

LAPORAN ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA

PRODI D4 TEKNOLOGI REKAYASA MANUFAKTUR

A. Latar belakang

Survei kepuasan mahasiswa yang dibuat untuk memberikan penilaian layanan yang diberikan oleh departemen teknik mesin industri yang meliputi prodi Teknik Rekayasa Manufaktur dan Teknik Rekayasa Konversi Energi. Selain berperan sebagai input, mahasiswa juga merupakan stakeholder yang memanfaatkan jasa departemen. Oleh karena itu kepuasan mahasiswa menjadi hal penting dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan departemen dapat dipandang sebagai hal yang penting untuk diperhatikan, terutama dari segi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh departemen. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa kurang memuaskan maka dalam jangka panjang dan daya saing di dua prodi yang ada di DTMI akan melemah dan sulit berkembang.

B. Tujuan

Kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan yang diberikan oleh DTMI bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh Departemen Teknik Mesin Industri, data yang telah didapatkan akan menjadi acuan kedepannya nanti, dalam menentukan layanan apa yang harus diperbaiki.

C. Sasaran

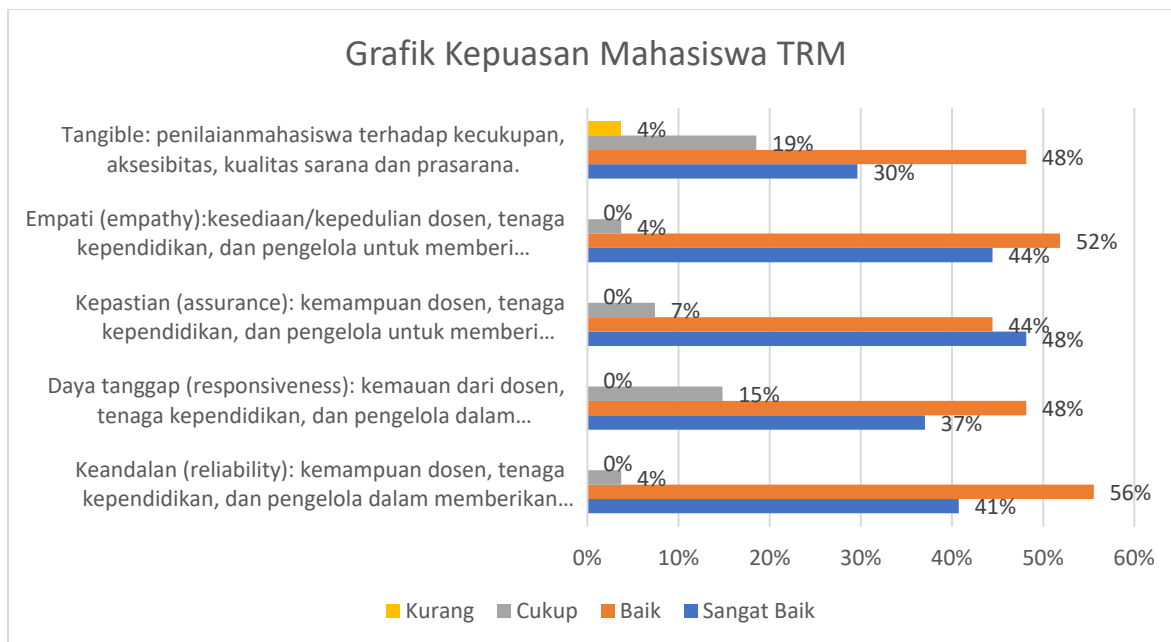
Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2023/2024

D. Model Kuesioner

Kuesioner yang dibagikan melalui google formulir dan disebarakan pada tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan 3 September 2024. Kuesioner itu dapat diakses dan diisi melalui link berikut <https://www.its.ac.id/tmi/kuesioner-kepuasan-mahasiswa/>.

E. Hasil dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil kuesioner yang sudah disebarakan dan sudah diolah datanya adalah sebagai berikut.



Tangible (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana) menunjukkan hasil baik sebesar 48%. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan yaitu memperbaharui materi dan media PBM sesuai dengan dinamika perkembangan IPTEK dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

Empathy/Empati (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa) menunjukkan hasil baik sebesar 52%. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan yaitu menciptakan atmosfer akademik yang lebih kondusif sehingga terjalin hubungan yang harmoni.

Assurance/Kepastian: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan menunjukkan hasil sangat baik sebesar 48%. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan yaitu menyesuaikan kebijakan dan indikator penilaian PBM sesuai dengan aturan.

Responsiveness/Daya tanggap: kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat menunjukkan hasil baik sebesar 48%. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan yaitu memberikan waktu yang lebih untuk konsultasi menemukan solusi permasalahan mahasiswa dan memberikan jaminan waktu penyelesaian layanan.

Reliability/keandalan: kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil sebesar 56%. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan kompetensi dosen, tenaga kependidikan dan pengelolaan melalui workshop dan pelatihan-pelatihan.