LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN, LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK, DAN FASILITAS PENDIDIKAN

SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2025/2026

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SAMUDRA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa Mengajar Dosen, Layanan Administrasi Akademik, dan Fasilitas Pendidikan Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 ini disusun sebagai dokumen evaluasi mutu layanan Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Samudra.

Nama Dokumen	Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Program Studi	Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam
Fakultas	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Perguruan Tinggi	Universitas Samudra
Periode	Semester Genap T.A. 2025/2026
Tanggal Pengesahan	27 Agustus 2026

Ditelaah Oleh,
Ketua Gugus Kendali Mutu (GKM)

Ria Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 199301182025062002

Disahkan oleh,
Koordinator Program Studi Pendidikan IPA

Nurhafidhah, S.Pd., M.Pd
NIPPPK. 198711182024212023

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 dapat disusun.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tiga objek utama yaitu performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, serta kuantitas dan kualitas fasilitas pendidikan. Analisis juga disajikan berdasarkan lima dimensi layanan, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*.

Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan reviu untuk mempertahankan capaian yang telah baik, mengidentifikasi prioritas peningkatan relatif, menyusun rencana tindak lanjut, serta merancang monitoring dan publikasi hasil secara berkelanjutan.

Terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang mendukung penyusunan dokumen ini. Laporan diharapkan dapat menjadi bagian dari dokumentasi penjaminan mutu Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam.

Langsa, 27 Agustus 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan 1
1.3 Manfaat 2
1.4 Ruang Lingkup 2

BAB II METODE MONITORING DAN EVALUASI **3**
2.1 Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi 3
2.2 Instrumen, Persetujuan Penggunaan, Validitas, dan Reliabilitas 3
2.3 Dimensi dan Pemetaan Butir Instrumen 3
2.4 Pemetaan Butir Berdasarkan Objek Layanan 4
2.5 Skala Penilaian 4
2.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data 4
2.7 Kriteria Interpretasi 5
2.8 Mekanisme Reviu, Tindak Lanjut, dan Publikasi 5

BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI **6**
3.1 Gambaran Umum 6
3.2 Hasil Berdasarkan Lima Dimensi 6
3.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Objek Layanan 7
3.4 Kepuasan terhadap Performa Mengajar Dosen 8
3.5 Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik 9
3.6 Kepuasan terhadap Fasilitas Pendidikan 10
3.7 Pembahasan Secara Keseluruhan 11

BAB IV REVIU, STRATEGI PENINGKATAN, DAN RENCANA TINDAK LANJUT 13
4.1 Reviu Hasil 13
4.2 Strategi Peningkatan Mutu 14
4.3 Rencana Tindak Lanjut 15

BAB V PENUTUP 17
5.1 Kesimpulan 17

LAMPIRAN 18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pemetaan Butir berdasarkan Lima Dimensi 3
Tabel 2. Pemetaan Butir berdasarkan Objek Layanan 4
Tabel 3. Kriteria Interpretasi TKM 5
Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Mahasiswa secara Keseluruhan 6
Tabel 5. Hasil Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Lima Dimensi 6
Tabel 6. Hasil Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Objek Layanan 8
Tabel 7. Hasil Kepuasan terhadap Performa Mengajar Dosen 9
Tabel 8. Hasil Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik 10
Tabel 9. Hasil Kepuasan terhadap Fasilitas Pendidikan 11
Tabel 10. Hasil Reviu Berdasarkan Lima Dimensi Layanan 13
Tabel 11. Strategi Peningkatan Mutu 14
Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut 15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Lima Dimensi 7
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Objek Layanan 8

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dalam siklus penjaminan mutu Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam. Pengukuran kepuasan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mahasiswa terhadap proses pembelajaran, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan yang mendukung penyelenggaraan pendidikan. Hasil pengukuran tidak hanya digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan, tetapi juga menjadi dasar reviu, penyusunan strategi peningkatan mutu, rencana tindak lanjut, dan monitoring pada periode berikutnya.

Instrumen yang menjadi dasar laporan ini terdiri atas 30 pernyataan dengan lima dimensi, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible.* Setiap dimensi terdiri atas enam butir. Berdasarkan substansi pernyataan, 30 butir tersebut juga dapat dipetakan ke dalam tiga objek layanan, masing-masing 10 butir untuk performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan.

1.2 Tujuan

Penyusunan laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan akademik dan fasilitas pendidikan yang diselenggarakan oleh Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam. Hasil pengukuran diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi mutu layanan, mengidentifikasi capaian dan area yang masih perlu diperkuat, serta merumuskan tindak lanjut peningkatan mutu secara berkelanjutan. Secara khusus, tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen.
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kuantitas dan kualitas fasilitas pendidikan.
4. Menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi layanan: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.
5. Mengidentifikasi butir dengan capaian relatif tinggi serta butir yang masih menjadi prioritas peningkatan.
6. Menyusun strategi peningkatan mutu, rencana tindak lanjut, dan mekanisme monitoring secara terencana, terukur, dan berkelanjutan.

1.3 Manfaat

Laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan dan penjaminan mutu pendidikan di Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam. Hasil pengukuran tidak hanya digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga sebagai bahan evaluasi, umpan balik, serta dasar dalam merencanakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Adapun manfaat penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi, sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pembelajaran, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan.
2. Bagi dosen dan tenaga kependidikan, sebagai umpan balik untuk mempertahankan layanan yang telah baik dan memperkuat aspek yang relatif lebih rendah.
3. Bagi mahasiswa, sebagai sarana penyampaian penilaian terhadap layanan yang diterima serta sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan.
4. Bagi penjaminan mutu, sebagai dokumen pendukung siklus evaluasi, reviu, tindak lanjut, monitoring, dan publikasi hasil.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan meliputi hasil kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan. Analisis dilakukan terhadap 29 responden dan 30 pernyataan, sehingga terdapat 870 respons yang dianalisis. Seluruh respons pada data sumber terisi lengkap tanpa data kosong.

BAB II
METODE MONITORING DAN EVALUASI

2.1 Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa disusun pada periode Semester Genap T.A. 2025/2026. Data yang dianalisis terdiri atas 29 kode responden, masing-masing memberikan penilaian terhadap 30 pernyataan. Analisis dilakukan secara agregat agar hasil dapat menggambarkan kecenderungan tingkat kepuasan tanpa menilai responden secara individual.

2.2 Instrumen, Persetujuan Penggunaan, Validitas, dan Reliabilitas

Instrumen yang digunakan adalah Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Studi Pendidikan IPA. Instrumen tersebut telah ditelaah dan disetujui untuk digunakan oleh Koordinator Program Studi Pendidikan IPA pada 23 Januari 2026. Instrumen digunakan untuk memperoleh informasi mengenai layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, serta sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan.

Dokumen hasil validasi menunjukkan bahwa uji validitas dilakukan pada 24 responden dengan membandingkan nilai korelasi setiap butir terhadap skor total dengan r tabel sebesar 0,404. Nilai r-hitung untuk 30 butir berada pada rentang 0,806–0,948 dan seluruhnya lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh butir dinyatakan valid. Nilai reliabilitas yang tercantum pada berkas pengujian sebesar 0,99. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian pada berkas tersebut, instrumen memiliki bukti validitas untuk seluruh butir dan reliabilitas yang sangat tinggi. Rekap hasil pengujian disajikan pada Lampiran 6.

2.3 Dimensi dan Pemetaan Butir Instrumen

Instrumen terdiri atas lima dimensi dan setiap dimensi memiliki enam pernyataan. Pemetaan butir disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pemetaan Butir berdasarkan Lima Dimensi

No.	Dimensi	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Keandalan (Reliability)	P1–P6	6
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	P7–P12	6
3	Kepastian (Assurance)	P13–P18	6
4	Empati (Empathy)	P19–P24	6
5	Bukti Fisik (Tangible)	P25–P30	6

2.4 Pemetaan Butir Berdasarkan Objek Layanan

Untuk menjawab kebutuhan survei pernyataan dalam instrumen terintegrasi dipetakan ke dalam tiga objek evaluasi. Pemetaan dilakukan berdasarkan substansi masing-masing pernyataan.

Tabel 2. Pemetaan Butir berdasarkan Objek Layanan

No.	Objek Layanan	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Performa Mengajar Dosen	1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26	10
2	Layanan Administrasi Akademik	3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28	10
3	Fasilitas Pendidikan	5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30	10

2.5 Skala Penilaian

Setiap pernyataan menggunakan skala empat tingkat: skor 4 = Sangat Baik, skor 3 = Baik, skor 2 = Cukup, dan skor 1 = Kurang. Penilaian diberikan sesuai pengalaman mahasiswa terhadap layanan yang dinilai.

2.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis dilakukan dengan menghitung frekuensi jawaban pada setiap kategori, persentase kategori, rerata skor, serta Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM). Untuk setiap dimensi, a_1, b_i, c_i dan d_i merupakan proporsi jawaban Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang.

$$\mathbf{TKM_i = [(4 \times a_i) + (3 \times b_i) + (2 \times c_i) + d_i] / 4 \times 100\%}$$

Karena instrumen terdiri atas lima dimensi, nilai TKM keseluruhan dihitung sebagai rata-rata TKM dari kelima dimensi sebagai berikut:

$$\mathbf{TKM = (TKM_1 + TKM_2 + TKM_3 + TKM_4 + TKM_5) / 5}$$

Normalisasi terhadap skor maksimum 4 digunakan agar hasil TKM berada pada rentang 0–100% dan konsisten dengan kriteria interpretasi.

2.7 Kriteria Interpretasi

Nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan untuk memudahkan pembacaan dan penilaian hasil pengukuran. Kategori ditetapkan berdasarkan rentang persentase TKM, mulai dari kategori Sangat Baik hingga Kurang. Kriteria interpretasi TKM yang digunakan dalam laporan ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Kriteria Interpretasi TKM

Rentang TKM	Kategori
TKM ≥ 75%	Sangat Baik
50% ≤ TKM < 75%	Baik
25% ≤ TKM < 50%	Cukup
TKM < 25%	Kurang

2.8 Mekanisme Reviu, Tindak Lanjut, dan Publikasi

Hasil pengukuran direviu melalui dua tingkat analisis yang saling melengkapi. Analisis berdasarkan tiga objek layanan dan butir pernyataan digunakan untuk memperjelas area layanan yang memperoleh capaian relatif lebih tinggi atau lebih rendah. Selanjutnya, agar tindak lanjut konsisten dengan struktur instrumen dan mudah dimonitor, strategi peningkatan mutu, rencana tindak lanjut, serta monitoring disusun berdasarkan lima dimensi layanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Seluruh tindak lanjut diarahkan pada pemeliharaan capaian yang telah sangat baik sekaligus penguatan aspek yang masih dapat ditingkatkan. Pengukuran kepuasan dilaksanakan secara berkala agar hasil periode berikutnya dapat dibandingkan dan digunakan dalam siklus peningkatan mutu.

BAB III
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

3.1 Gambaran Umum

Data terdiri atas 29 responden × 30 butir atau 870 respons. Seluruh data terisi lengkap. Secara keseluruhan, rerata skor adalah 3.853 dari skor maksimum 4 atau TKM 96.32%. Berdasarkan kriteria interpretasi, capaian tersebut berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Mahasiswa secara Keseluruhan

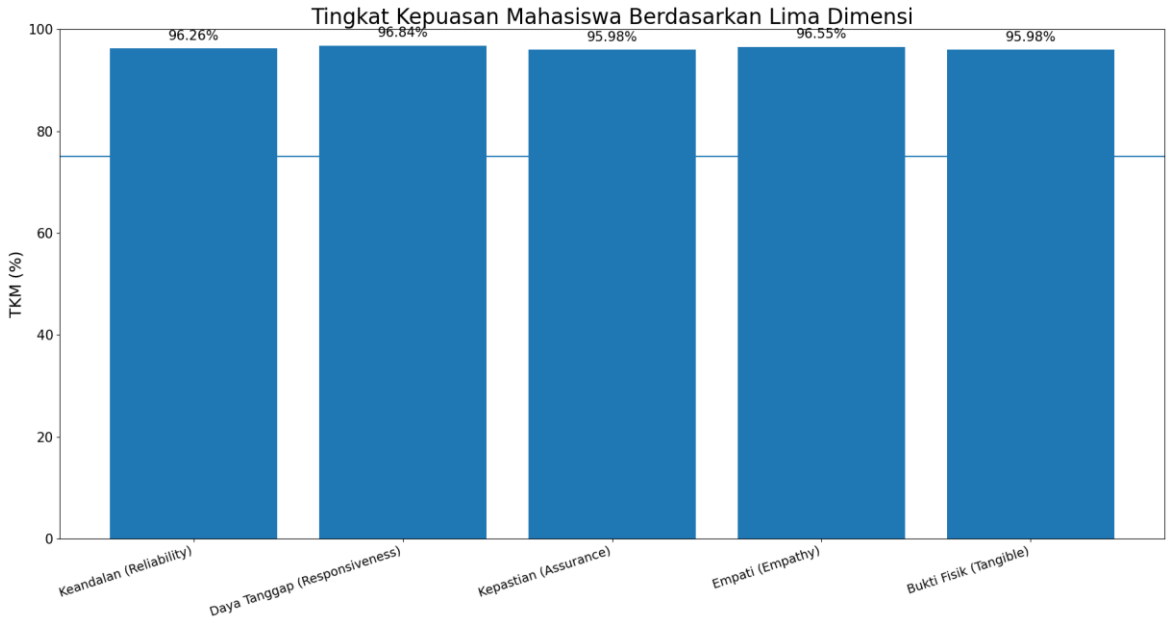
Rerata	TKM	Kategori	SB (4)	B (3)	C (2)	K (1)	Total Respons
3.853	96.32%	Sangat Baik	85.98%	13.45%	0.46%	0.11%	870

3.2 Hasil Berdasarkan Lima Dimensi

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa selanjutnya dianalisis berdasarkan lima dimensi layanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap dimensi. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk rerata skor, Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM), kategori penilaian, serta distribusi persentase respons Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup (C), dan Kurang (K). Masing-masing dimensi dianalisis berdasarkan 174 respons. Rekapitulasi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa berdasarkan lima dimensi layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Lima Dimensi

Dimensi	Rerata	TKM	Kategori	SB	B	C	K	Respons
Keandalan (Reliability)	3.851	96.26%	Sangat Baik	86.21%	12.64%	1.15%	0.00%	174
Daya Tanggap (Responsiveness)	3.874	96.84%	Sangat Baik	88.51%	10.34%	1.15%	0.00%	174
Kepastian (Assurance)	3.839	95.98%	Sangat Baik	83.91%	16.09%	0.00%	0.00%	174
Empati (Empathy)	3.862	96.55%	Sangat Baik	87.36%	12.07%	0.00%	0.57%	174
Bukti Fisik (Tangible)	3.839	95.98%	Sangat Baik	83.91%	16.09%	0.00%	0.00%	174



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Lima Dimensi

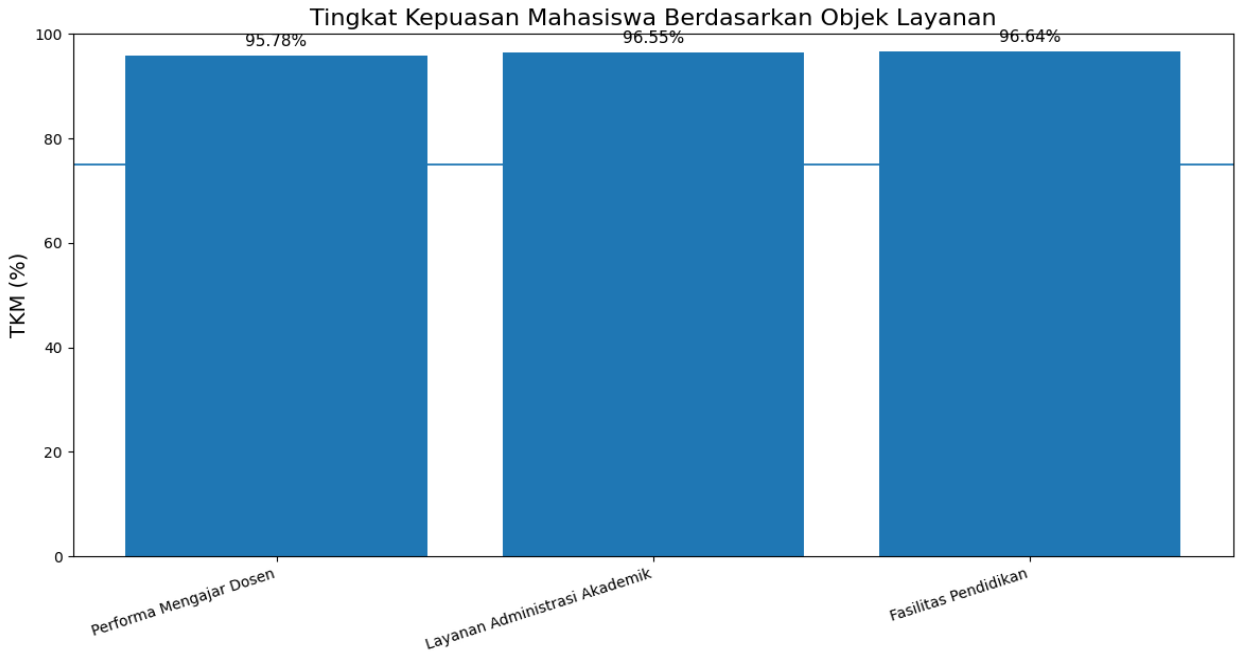
Kelima dimensi memperoleh kategori Sangat Baik. Capaian relatif tertinggi terdapat pada Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 96.84%, sedangkan capaian relatif terendah terdapat pada Kepastian (Assurance) dan Bukti Fisik (Tangible), masing-masing sebesar 95.98%. Perbedaan tersebut digunakan sebagai informasi untuk penentuan prioritas peningkatan relatif, bukan untuk menyatakan bahwa dimensi dengan capaian lebih rendah berada pada kondisi buruk.

3.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Objek Layanan

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa juga dianalisis berdasarkan tiga objek layanan utama, yaitu performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing objek layanan. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk rerata skor, Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM), kategori penilaian, serta distribusi persentase respons Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup (C), dan Kurang (K). Masing-masing objek layanan dianalisis berdasarkan 290 respons. Rekapitulasi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa berdasarkan ketiga objek layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Objek Layanan

Objek Layanan	Rerata	TKM	Kategori	SB	B	C	K	Respons
Performa Mengajar Dosen	3.831	95.78%	Sangat Baik	83.79%	15.86%	0.00%	0.34%	290
Layanan Administrasi Akademik	3.862	96.55%	Sangat Baik	86.90%	12.41%	0.69%	0.00%	290
Fasilitas Pendidikan	3.866	96.64%	Sangat Baik	87.24%	12.07%	0.69%	0.00%	290



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Objek Layanan

Ketiga objek layanan berada pada kategori Sangat Baik. Fasilitas pendidikan mencapai TKM 96.64%, layanan administrasi akademik 96.55%, dan performa mengajar dosen 95.78%.

3.4 Kepuasan terhadap Performa Mengajar Dosen

Hasil analisis performa mengajar dosen menghasilkan rerata skor 3.831 dari skor maksimum 4 atau TKM 95.78%, dengan kategori Sangat Baik. Distribusi jawaban terdiri atas 83.79% Sangat Baik, 15.86% Baik, 0.00% Cukup, dan 0.34% Kurang.

Tabel 7. Hasil Kepuasan terhadap Performa Mengajar Dosen

No.	Pernyataan	Rerata	TKM	Kategori	4/3/2/1
1	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai jadwal dan RPS.	3.828	95.69%	Sangat Baik	24/5/0/0
2	Dosen memberikan penilaian dan umpan balik secara konsisten.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
7	Dosen cepat merespons pertanyaan dan kesulitan mahasiswa.	3.793	94.83%	Sangat Baik	23/6/0/0
8	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
13	Dosen menguasai materi dan menyampaikannya secara jelas.	3.793	94.83%	Sangat Baik	23/6/0/0
14	Dosen melaksanakan pembelajaran secara profesional dan objektif.	3.793	94.83%	Sangat Baik	23/6/0/0
19	Dosen memperhatikan kebutuhan dan kesulitan mahasiswa.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
20	Dosen memperlakukan mahasiswa secara ramah dan adil.	3.828	95.69%	Sangat Baik	26/2/0/1
25	Dosen menggunakan media dan bahan ajar yang mendukung proses pembelajaran.	3.793	94.83%	Sangat Baik	23/6/0/0
26	Dosen memanfaatkan teknologi pembelajaran secara efektif.	3.793	94.83%	Sangat Baik	23/6/0/0

Capaian relatif tertinggi pada performa mengajar dosen terdapat pada Butir 2, 8, dan 19, masing-masing sebesar 97.41%. Capaian relatif terendah terdapat pada Butir 7, 13, 14, 25, dan 26, masing-masing sebesar 94.83%. Seluruh capaian tersebut tetap berada pada kategori Sangat Baik dan digunakan sebagai informasi untuk pemeliharaan serta peningkatan mutu relatif.

3.5 Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik

Hasil analisis layanan administrasi akademik menghasilkan rerata skor 3.862 dari skor maksimum 4 atau TKM 96.55%, dengan kategori Sangat Baik. Distribusi jawaban terdiri atas 86.90% Sangat Baik, 12.41% Baik, 0.69% Cukup, dan 0.00% Kurang.

Tabel 8. Hasil Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik

No.	Pernyataan	Rerata	TKM	Kategori	4/3/2/1
3	Layanan administrasi dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.	3.862	96.55%	Sangat Baik	26/2/1/0
4	Layanan dan dokumen akademik diberikan secara tepat dan sesuai kebutuhan.	3.724	93.10%	Sangat Baik	22/6/1/0
9	Petugas cepat merespons pertanyaan dan kebutuhan administrasi mahasiswa.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
10	Petugas membantu menyelesaikan kendala administrasi mahasiswa dengan baik.	3.966	99.14%	Sangat Baik	28/1/0/0
15	Petugas administrasi memahami prosedur dan memberikan informasi yang jelas.	3.862	96.55%	Sangat Baik	25/4/0/0
16	Petugas melayani mahasiswa secara sopan dan profesional.	3.828	95.69%	Sangat Baik	24/5/0/0
21	Petugas memperhatikan kebutuhan dan kondisi mahasiswa.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
22	Petugas memberikan pelayanan secara ramah dan adil kepada mahasiswa.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
27	Ruang dan sarana layanan administrasi akademik dalam kondisi baik dan nyaman.	3.759	93.97%	Sangat Baik	22/7/0/0
28	Informasi dan dokumen layanan akademik mudah diakses mahasiswa.	3.931	98.28%	Sangat Baik	27/2/0/0

Butir dengan capaian relatif tertinggi adalah Butir 10 (99.14%), yaitu “Petugas membantu menyelesaikan kendala administrasi mahasiswa dengan baik.” Sementara itu, butir dengan capaian relatif terendah adalah Butir 4 (93.10%), yaitu “Layanan dan dokumen akademik diberikan secara tepat dan sesuai kebutuhan.” Capaian terendah tetap berada pada kategori Sangat Baik dan digunakan sebagai prioritas peningkatan relatif.

3.6 Kepuasan terhadap Fasilitas Pendidikan

Hasil analisis fasilitas pendidikan menghasilkan rerata skor 3.866 dari skor maksimum 4 atau TKM 96.64%, dengan kategori Sangat Baik. Distribusi jawaban terdiri atas 87.24% Sangat Baik, 12.07% Baik, 0.69% Cukup, dan 0.00% Kurang.

Tabel 9. Hasil Kepuasan terhadap Fasilitas Pendidikan

No.	Pernyataan	Rerata	TKM	Kategori	4/3/2/1
5	Fasilitas pendidikan tersedia sesuai dengan jadwal dan kebutuhan akademik.	3.966	99.14%	Sangat Baik	28/1/0/0
6	Pemeliharaan fasilitas dilakukan secara berkala agar dapat digunakan dengan baik.	3.828	95.69%	Sangat Baik	24/5/0/0
11	Pengelola fasilitas cepat merespons laporan kerusakan atau kendala penggunaan.	3.828	95.69%	Sangat Baik	25/3/1/0
12	Mahasiswa memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan menggunakan fasilitas.	3.862	96.55%	Sangat Baik	26/2/1/0
17	Fasilitas pendidikan dapat digunakan secara aman dan sesuai kebutuhan pembelajaran.	3.862	96.55%	Sangat Baik	25/4/0/0
18	Informasi mengenai penggunaan fasilitas disampaikan dengan jelas.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
23	Pengelola fasilitas memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam penggunaan fasilitas.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
24	Pengelola fasilitas menerima dan menindaklanjuti masukan mahasiswa.	3.759	93.97%	Sangat Baik	22/7/0/0
29	Ruang pembelajaran, laboratorium, dan fasilitas pendukung tersedia dalam kondisi baik.	3.897	97.41%	Sangat Baik	26/3/0/0
30	Peralatan dan teknologi pembelajaran tersedia dan dapat digunakan dengan baik.	3.862	96.55%	Sangat Baik	25/4/0/0

Butir dengan capaian relatif tertinggi adalah Butir 5 (99.14%), yaitu “Fasilitas pendidikan tersedia sesuai dengan jadwal dan kebutuhan akademik.” Sementara itu, butir dengan capaian relatif terendah adalah Butir 24 (93.97%), yaitu “Pengelola fasilitas menerima dan menindaklanjuti masukan mahasiswa.” Capaian terendah tetap berada pada kategori Sangat Baik dan digunakan sebagai prioritas peningkatan relatif.

3.7 Pembahasan Secara Keseluruhan

Hasil pengukuran menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 96.32% dengan kategori Sangat Baik. Seluruh dimensi dan ketiga objek layanan juga berada pada kategori Sangat Baik. Penilaian mahasiswa didominasi kategori Sangat Baik (85.98%) dan Baik

(13.45%), sedangkan kategori Cukup sebesar 0.46% dan kategori Kurang sebesar 0.11%. Instrumen yang digunakan didukung hasil pengujian pada 24 responden, dengan seluruh 30 butir dinyatakan valid dan nilai reliabilitas sebesar 0,99.

Analisis berdasarkan tiga objek layanan dan per butir tetap digunakan sebagai pendalaman untuk mengenali area yang memerlukan perhatian. Namun, agar alur peningkatan mutu konsisten dengan struktur instrumen dan memudahkan monitoring, hasil reviu, strategi peningkatan mutu, dan rencana tindak lanjut disusun berdasarkan lima dimensi layanan. Dengan demikian, analisis objek layanan dan butir berfungsi sebagai informasi pendukung, sedangkan lima dimensi menjadi kerangka operasional tindak lanjut. Pendekatan ini memastikan bahwa hasil evaluasi tidak berhenti pada pelaporan angka, tetapi berlanjut pada tindakan yang dapat dilaksanakan, didokumentasikan, dan dipantau pada periode berikutnya.

BAB IV

REVIU, STRATEGI PENINGKATAN, DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Reviu Hasil

Reviu hasil dilakukan terutama berdasarkan lima dimensi layanan sebagai kerangka yang digunakan untuk menyusun tindak lanjut. Analisis tiga objek layanan dan butir-butir tetap digunakan sebagai informasi pendukung untuk memperjelas substansi layanan. Seluruh dimensi berada pada kategori Sangat Baik, sehingga reviu diarahkan pada pemeliharaan capaian yang tinggi dan penguatan bagian layanan yang masih memiliki respons Baik, Cukup, atau Kurang. Kepastian (Assurance) dan Bukti Fisik (Tangible) menjadi dimensi dengan capaian relatif terendah, masing-masing 95.98%, sedangkan Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh capaian relatif tertinggi sebesar 96.84%.

Tabel 10. Hasil Reviu Berdasarkan Lima Dimensi Layanan

Dimensi	TKM	Hasil Reviu	Arah Peningkatan
Keandalan (Reliability)	96.26%	Pelayanan dinilai sangat baik. Sebagian besar respons berada pada kategori Sangat Baik dan Baik, namun masih terdapat 1.15% respons Cukup sehingga konsistensi prosedur dan informasi pelayanan tetap perlu dijaga.	Penguatan konsistensi prosedur dan informasi pelayanan akademik.
Daya Tanggap (Responsiveness)	96.84%	Capaian relatif tertinggi di antara lima dimensi. Kecepatan respons terhadap pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa telah sangat baik, namun konsistensi respons tetap perlu dipertahankan.	Pemeliharaan media komunikasi dan pemantauan respons layanan.
Kepastian (Assurance)	95.98%	Seluruh respons berada pada kategori Sangat Baik dan Baik. Kejelasan, kepastian, dan konsistensi informasi pelayanan perlu terus dipertahankan.	Penyampaian informasi akademik dan pelayanan secara jelas, berkala, dan terdokumentasi.
Empati (Empathy)	96.55%	Kepedulian terhadap mahasiswa dinilai sangat baik. Adanya 0.57% respons Kurang menjadi pengingat agar ruang penyampaian kebutuhan, saran, dan kendala tetap terbuka dan ditindaklanjuti.	Penguatan media penyampaian saran, kebutuhan, dan kendala mahasiswa.

Dimensi	TKM	Hasil Reviu	Arah Peningkatan
Bukti Fisik (Tangible)	95.98%	Sarana, prasarana, media, dan teknologi pembelajaran dinilai sangat baik. Mekanisme penyampaian kebutuhan atau kendala fasilitas tetap perlu dipertahankan agar dapat ditelusuri dan ditindaklanjuti.	Penguatan mekanisme pelaporan kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana.

4.2 Strategi Peningkatan Mutu

Strategi peningkatan mutu disusun sebagai tindak lanjut langsung dari hasil reviu pada lima dimensi layanan. Karena seluruh capaian berada pada kategori Sangat Baik, strategi difokuskan pada pemeliharaan mutu, penguatan komunikasi dan informasi, pemberian ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan kebutuhan, serta penyediaan mekanisme pelaporan sarana dan prasarana. Strategi dipilih agar sederhana, dapat dilaksanakan pada tingkat Program Studi, mudah didokumentasikan, dan dapat dipantau keberlanjutannya.

Tabel 11. Strategi Peningkatan Mutu

Dimensi	Strategi	Indikator Keberhasilan	Sifat Pelaksanaan
Keandalan (Reliability)	Menelaah kembali prosedur pelayanan akademik dan menyosialisasikannya kembali kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.	Tersedia dokumentasi penyampaian ulang prosedur atau informasi pelayanan akademik melalui forum maupun kanal komunikasi resmi.	Terencana dan berkala
Daya Tanggap (Responsiveness)	Mengoptimalkan kanal komunikasi resmi Program Studi untuk menerima pertanyaan dan keluhan mahasiswa serta memantau tindak lanjut respons layanan.	Pertanyaan atau keluhan mahasiswa tersampaikan melalui kanal resmi dan tindak lanjut respons layanan dapat ditelusuri.	Berkelanjutan
Kepastian (Assurance)	Menyampaikan informasi akademik dan pelayanan secara rutin melalui kanal komunikasi resmi serta mendokumentasikan setiap penyampaiannya.	Informasi akademik dan pelayanan tersampaikan secara berkala serta tersedia arsip atau dokumentasi penyampaiannya.	Berkala

Dimensi	Strategi	Indikator Keberhasilan	Sifat Pelaksanaan
Empati (Empathy)	Menyediakan ruang saran pada laman web Program Studi agar mahasiswa dapat menyampaikan masukan, kebutuhan, dan kendala terkait pelayanan.	Tersedia kolom saran pada laman web Program Studi dan masukan mahasiswa dapat dihimpun sebagai bahan evaluasi layanan.	Berkelanjutan
Bukti Fisik (Tangible)	Menyediakan kanal pengaduan sarana dan prasarana pada laman web Program Studi untuk memudahkan mahasiswa melaporkan kerusakan atau kebutuhan fasilitas.	Tersedia kanal pengaduan sarana-prasarana pada laman web dan laporan mahasiswa dapat didokumentasikan untuk diteruskan kepada pihak terkait.	Sesuai kebutuhan

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil reviu dan strategi peningkatan mutu, Program Studi menetapkan tindak lanjut yang sederhana, realistis, dan mudah dibuktikan. Pada saat laporan ini disusun, sebagian tindak lanjut telah dilaksanakan melalui pemanfaatan kanal komunikasi dan penyampaian informasi akademik, sedangkan tindak lanjut lainnya masih direncanakan, termasuk penyampaian ulang prosedur pelayanan serta penyediaan ruang saran dan pengaduan sarana-prasarana melalui laman web Program Studi. Status setiap tindak lanjut dicantumkan secara jelas agar pelaksanaannya dapat dipantau dan dibuktikan pada periode berikutnya.

Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut

No.	Dimensi	Temuan/Reviu	Rencana Tindak Lanjut	Indikator/Bukti	Waktu	Status
1	Keandalan (Reliability)	Konsistensi prosedur dan informasi akademik tetap perlu diperkuat meskipun capaian telah sangat baik.	Meninjau kembali prosedur pelayanan akademik, kemudian menyampaikan ulang ketentuan tersebut kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.	Dokumentasi reviu dan bukti penyampaian ulang prosedur/informasi pelayanan akademik.	Semester Ganjil 2026/2027	Direncanakan

No.	Dimensi	Temuan/Reviu	Rencana Tindak Lanjut	Indikator/Bukti	Waktu	Status
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan respons telah sangat baik dan perlu dipertahankan agar pertanyaan atau kendala mahasiswa tetap cepat diteruskan.	Mengoptimalkan media komunikasi resmi Program Studi sebagai sarana menerima pertanyaan dan keluhan mahasiswa sekaligus memantau kecepatan respons layanan.	Tangkapan layar komunikasi resmi serta dokumentasi respons atau tindak lanjut terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa.	Semester Ganjil 2026/2027	Terlaksana
3	Kepastian (Assurance)	Informasi akademik dan layanan perlu tetap jelas, konsisten, dan terdokumentasi.	Menyampaikan informasi akademik dan pelayanan secara berkala melalui kanal komunikasi resmi, termasuk grup WhatsApp, serta menyimpan dokumentasi penyampaiannya.	Tangkapan layar penyampaian informasi akademik dan pelayanan melalui kanal komunikasi resmi.	Semester Ganjil 2026/2027	Terlaksana
4	Empati (Empathy)	Ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan saran, kebutuhan, dan kendala tetap perlu dipertahankan.	Menyediakan ruang atau kolom saran pada laman web Program Studi agar mahasiswa dapat menyampaikan masukan, kebutuhan, maupun kendala terkait pelayanan.	Tangkapan layar kolom saran pada laman web Program Studi dan rekap masukan mahasiswa.	Semester Ganjil 2026/2027	Direncanakan

No.	Dimensi	Temuan/Reviu	Rencana Tindak Lanjut	Indikator/Bukti	Waktu	Status
5	Bukti Fisik (Tangible)	Kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana perlu dapat dicatat dan diteruskan secara lebih sistematis.	Menyediakan kanal pengaduan sarana dan prasarana pada laman web Program Studi agar mahasiswa lebih mudah melaporkan kerusakan atau kebutuhan fasilitas.	Tangkapan layar kanal pengaduan sarana-prasarana dan dokumentasi laporan yang diterima.	Semester Ganjil 2026/2027	Direncanakan

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan, serta hasil analisis berdasarkan lima dimensi layanan, dapat diperoleh gambaran umum mengenai capaian mutu layanan Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing objek dan dimensi layanan. Selain itu, hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, TKM mencapai 96.32% dengan rerata 3.853 dan kategori Sangat Baik.
2. Kepuasan terhadap performa mengajar dosen mencapai TKM 95.78% dengan kategori Sangat Baik.
3. Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik mencapai TKM 96.55% dengan kategori Sangat Baik.
4. Kepuasan terhadap fasilitas pendidikan mencapai TKM 96.64% dengan kategori Sangat Baik.
5. Seluruh lima dimensi layanan berada pada kategori Sangat Baik, dengan rentang TKM 95.98%–96.84%.
6. Instrumen yang digunakan terdiri atas 30 butir dan berdasarkan berkas pengujian seluruh butir dinyatakan valid, dengan nilai r-hitung 0,806–0,948 yang lebih besar daripada r-tabel 0,404; nilai reliabilitas instrumen tercatat sebesar 0,99.
7. Reviu dan tindak lanjut peningkatan mutu disusun berdasarkan lima dimensi layanan agar hasil evaluasi, strategi, rencana tindak lanjut, dan monitoring memiliki alur yang konsisten; analisis tiga objek layanan dan per butir digunakan sebagai informasi pendukung untuk memperjelas substansi layanan.
8. Tindak lanjut diarahkan pada pemeliharaan konsistensi pelayanan, penguatan respons dan komunikasi, penyampaian informasi akademik yang jelas dan terdokumentasi, penyediaan ruang bagi masukan mahasiswa, serta mekanisme pelaporan kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pemetaan 30 Butir Instrumen

No.	Dimensi	Objek Layanan	Pernyataan	Skala
1	Reliability	Performa Mengajar Dosen	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai jadwal dan RPS.	4–1
2	Reliability	Performa Mengajar Dosen	Dosen memberikan penilaian dan umpan balik secara konsisten.	4–1
3	Reliability	Layanan Administrasi Akademik	Layanan administrasi dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.	4–1
4	Reliability	Layanan Administrasi Akademik	Layanan dan dokumen akademik diberikan secara tepat dan sesuai kebutuhan.	4–1
5	Reliability	Fasilitas Pendidikan	Fasilitas pendidikan tersedia sesuai dengan jadwal dan kebutuhan akademik.	4–1
6	Reliability	Fasilitas Pendidikan	Pemeliharaan fasilitas dilakukan secara berkala agar dapat digunakan dengan baik.	4–1
7	Responsiveness	Performa Mengajar Dosen	Dosen cepat merespons pertanyaan dan kesulitan mahasiswa.	4–1
8	Responsiveness	Performa Mengajar Dosen	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi.	4–1
9	Responsiveness	Layanan Administrasi Akademik	Petugas cepat merespons pertanyaan dan kebutuhan administrasi mahasiswa.	4–1
10	Responsiveness	Layanan Administrasi Akademik	Petugas membantu menyelesaikan kendala administrasi mahasiswa dengan baik.	4–1
11	Responsiveness	Fasilitas Pendidikan	Pengelola fasilitas cepat merespons laporan kerusakan atau kendala penggunaan.	4–1
12	Responsiveness	Fasilitas Pendidikan	Mahasiswa memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan menggunakan fasilitas.	4–1
13	Assurance	Performa Mengajar Dosen	Dosen menguasai materi dan menyampaikannya secara jelas.	4–1

No.	Dimensi	Objek Layanan	Pernyataan	Skala
14	Assurance	Performa Mengajar Dosen	Dosen melaksanakan pembelajaran secara profesional dan objektif.	4–1
15	Assurance	Layanan Administrasi Akademik	Petugas administrasi memahami prosedur dan memberikan informasi yang jelas.	4–1
16	Assurance	Layanan Administrasi Akademik	Petugas melayani mahasiswa secara sopan dan profesional.	4–1
17	Assurance	Fasilitas Pendidikan	Fasilitas pendidikan dapat digunakan secara aman dan sesuai kebutuhan pembelajaran.	4–1
18	Assurance	Fasilitas Pendidikan	Informasi mengenai penggunaan fasilitas disampaikan dengan jelas.	4–1
19	Empathy	Performa Mengajar Dosen	Dosen memperhatikan kebutuhan dan kesulitan mahasiswa.	4–1
20	Empathy	Performa Mengajar Dosen	Dosen memperlakukan mahasiswa secara ramah dan adil.	4–1
21	Empathy	Layanan Administrasi Akademik	Petugas memperhatikan kebutuhan dan kondisi mahasiswa.	4–1
22	Empathy	Layanan Administrasi Akademik	Petugas memberikan pelayanan secara ramah dan adil kepada mahasiswa.	4–1
23	Empathy	Fasilitas Pendidikan	Pengelola fasilitas memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam penggunaan fasilitas.	4–1
24	Empathy	Fasilitas Pendidikan	Pengelola fasilitas menerima dan menindaklanjuti masukan mahasiswa.	4–1
25	Tangible	Performa Mengajar Dosen	Dosen menggunakan media dan bahan ajar yang mendukung proses pembelajaran.	4–1
26	Tangible	Performa Mengajar Dosen	Dosen memanfaatkan teknologi pembelajaran secara efektif.	4–1
27	Tangible	Layanan Administrasi Akademik	Ruang dan sarana layanan administrasi akademik dalam kondisi baik dan nyaman.	4–1
28	Tangible	Layanan Administrasi Akademik	Informasi dan dokumen layanan akademik mudah diakses mahasiswa.	4–1
29	Tangible	Fasilitas Pendidikan	Ruang pembelajaran, laboratorium, dan fasilitas pendukung tersedia dalam	4–1

No.	Dimensi	Objek Layanan	Pernyataan	Skala
			kondisi baik.	
30	Tangible	Fasilitas Pendidikan	Peralatan dan teknologi pembelajaran tersedia dan dapat digunakan dengan baik.	4–1

Lampiran 2. Rekap Skor 29 Responden (P1–P15)

Kode	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Rerata
E01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.93
E02	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3.73
E03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E04	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.80
E05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E06	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.87
E07	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
E08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E09	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3.80
E10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.80
E11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.87
E12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.87
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.93
E15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
E16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.87
E18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.87
E19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
E20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3.80
E21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.80
E22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3.87
E23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.80
E24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3.80
E25	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3.53
E26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.80
E27	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3.67
E28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3.80
E29	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3.73

Lampiran 3. Rekap Skor 29 Responden (P16–P30)

Kode	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Rerata
E01	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.73
E02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E03	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
E04	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.87
E05	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.87
E06	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.87
E07	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3.87
E08	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.87
E09	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.87
E10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.93
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3.87
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3.80
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.87
E15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.87
E16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.87
E17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.93
E18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
E19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.80
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.93
E21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.87
E22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.87
E23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3.80
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.93
E25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3.73
E26	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3.67
E27	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.73
E28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3.80
E29	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3.60

Lampiran 4. Rekap Distribusi Lima Dimensi

Dimensi	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Total	Rerata	TKM	Kategori
Keandalan (Reliability)	150	22	2	0	174	3.851	96.26%	Sangat Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	154	18	2	0	174	3.874	96.84%	Sangat Baik
Kepastian (Assurance)	146	28	0	0	174	3.839	95.98%	Sangat Baik
Empati (Empathy)	152	21	0	1	174	3.862	96.55%	Sangat Baik
Bukti Fisik (Tangible)	146	28	0	0	174	3.839	95.98%	Sangat Baik

Lampiran 5. Rekap Distribusi Tiga Objek Layanan

Objek	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Total	Rerata	TKM	Kategori
Performa Mengajar Dosen	243	46	0	1	290	3.831	95.78%	Sangat Baik
Layanan Administrasi Akademik	252	36	2	0	290	3.862	96.55%	Sangat Baik
Fasilitas Pendidikan	253	35	2	0	290	3.866	96.64%	Sangat Baik

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan berkas “hasil validasi manual data angket kepuasan Mahasiswa”, pengujian validitas dilakukan terhadap 30 butir menggunakan data 24 responden. Nilai korelasi setiap butir terhadap skor total dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,404. Seluruh nilai r-hitung berada di atas r tabel, yaitu pada rentang 0,806–0,948, sehingga seluruh 30 butir dinyatakan valid. Nilai reliabilitas yang tercantum pada berkas adalah 0,99.

Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,857	0,404	Valid
2	0,900	0,404	Valid
3	0,848	0,404	Valid
4	0,907	0,404	Valid
5	0,918	0,404	Valid
6	0,865	0,404	Valid
7	0,832	0,404	Valid
8	0,806	0,404	Valid
9	0,879	0,404	Valid
10	0,905	0,404	Valid
11	0,862	0,404	Valid
12	0,910	0,404	Valid
13	0,888	0,404	Valid
14	0,932	0,404	Valid
15	0,922	0,404	Valid
16	0,948	0,404	Valid
17	0,866	0,404	Valid
18	0,933	0,404	Valid
19	0,919	0,404	Valid
20	0,905	0,404	Valid
21	0,909	0,404	Valid
22	0,836	0,404	Valid
23	0,883	0,404	Valid
24	0,860	0,404	Valid
25	0,886	0,404	Valid
26	0,866	0,404	Valid
27	0,933	0,404	Valid
28	0,832	0,404	Valid
29	0,806	0,404	Valid
30	0,848	0,404	Valid

Catatan: nilai r-hitung dan status validitas pada lampiran ini ditranskripsikan dari berkas hasil validasi yang diberikan. Nilai reliabilitas 0,99 juga mengikuti nilai yang tercantum pada berkas tersebut.

Lampiran 7. Catatan Bukti yang Perlu Diarsipkan

- Lembar persetujuan instrumen dan instrumen lengkap.
- Data respons mahasiswa dan rekap pengolahan.
- Dokumen hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen