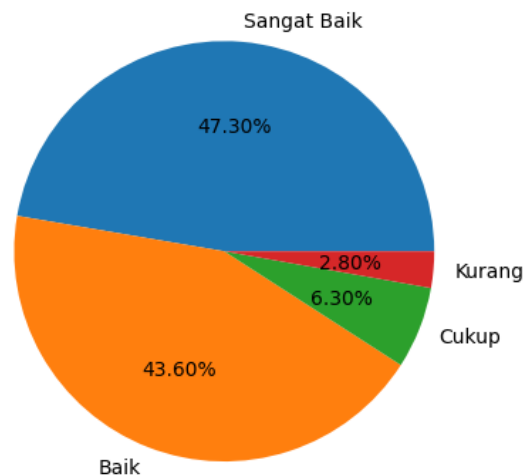
2.5. *Tangible*

Aspek tangible (sarana dan prasarana layanan) mengukur persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas pembelajaran, kondisi lingkungan akademik, serta dukungan infrastruktur yang menunjang proses perkuliahan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Negeri Surabaya Kampus 5, diperoleh distribusi penilaian sebagai berikut: 47,30% responden memberikan penilaian sangat baik, 43,60% baik, 6,30% cukup, dan 2,80% kurang. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan secara umum telah dinilai baik oleh mahasiswa, meskipun masih terdapat ruang penguatan pada beberapa aspek sarana pendukung pembelajaran. Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa menghasilkan nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) sebagai berikut:

$$TKM = \frac{(4 \times 47,30\%) + (3 \times 43,60\%) + (2 \times 6,30\%) + (1 \times 2,80\%)}{4}$$

$$= 83,85\%$$

Nilai TKM sebesar 83,85% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek tangible berada pada kategori sangat baik dan telah melampaui standar mutu minimal ($\geq 75\%$). Meskipun demikian, nilai ini merupakan yang paling rendah dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya, sehingga menjadi prioritas peningkatan mutu layanan secara strategis.



Gambar 5. Diagram Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Tangible

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa mahasiswa menilai fasilitas pembelajaran telah memadai dalam mendukung proses akademik, namun masih terdapat kebutuhan peningkatan pada aspek tertentu seperti optimalisasi sarana kelas, aksesibilitas fasilitas pendukung, dan kualitas layanan infrastruktur teknologi. Temuan ini menjadi dasar bagi program studi untuk melakukan evaluasi prioritas pada pengembangan sarana prasarana secara berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut, program studi merencanakan penguatan kualitas fasilitas melalui koordinasi dengan fakultas dan universitas dalam pemeliharaan sarana pembelajaran, optimalisasi penggunaan fasilitas yang tersedia, serta peningkatan aksesibilitas layanan berbasis teknologi. Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa sekaligus memperkuat kualitas lingkungan akademik yang mendukung pembelajaran inovatif.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Negeri Surabaya Kampus 5 terhadap lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, diperoleh capaian tingkat kepuasan yang berada pada kategori sangat baik pada seluruh aspek. Nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) masing-masing aspek menunjukkan bahwa layanan akademik dan non-akademik telah melampaui standar mutu minimal yang ditetapkan ($\geq 75\%$), dengan

capaian sebesar 86,58% pada reliability, 86,13% pada responsiveness, 85,85% pada assurance, 85,83% pada empathy, dan 83,85% pada tangible.

Capaian tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai layanan dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola program studi telah berjalan konsisten, responsif, dan memberikan kepastian layanan yang baik. Interaksi akademik yang humanis serta dukungan sistem layanan digital terintegrasi turut memperkuat pengalaman belajar mahasiswa secara positif. Meskipun demikian, aspek tangible menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, sehingga menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu layanan melalui optimalisasi sarana dan prasarana pembelajaran.

Secara umum, hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Program Studi S1 PGSD telah memenuhi harapan mahasiswa dan mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif. Hasil ini menjadi dasar bagi program studi untuk melakukan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan melalui evaluasi berkala, penguatan sistem layanan berbasis teknologi, serta peningkatan kualitas fasilitas pembelajaran guna mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa di masa mendatang.