



SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PATTIMURA

TAHUN 2023



LP3MP UNPATTI
A m b o n
2023





SURVEY 2023

KEPUASAN MAHASISWA UNPATTI

TERHADAP ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY,
RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY

<https://lp3mp.unpatti.ac.id/survey-kepuasan-mahasiswa-terhadap-aspek-tangibles-reliability-responsiveness-assurance-dan-empathy/>

900 RESPON MAHASISWA



NO	FAKULTAS	JUMLAH
1	FAKULTAS HUKUM	20
2	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	13
3	FAKULTAS KEDOKTERAN	249
4	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	116
5	FAKULTAS MIPA	130
6	FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN	138
7	FAKULTAS PERTANIAN	93
8	FAKULTAS TEKNIK	108
9	PASCASARJANA	25
10	PSDKU	8
	TOTAL	900

Waktu Survey Januari s/d Desember 2023



1. ASPEK TANGIBLES

(Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Pernyataan	Angka	Nilai	Kepuasan (%)	Kepuasan
1. Ruang kelas bersih dan rapi	3.30	B	82.56	PUAS
2. Ruang kelas sejuk dan nyaman	3.16	B	79.06	PUAS
3. LCD cukup & berfungsi dengan baik	3.23	B	80.83	PUAS
4. Ruang baca perpustakaan nyaman	3.26	B	81.53	PUAS
5. Koleksi buku/referensi lengkap	3.16	B	78.92	PUAS
6. Fasilitas laboratorium lengkap	3.15	B	78.75	PUAS
7. Area parkir di kampus cukup dan nyaman	3.32	B	83.00	PUAS
8. Fasilitas auditorium lengkap	3.30	B	82.42	PUAS
9. Public space/gazebo/taman nyaman	3.02	C	75.56	KURANG PUAS
10. Kantin bersih dan rapi	3.12	B	77.94	PUAS
11. Fasilitas olah raga lengkap	2.76	C	69.11	KURANG PUAS
12. Tersedia tempat ibadah yang bersih dan rapi	3.38	B	84.44	PUAS
13. Toilet bersih dan mencukupi	2.82	C	70.61	KURANG PUAS
14. Kondisi jalan di dalam kampus bersih dan rapi	3.21	B	80.25	PUAS
15. Layanan internet (hot spot/wifi) bagus	2.67	C	66.75	KURANG PUAS
16. Buku panduan akademik lengkap	3.27	B	81.67	PUAS
17. Ruang tunggu pelayanan nyaman	3.26	B	81.56	PUAS
18. Fasilitas ruang UKM lengkap	3.16	B	79.06	PUAS
19. Fasilitas ruang UKM fakultas lengkap	3.15	B	78.86	PUAS
20. Koperasi mahasiswa lengkap	2.98	C	74.53	KURANG PUAS
21. Layanan perbankan lengkap	3.15	B	78.81	PUAS
Rata-rata	3.14	B	78.39	PUAS

1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas



2. ASPEK ASSURANCE
(Perlakuan kepada Mahasiswa)

Pernyataan	Angka	Nilai	Kepuasan (%)	Kepuasan
1. Akreditasi Universitas	3.46	B	86.47	PUAS
2. Akreditasi Prodi	3.52	B	87.97	PUAS
3. Kesantunan Tenaga Kependidikan	3.58	A	89.56	SANGAT PUAS
4. Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan	3.65	A	91.33	SANGAT PUAS
5. Keamanan parkir	3.35	B	83.86	PUAS
6. Keamanan kampus	3.42	B	85.42	PUAS
7. Keberadaan dan fungsi satpam	3.48	B	86.92	PUAS
8. Suasana kelas kondusif untuk belajar	3.31	B	82.81	PUAS
9. Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus	3.41	B	85.14	PUAS
10. Kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan	3.25	B	81.17	PUAS
11. Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	3.32	B	83.08	PUAS
12. Dosen PA berperan maksimal	3.58	A	89.53	SANGAT PUAS
13. Keberadaan pusat pengembangan karir	3.23	B	80.86	PUAS
14. Tersedianya Job fair (Bursa kerja)	3.11	B	77.69	PUAS
15. Psikotes bagi calon mahasiswa	3.26	B	81.58	PUAS
Rata-rata	3.40	B	84.89	PUAS

1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas



3. ASPEK RELIABILITY

(kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)

Pernyataan	Angka	Nilai	Kepuasan (%)	Kepuasan
1. Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	3.61	A	90.17	SANGAT PUAS
2. Menyediakan waktu diskusi dan bertanya	3.65	A	91.28	SANGAT PUAS
3. Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	3.55	A	88.78	SANGAT PUAS
4. Menilai secara objektif	3.47	B	86.64	PUAS
5. Tepat waktu dalam perkuliahan	3.34	B	83.61	PUAS
6. Mengajar sesuai dengan bidang keahlian	3.66	A	91.56	SANGAT PUAS
7. Membagikan Kontrak Kuliah & RPS di awal perkuliahan	3.69	A	92.22	SANGAT PUAS
8. Inovasi dosen dalam mengajar di kelas	3.60	A	90.03	SANGAT PUAS
9. Kurikulum berbasis orientasi pekerjaan/KKNI	3.47	B	86.86	PUAS
10. Menyediakan informasi layanan akademik secara lengkap	3.47	B	86.83	PUAS
11. Waktu melayani sesuai SOP	3.43	B	85.64	PUAS
12. Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3.38	B	84.42	PUAS
13. Tersedianya organisasi bakat minat	3.38	B	84.53	PUAS
14. Akses konseling bagi mahasiswa mudah ditemukan	3.29	B	82.19	PUAS
15. Akses kesehatan bagi mahasiswa mudah ditemukan	3.15	B	78.83	PUAS
Rata-rata	3.48	B	86.91	PUAS

1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas



4. ASPEK RESPONSIVENESS (Sikap Tanggap)

Pernyataan	Angka	Nilai	Kepuasan (%)	Kepuasan
1. Bantuan pengobatan bagi mahasiswa	3.02	C	75.44	KURANG PUAS
2. Adanya asuransi untuk mahasiswa	2.82	C	70.42	KURANG PUAS
3. Melayani sesuai SOP	3.25	B	81.28	PUAS
4. Layanan administrasi di fakultas mudah dan cepat	3.32	B	83.06	PUAS
5. Layanan administrasi di perpustakaan cepat dan mudah	3.30	B	82.42	PUAS
6. Memberikan informasi akademik secara jelas	3.43	B	85.81	PUAS
Rata-rata	3.19	B	79.74	PUAS

1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas



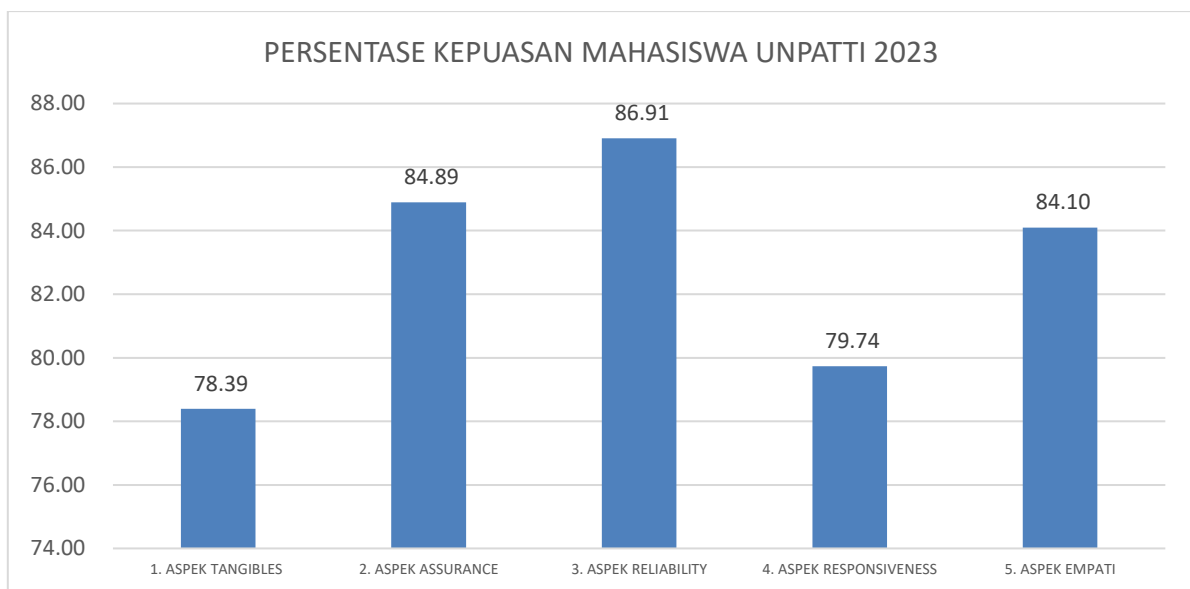
5. ASPEK EMPATI
(Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Pernyataan	Angka	Nilai	Kepuasan (%)	Kepuasan
1. Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	3.29	B	82.28	PUAS
2. Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	3.35	B	83.78	PUAS
3. Prodi mengembangkan bakat dan minat mahasiswanya	3.46	B	86.56	PUAS
4. Dosen melayani mahasiswa di luar jam kerja	3.36	B	83.94	PUAS
5. Pegawai melayani di luar jam kerja	3.15	B	78.81	PUAS
6. Dosen mudah dihubungi dalam konsultasi akademik	3.48	B	86.94	PUAS
7. Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	3.46	B	86.56	PUAS
8. Koperasi menyediakan beragam kebutuhan mahasiswa secara lengkap	3.07	B	76.64	PUAS
9. Pegawai Ramah dalam melayani	3.42	B	85.42	PUAS
10. Dosen Ramah dalam melayani	3.60	A	90.06	SANGAT PUAS
Rata-rata	3.36	B	84.10	PUAS

1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas

KESIMPULAN

Pernyataan	Angka	Nilai	Kepuasan (%)	Kepuasan
1. ASPEK TANGIBLES	3.14	B	78.39	PUAS
2. ASPEK ASSURANCE	3.40	B	84.89	PUAS
3. ASPEK RELIABILITY	3.48	B	86.91	PUAS
4. ASPEK RESPONSIVENESS	3.19	B	79.74	PUAS
5. ASPEK EMPATI	3.36	B	84.10	PUAS
	3.31	B	82.80	PUAS



Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 -3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017