

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN AKADEMIK



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pendukung di Universitas Lambung Mangkurat Tahun 2020 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan upaya perbaikan layanan yang diberikan oleh Universitas Lambung Mangkurat (ULM) kepada seluruh mahasiswa.

Tahun 2020 menjadi tahun yang penuh tantangan bagi seluruh institusi pendidikan, termasuk ULM, karena adanya pandemi COVID-19. Kondisi ini memaksa kami untuk beradaptasi dengan cepat, terutama dalam menyediakan layanan daring yang optimal untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diberikan, serta menjadi dasar perencanaan dan peningkatan layanan di masa yang akan datang.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini menunjukkan banyak hal positif, namun juga mengungkap beberapa area yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Laporan ini menyajikan data dan analisis mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan E-Learning, Pelayanan Akademik, Pelayanan Minat dan Bakat, Pelayanan Beasiswa, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Perpustakaan, Pendidikan Softskills, dan Performa Dosen. Selain itu, laporan ini juga memberikan evaluasi terkait performa dosen internal dan dosen luar selama masa pandemi.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan bagi seluruh pihak yang terkait di ULM untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan dan keberhasilan mahasiswa dalam mencapai tujuan akademiknya. Tak lupa, kami ucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim penyusun yang telah bekerja keras dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi Universitas Lambung Mangkurat dan mendukung langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan di masa mendatang.

Banjarmasin, Agustus 2022

Biro Akademik dan Kemahasiswaan ULM



**Dra. Hj. LISNA RAHMAWATI, M.Pd.**

NIP. 196311201989032001

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi, pelayanan akademik yang berkualitas merupakan salah satu aspek fundamental yang harus diperhatikan oleh perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang baik akan memberikan dampak langsung terhadap kelancaran proses belajar mengajar, pengembangan kemampuan mahasiswa, serta pengalaman akademik yang memuaskan. Sebagai salah satu universitas negeri terkemuka di Indonesia, Universitas Lambung Mangkurat (ULM) memiliki komitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam bidang akademik, guna mendukung pencapaian visi menjadi universitas berdaya saing internasional berbasis lingkungan lahan basah.

Pelayanan akademik di perguruan tinggi mencakup berbagai aspek yang meliputi proses administrasi akademik, interaksi dengan dosen, kualitas pengajaran, hingga penyediaan fasilitas akademik yang memadai. Efektivitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya akan mempengaruhi hasil belajar, tingkat kelulusan tepat waktu, dan bahkan citra institusi di mata publik. Oleh karena itu, evaluasi dan survei terhadap kepuasan mahasiswa merupakan instrumen penting untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan para pengguna layanan.

Seiring dengan semakin dinamisnya dunia pendidikan dan perkembangan teknologi informasi, ULM juga dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Penggunaan teknologi dalam pelayanan akademik, seperti sistem informasi akademik, e-learning, dan layanan administrasi digital, menjadi keharusan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan. Meskipun begitu, implementasi layanan berbasis digital tersebut tentu memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa semua fitur dan kemudahan yang ditawarkan benar-benar dimanfaatkan secara optimal oleh mahasiswa.

Pada tahun 2020, Universitas Lambung Mangkurat melakukan survei kepuasan pelayanan akademik kepada mahasiswa dari berbagai jenjang pendidikan dan fakultas. Survei ini dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima selama menjalani aktivitas akademik di kampus. Beberapa aspek penting yang dievaluasi dalam survei ini mencakup kualitas pengajaran dosen, ketersediaan informasi akademik, proses administrasi akademik, fasilitas pendukung kegiatan akademik, serta kecepatan dan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh universitas.

Data dan informasi yang diperoleh dari survei ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan layanan akademik di masa mendatang. Di samping itu, survei ini juga merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan siklus penjaminan mutu internal yang diterapkan oleh ULM, di mana hasil evaluasi terhadap kualitas layanan akan diintegrasikan ke dalam perencanaan strategis universitas. Dengan demikian, diharapkan adanya peningkatan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas lulusan ULM di masa depan.

Selain itu, dengan adanya survei kepuasan ini, ULM juga berkomitmen untuk lebih terbuka terhadap masukan dan umpan balik dari mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama dalam dunia akademik. Harapannya, masukan-masukan ini dapat diolah menjadi kebijakan yang tepat guna dan tepat sasaran, sehingga ULM tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga menciptakan lingkungan akademik yang mendukung proses belajar mengajar yang lebih berkualitas.

Secara keseluruhan, survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang ada di ULM, serta menjadi dasar yang kuat untuk upaya perbaikan dan inovasi dalam pelayanan akademik di masa yang akan datang.

## 1.2. Tujuan

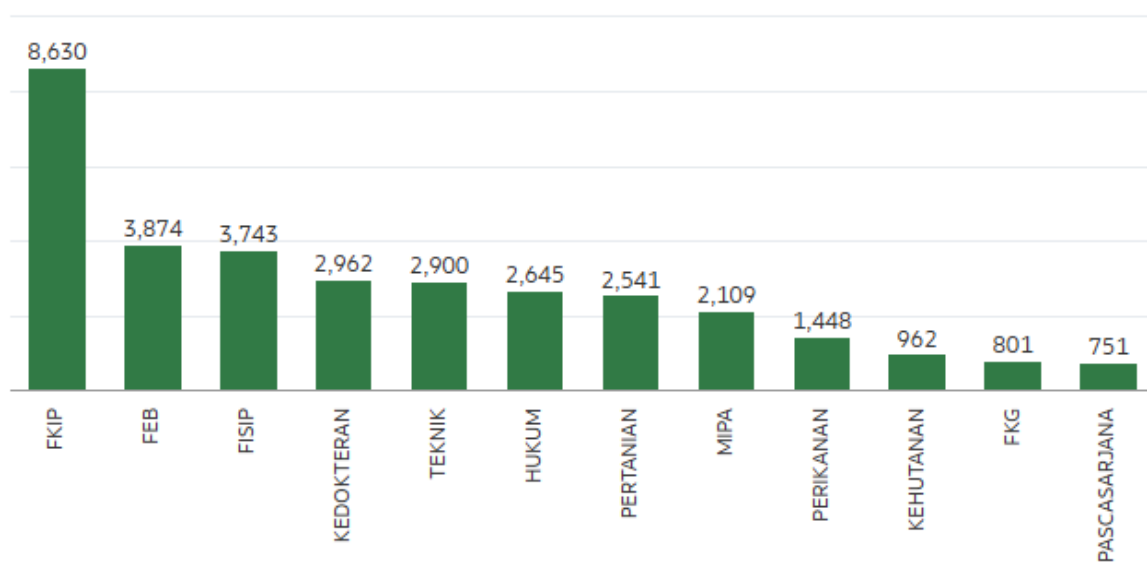
Survei kepuasan pelayanan akademik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa
2. Mengidentifikasi Kelemahan dan Kekuatan Layanan Akademik
3. Mendapatkan Umpan Balik Mahasiswa
4. Menyediakan Dasar Pengambilan Keputusan
5. Mendukung Peningkatan Mutu Pendidikan
6. Memperkuat Sistem Penjaminan Mutu Internal

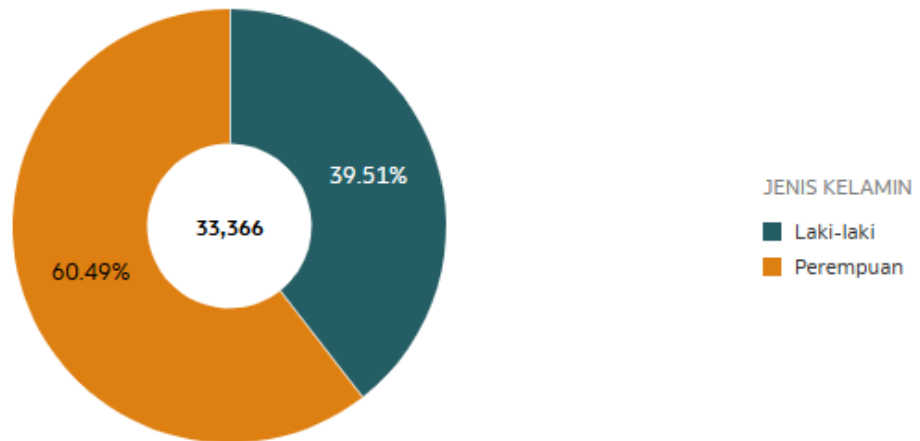
Dengan tujuan-tujuan ini, survei kepuasan pelayanan akademik diharapkan dapat menjadi instrumen penting dalam upaya ULM untuk memberikan pelayanan yang unggul kepada seluruh mahasiswa, sehingga tercapai visi menjadi universitas yang berdaya saing di tingkat nasional dan internasional.

## 1.3. Target Populasi

JUMLAH RESPONDEN PER FAKULTAS



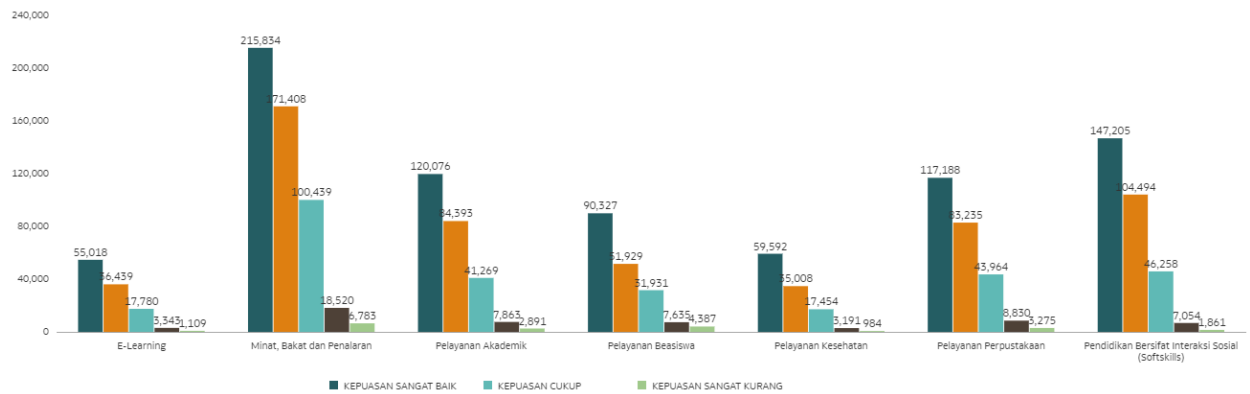
## JUMLAH RESPONDEN PER JENIS KELAMIN



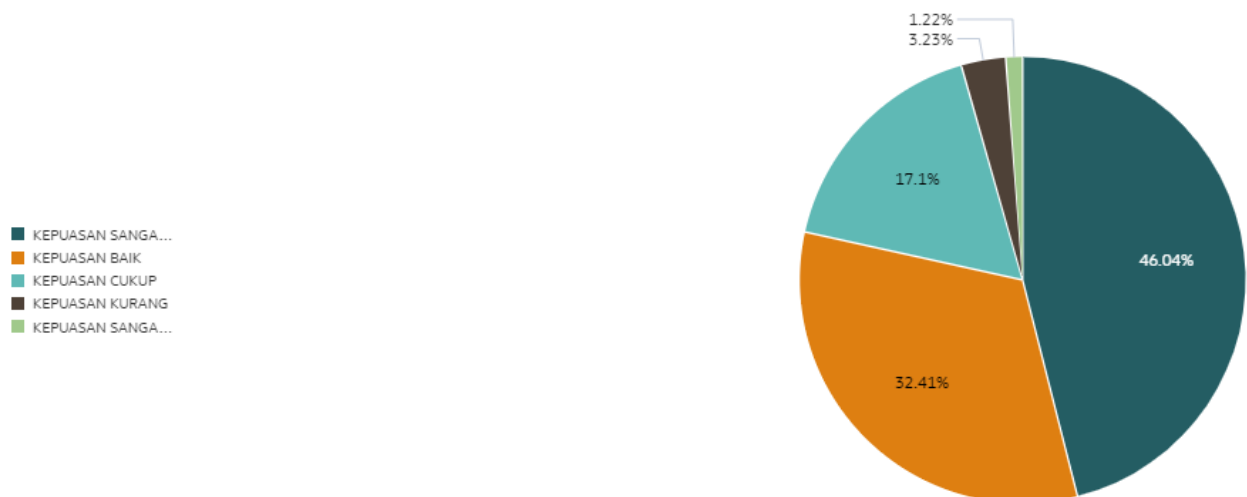
## BAB II DATA SURVEI

### 1.1. HASIL SURVEI

#### 1. KEPUASAN SECARA UMUM

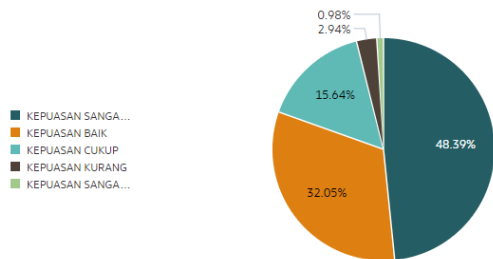


#### 📍 HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI

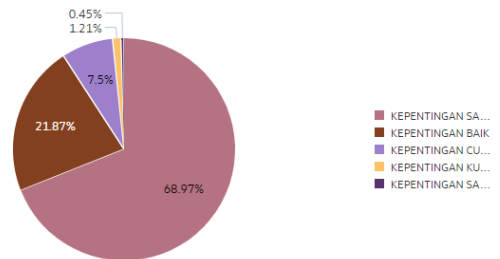


## 2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP E-LEARNING

HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



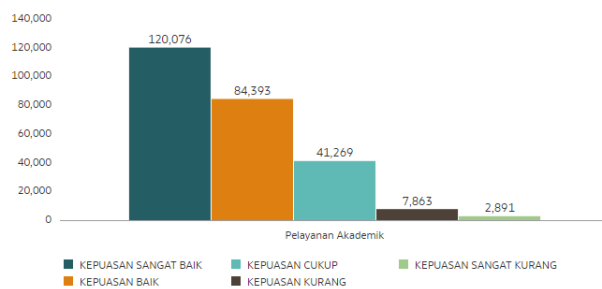
Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan E-Learning di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan tersebut. Sebanyak 48.39% responden menyatakan sangat puas, dan 32.05% lainnya merasa puas, sehingga total 80.44% mahasiswa merasa bahwa layanan E-Learning di ULM sudah memenuhi kebutuhan mereka. Meskipun begitu, masih ada 18.58% mahasiswa yang merasa cukup hingga sangat tidak puas dengan layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun sistem E-Learning umumnya berjalan dengan baik, masih ada aspek yang memerlukan perbaikan untuk lebih memuaskan semua pengguna.

Di sisi lain, survei juga menunjukkan bahwa layanan E-Learning dianggap sangat penting oleh mayoritas besar mahasiswa. Sebanyak 68.97% mahasiswa menganggap layanan ini sangat penting, dan 21.87% lainnya merasa bahwa layanan ini penting. Dengan total 90.84% mahasiswa yang menganggap E-Learning memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, jelas bahwa layanan ini menjadi elemen kunci dalam proses pembelajaran mereka, terutama di masa pembelajaran jarak jauh atau model blended learning.

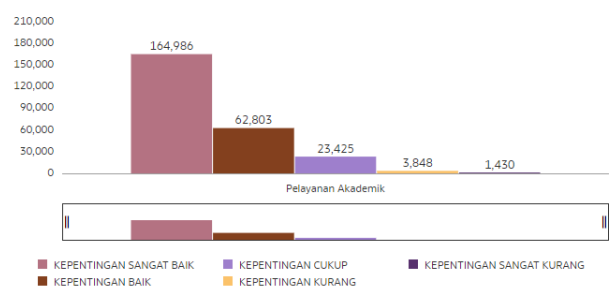
Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun E-Learning telah memberikan dampak positif bagi sebagian besar mahasiswa, ada kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan pengalaman pengguna bagi kelompok yang merasa kurang puas. Perbaikan dalam hal aksesibilitas, stabilitas platform, serta dukungan teknis yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang lebih luas. Mengingat pentingnya layanan ini dalam pembelajaran, peningkatan tersebut harus menjadi prioritas utama dalam strategi pengembangan akademik universitas.

## 3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

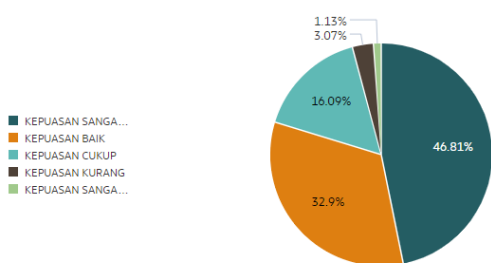
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



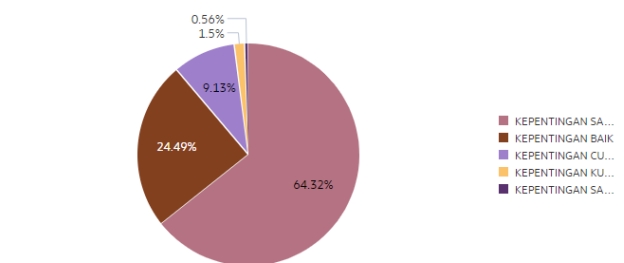
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI

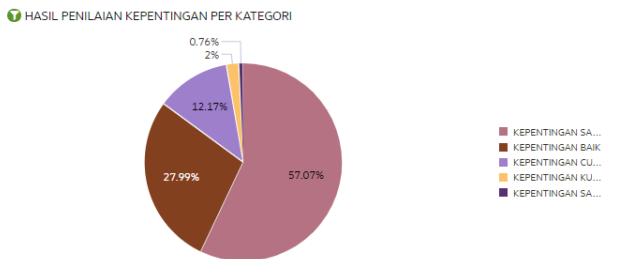
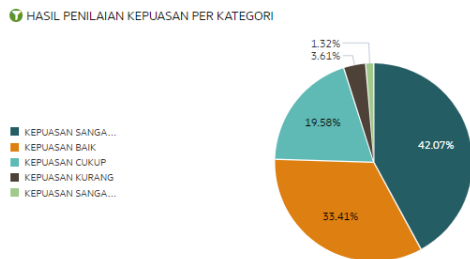
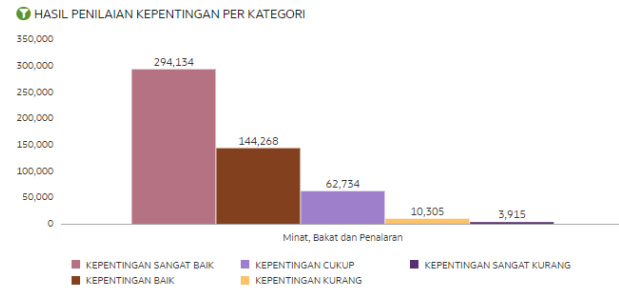
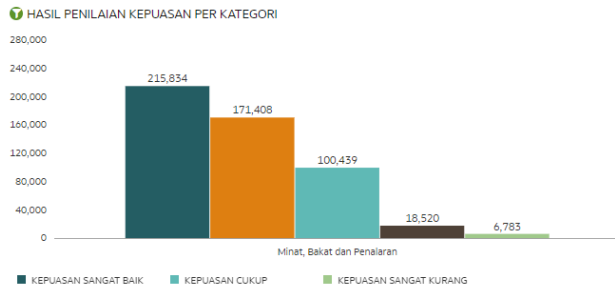


Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Lambung Mangkurat, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Grafik menunjukkan bahwa sebanyak 46.81% mahasiswa merasa sangat puas, sementara 32.9% lainnya merasa puas terhadap layanan akademik. Namun, masih terdapat 16.09% mahasiswa yang merasa cukup puas, dan sekitar 3.07% yang merasa kurang puas. Hanya 1.11% mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas. Secara umum, mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap pelayanan akademik di ULM, dengan total lebih dari 79% responden merasa puas hingga sangat puas.

Dari segi tingkat kepentingan pelayanan akademik, mayoritas mahasiswa, yaitu 64.32%, menganggap pelayanan ini sangat penting, dan 24.49% lainnya merasa pelayanan ini penting. Ini menunjukkan bahwa layanan akademik merupakan elemen esensial dalam pengalaman belajar mahasiswa di ULM. Namun, masih ada sekitar 9.13% yang merasa kepentingan layanan akademik ini cukup, dan sisanya, yaitu 1.71%, menilai layanan ini kurang penting atau bahkan sangat tidak penting.

Dengan demikian, pelayanan akademik di ULM dianggap penting oleh mayoritas besar mahasiswa, dan secara umum mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan tersebut. Namun, untuk meningkatkan kualitas pengalaman akademik bagi seluruh mahasiswa, diperlukan upaya peningkatan di beberapa area, terutama untuk menangani keluhan dari mahasiswa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Perbaikan dalam kecepatan layanan, kejelasan informasi akademik, serta responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa dapat menjadi fokus utama untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

#### 4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN MINAT DAN BAKAT

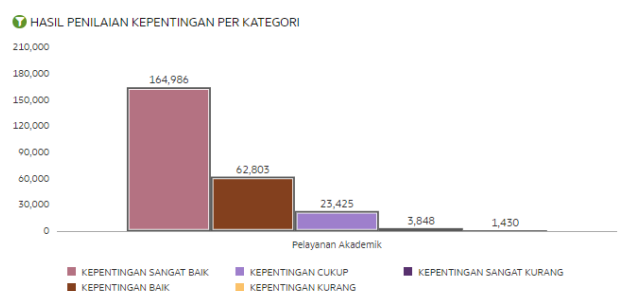
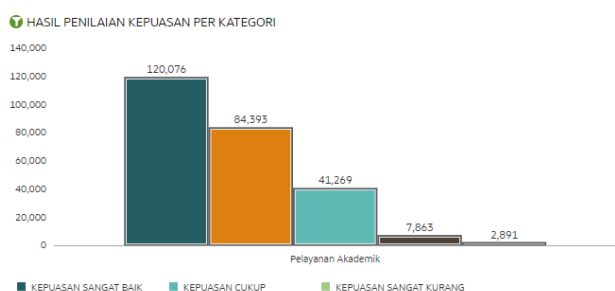


Berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan minat dan bakat di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Grafik menunjukkan bahwa 42.07% mahasiswa merasa sangat puas, dan 33.41% lainnya merasa puas. Hal ini mencerminkan bahwa layanan minat dan bakat telah memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa, dengan total 75.48% responden memberikan penilaian positif. Namun, masih ada sekitar 19.58% mahasiswa yang merasa cukup puas, dan 3.61% yang menyatakan kurang puas. Hanya 1.32% yang menyatakan sangat tidak puas, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan ini.

Dari sisi tingkat kepentingan, sebanyak 57.07% mahasiswa merasa bahwa pelayanan minat dan bakat sangat penting, dan 27.99% lainnya menilai bahwa layanan ini penting. Dengan total 85.06% mahasiswa yang menganggap layanan ini penting atau sangat penting, terlihat bahwa kegiatan minat dan bakat merupakan elemen yang esensial dalam pengembangan diri mahasiswa di luar kegiatan akademik. Namun, masih terdapat 12.17% mahasiswa yang menilai layanan ini cukup penting, dan 2.77% yang merasa layanan ini kurang penting.

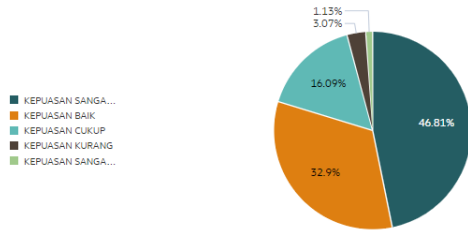
Secara keseluruhan, pelayanan minat dan bakat di ULM telah dinilai dengan baik oleh mayoritas mahasiswa, dan dianggap sebagai bagian penting dari pengalaman mereka di kampus. Meskipun demikian, perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan fasilitas, variasi kegiatan, atau program yang lebih sesuai dengan minat mahasiswa untuk menjangkau kelompok yang masih merasa kurang puas.

## 5. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

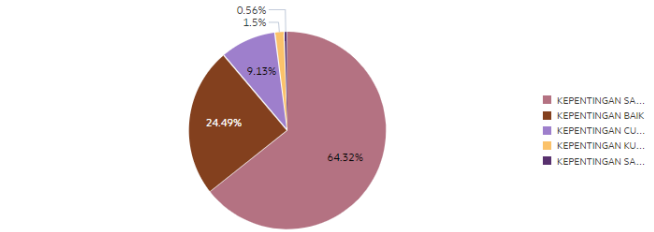




HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



DETAIL KUESIONER

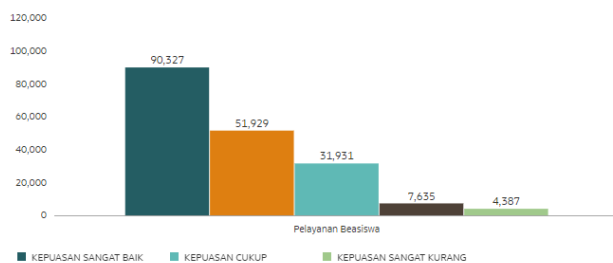
Berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan akademik di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 46.81% mahasiswa merasa sangat puas dengan layanan akademik, dan 32.9% lainnya merasa puas, sehingga total 79.71% mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap pelayanan akademik di ULM. Namun, masih terdapat 16.09% mahasiswa yang merasa cukup puas, dan 3.07% yang merasa kurang puas. Hanya 1.11% mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas dengan layanan akademik.

Dari sisi tingkat kepentingan terhadap pelayanan akademik, sebanyak 64.32% mahasiswa menilai bahwa layanan akademik ini sangat penting untuk keberlangsungan proses pendidikan mereka, dan 24.49% lainnya menilai bahwa layanan ini penting. Secara keseluruhan, 88.81% mahasiswa menganggap bahwa pelayanan akademik di ULM memiliki peran yang signifikan dalam pengalaman belajar mereka. Hanya 9.13% yang menilai layanan ini cukup penting, dan sebagian kecil mahasiswa (1.71%) menganggap layanan ini kurang atau sangat tidak penting.

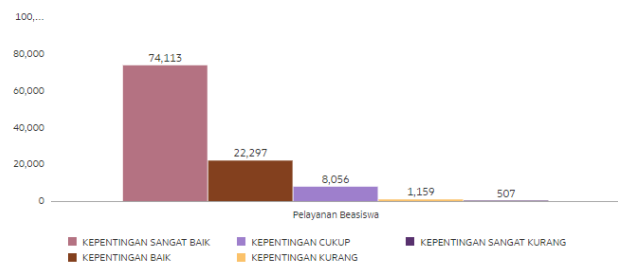
Secara umum, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik di ULM sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa. Namun, ada ruang untuk peningkatan, terutama terkait dengan percepatan proses administrasi dan kejelasan informasi akademik yang dapat membantu meningkatkan kepuasan bagi mahasiswa yang masih merasa kurang puas. Optimalisasi layanan digital dan peningkatan responsivitas dari pihak administrasi dapat menjadi fokus perbaikan ke depan.

## 6. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BEASISWA

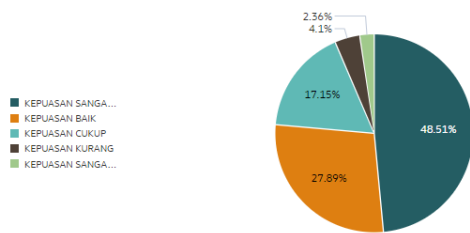
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



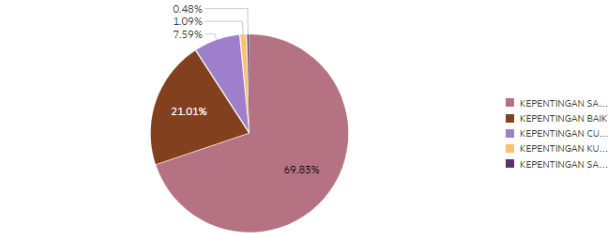
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



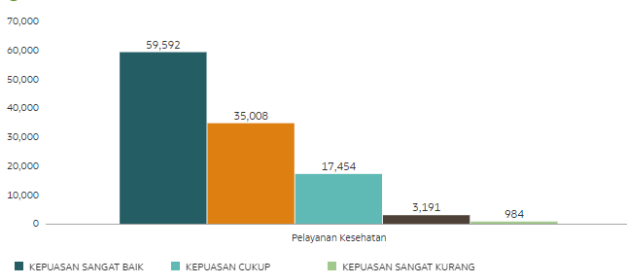
Hasil survei mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lambung Mangkurat menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 48.51% mahasiswa merasa sangat puas, sementara 27.89% lainnya memberikan penilaian puas. Ini menunjukkan bahwa lebih dari 76% responden memiliki persepsi positif terhadap pelayanan beasiswa. Meski demikian, terdapat 17.15% mahasiswa yang merasa cukup puas, sedangkan 4.13% mahasiswa merasa kurang puas. Hanya 2.36% mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas.

Dari sisi kepentingan layanan, survei mengungkapkan bahwa mayoritas mahasiswa, yaitu 69.83%, merasa bahwa pelayanan beasiswa sangat penting bagi keberlangsungan pendidikan mereka. Sebanyak 21.01% lainnya menilai layanan ini penting, yang menjadikan total 90.84% mahasiswa yang menganggap pelayanan beasiswa sebagai elemen penting dalam perjalanan akademik mereka. Di sisi lain, ada 7.99% mahasiswa yang merasa bahwa layanan ini cukup penting, dan hanya sebagian kecil yang menilai layanan ini kurang atau tidak penting.

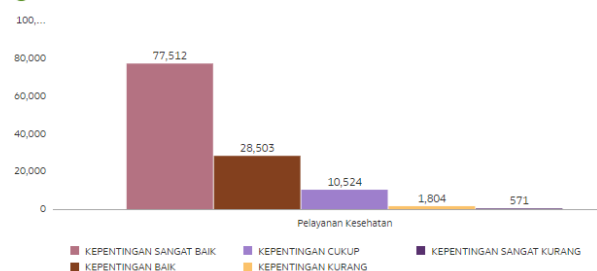
Secara keseluruhan, layanan beasiswa di ULM dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa, dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Namun, masih ada sejumlah mahasiswa yang merasa kurang puas, yang kemungkinan besar disebabkan oleh proses administrasi yang bisa memerlukan waktu lebih lama atau kurangnya transparansi dalam mekanisme pemberian beasiswa. Oleh karena itu, perbaikan yang dapat dilakukan adalah mempercepat dan memperjelas proses administrasi serta memberikan akses yang lebih baik terhadap informasi beasiswa. Dengan demikian, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini diharapkan dapat meningkat secara signifikan.

## 7. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

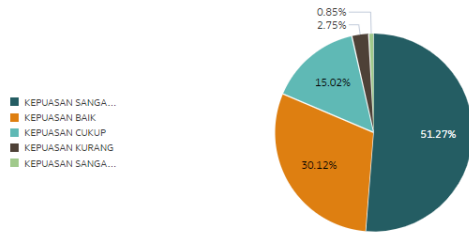
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



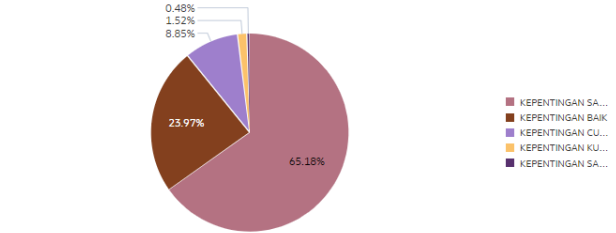
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



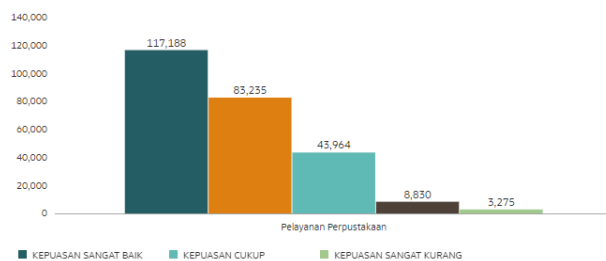
Pelayanan kesehatan di Universitas Lambung Mangkurat mendapat respon yang cukup beragam dari mahasiswa. Dari hasil survei, diketahui bahwa 51.27% mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Sebanyak 30.12% mahasiswa merasa puas, yang menunjukkan bahwa lebih dari 81% responden memberikan penilaian positif. Meski demikian, ada 15.02% mahasiswa yang merasa cukup puas, sedangkan 2.75% mahasiswa merasa kurang puas. Hanya 0.85% yang menyatakan sangat tidak puas terhadap layanan kesehatan.

Dari segi kepentingan, mayoritas mahasiswa menganggap layanan kesehatan sangat penting untuk mendukung aktivitas mereka di kampus. Sebanyak 65.12% responden menilai layanan kesehatan ini sangat penting, dan 23.97% lainnya menilai bahwa layanan ini penting. Total 89.09% mahasiswa melihat layanan ini sebagai bagian esensial dari fasilitas kampus yang harus diperhatikan. Namun, ada 8.86% yang menganggap layanan ini cukup penting, dan sebagian kecil (1.88%) yang merasa layanan ini kurang penting.

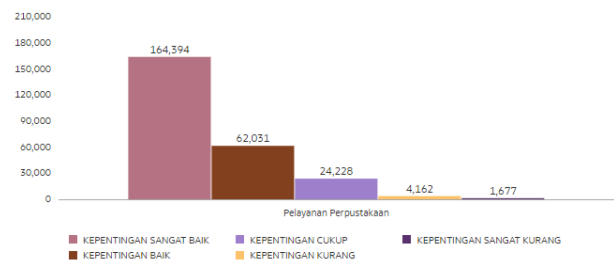
Melihat data ini, secara umum, pelayanan kesehatan di ULM dianggap cukup memadai oleh mayoritas mahasiswa. Namun, ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal respons cepat dan peningkatan fasilitas kesehatan untuk memastikan bahwa layanan ini dapat memuaskan semua mahasiswa. Memperbaiki infrastruktur layanan kesehatan dan menyediakan akses yang lebih mudah dapat membantu meningkatkan kepuasan bagi mahasiswa yang merasa layanan ini masih kurang.

## 8. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN

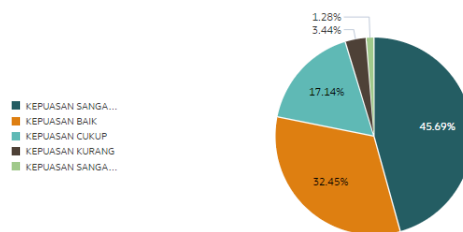
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



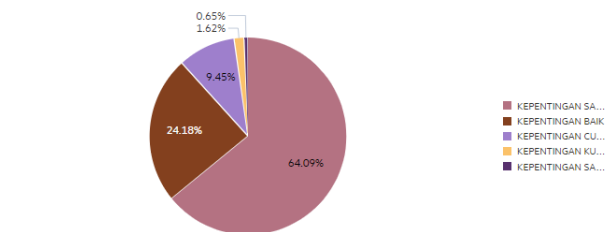
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



Hasil survei terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan di Universitas Lambung Mangkurat menunjukkan hasil yang positif. Sebanyak 45.49% mahasiswa merasa

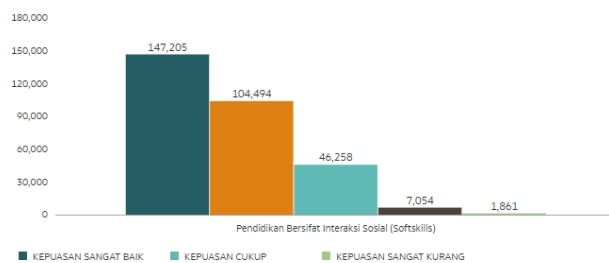
sangat puas dengan layanan perpustakaan, sementara 32.45% lainnya merasa puas. Dengan demikian, lebih dari 77% responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perpustakaan. Namun, terdapat 17.14% yang merasa cukup puas dan 3.44% yang merasa kurang puas. Hanya 1.28% mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas.

Dari segi kepentingan layanan, mayoritas besar mahasiswa, yaitu 64.09%, menilai bahwa layanan perpustakaan ini sangat penting, dan 24.18% lainnya merasa bahwa layanan ini penting. Ini berarti total 88.27% mahasiswa menganggap perpustakaan sebagai fasilitas yang krusial dalam menunjang aktivitas akademik mereka. Ada 9.45% mahasiswa yang merasa layanan ini cukup penting, dan sisanya yang sangat kecil (2.28%) menganggapnya kurang penting.

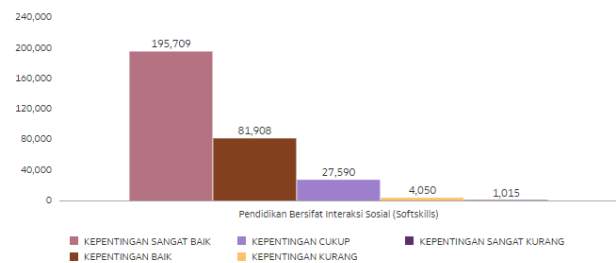
Dari data ini dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas mahasiswa merasa puas dengan pelayanan perpustakaan, ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal meningkatkan aksesibilitas sumber daya perpustakaan atau memperbarui fasilitas yang ada. Mengingat pentingnya perpustakaan sebagai pusat akademik, peningkatan yang signifikan dalam infrastruktur serta kualitas layanan dapat semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa yang sudah cukup baik.

## 9. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SOFTSKILL

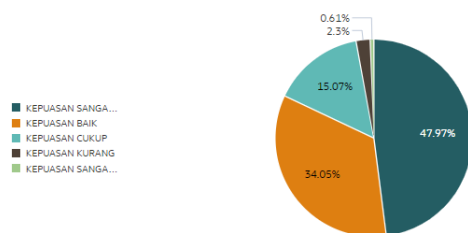
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



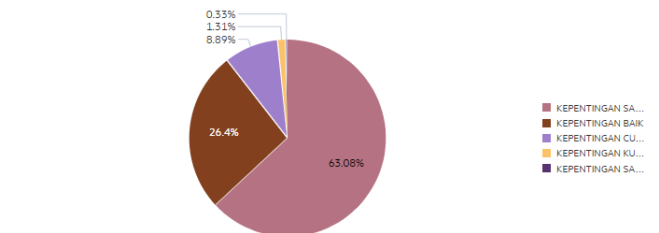
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan softskill di Universitas Lambung Mangkurat, dapat dilihat bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 47.97% mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan softskill, sedangkan 34.05% menyatakan puas. Ini berarti lebih dari 80% responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang berfokus pada pengembangan keterampilan sosial. Meski demikian, terdapat 15.07% mahasiswa yang merasa cukup puas, dan 2.35% yang merasa kurang puas. Hanya 0.55% mahasiswa yang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan ini.

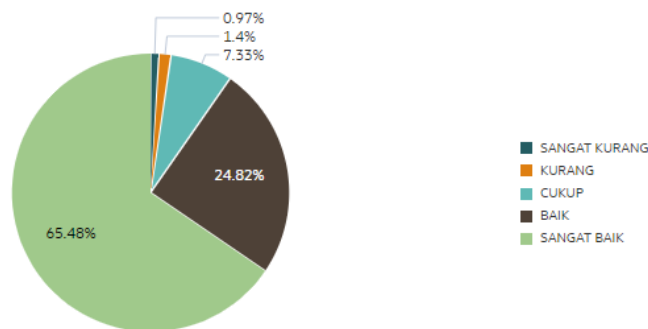
Dari segi kepentingan, data menunjukkan bahwa layanan softskill dianggap penting oleh mayoritas mahasiswa. Sebanyak 63.08% responden merasa bahwa layanan ini sangat penting, dan 26.46% lainnya menganggapnya penting. Dengan total lebih dari 89% mahasiswa yang menilai layanan softskill sebagai sesuatu yang penting dalam perjalanan

akademik mereka, jelas bahwa layanan ini memiliki peran signifikan dalam pengembangan diri mahasiswa di luar aspek akademik.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan softskill di ULM dinilai positif oleh sebagian besar mahasiswa, ada beberapa area yang masih memerlukan peningkatan, terutama untuk memastikan bahwa seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan program-program softskill secara maksimal. Penyempurnaan program, peningkatan frekuensi kegiatan, serta penyediaan variasi pelatihan yang lebih relevan dengan kebutuhan mahasiswa dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan ini.

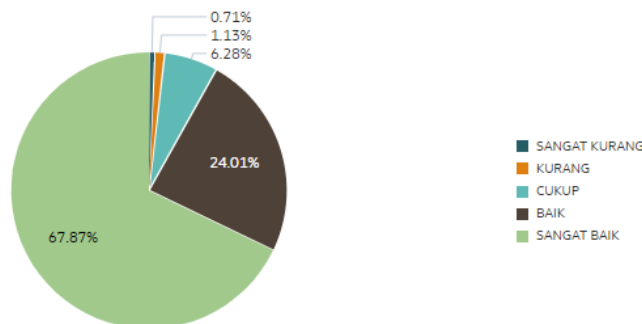
## 10. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA DOSEN

JUMLAH KUESIONER DOSEN



Ganjil 2020

JUMLAH KUESIONER DOSEN



Genap 2020

Hasil survei mengenai kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen di Universitas Lambung Mangkurat untuk semester ganjil dan genap tahun 2020 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Pada semester ganjil 2020, sebanyak 65.48% mahasiswa merasa sangat puas dengan performa dosen, sementara 24.82% mahasiswa menyatakan puas. Hanya 7.53% yang merasa cukup puas, dan sebagian kecil lainnya, yaitu 1.41%, merasa kurang puas, serta 0.97% yang menyatakan sangat tidak puas.

Pada semester genap 2020, terjadi peningkatan kepuasan, di mana 67.87% mahasiswa merasa sangat puas dengan performa dosen, dan 24.01% menyatakan puas. Sebagian kecil lainnya, 6.28%, merasa cukup puas, sementara 1.13% merasa kurang puas, dan hanya 0.71% yang menyatakan sangat tidak puas.



## 1.2. ANALISIS SURVEI

	Tingkat Kepuasan (Mayoritas)	Tingkat Kepentingan (Mayoritas)	Analisis Performa	Rekomendasi Tindakan Perbaikan
<b>E-Learning</b>	48.39% Sangat Puas	68.97% Sangat Penting	Layanan E-Learning memiliki kepuasan yang cukup tinggi, namun ada 18.58% mahasiswa yang merasa kurang puas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan stabilitas platform E-Learning.</li> <li>- Menyediakan pelatihan tambahan terkait penggunaan platform bagi mahasiswa dan dosen.</li> </ul>
<b>Pelayanan Akademik</b>	46.81% Sangat Puas	64.32% Sangat Penting	Kepuasan tinggi, namun ada 19.16% mahasiswa yang merasa cukup hingga sangat kurang puas dengan proses administrasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kecepatan layanan administrasi akademik.</li> </ul>
<b>Pelayanan Minat dan Bakat</b>	42.07% Sangat Puas	57.07% Sangat Penting	Performa baik, namun ada 22.19% mahasiswa yang merasa layanan ini cukup atau kurang penting.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menambah variasi kegiatan minat dan bakat yang relevan.</li> <li>- Memperbaiki fasilitas pendukung untuk kegiatan mahasiswa.</li> </ul>
<b>Pelayanan Beasiswa</b>	48.51% Sangat Puas	69.83% Sangat Penting	Meskipun tingkat kepuasan tinggi, ada 23.5% mahasiswa yang merasa cukup hingga kurang puas terhadap layanan beasiswa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyederhanakan prosedur pendaftaran dan evaluasi beasiswa.</li> <li>- Meningkatkan akses informasi terkait program beasiswa di seluruh fakultas.</li> </ul>
<b>Pelayanan Kesehatan</b>	51.27% Sangat Puas	65.12% Sangat Penting	Tingkat kepuasan relatif tinggi, namun ada 17.77% mahasiswa yang merasa kurang puas dengan layanan kesehatan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan di kampus.</li> </ul>
<b>Pelayanan Perpustakaan</b>	45.49% Sangat Puas	64.09% Sangat Penting	Kepuasan tinggi, namun 21.86% mahasiswa merasa perpustakaan cukup hingga kurang penting bagi mereka.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan akses koleksi digital dan memperbarui fasilitas perpustakaan.</li> <li>- Menyediakan tutorial penggunaan sistem perpustakaan online secara berkala.</li> </ul>
<b>Pelayanan Softskill</b>	47.97% Sangat Puas	63.08% Sangat Penting	Layanan softskill mendapat penilaian positif, tetapi masih ada 17.42% yang merasa cukup hingga kurang puas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menambah frekuensi dan variasi pelatihan softskill.</li> <li>- Mengidentifikasi softskill yang lebih relevan dengan kebutuhan mahasiswa di dunia kerja.</li> </ul>
<b>Performa Dosen</b>	67.48% Sangat Puas		Dosen internal tetap responsif, namun performa dosen sedikit menurun pada semester genap karena kendala komunikasi jarak jauh selama pandemi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan pelatihan interaksi dosen dengan mahasiswa dan media interaktif.</li> </ul>

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2020 terhadap layanan akademik dan pendukung di Universitas Lambung Mangkurat, secara umum mahasiswa memberikan penilaian yang positif terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh universitas. Tingkat kepuasan terhadap layanan seperti E-Learning, Pelayanan Akademik, Pelayanan Minat dan Bakat, Pelayanan Beasiswa, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Perpustakaan, Pendidikan Softskills, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas hingga sangat puas. Namun, pandemi COVID-19 membawa tantangan signifikan, terutama dalam hal akses layanan fisik, yang berdampak pada proses administrasi dan pengelolaan berbagai layanan.

Performa dosen, baik internal maupun dosen luar, juga mendapat penilaian yang baik dari mahasiswa. Namun, pada semester genap 2020, terdapat sedikit penurunan dalam kepuasan terhadap dosen luar akibat tantangan adaptasi dalam pembelajaran daring. Keterbatasan infrastruktur dan kemampuan teknologi menjadi hambatan utama dalam mempertahankan kualitas pembelajaran selama pandemi.

### **3.2. Harapan**

Melalui survei ini, Universitas Lambung Mangkurat diharapkan dapat memahami lebih dalam kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang ada. Dengan adanya rekomendasi perbaikan, diharapkan ULM dapat terus meningkatkan kualitas layanan akademik dan pendukung untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik dan mendukung tercapainya visi universitas sebagai perguruan tinggi yang berdaya saing internasional. Di masa mendatang, peningkatan secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk menyesuaikan layanan dengan perubahan kebutuhan mahasiswa dan tantangan global, termasuk yang disebabkan oleh pandemi.



SE ME STE R	KATEGORI	ASPEK YANG DIUKUR	KEPUAS AN SANGAT BAIK	KEPU ASAN BAIK	KEPU ASAN CUKU P	KEPUA SAN KURAN G	KEPUASA N SANGAT KURANG	KEPENTIN GAN SANGAT BAIK	KEPEN TINGA N BAIK	KEPEN TINGAN CUKUP	KEPENT INGAN KURAN G	KEPENTING AN SANGAT KURANG
202 0 Gan jil	E-Learning	Kelancaran akses sistem e-learning ULM	13587	9027	4409	803	265	19633	5998	2010	331	120
202 0 Gan jil	E-Learning	Pelayanan admin e-learning dalam mengatasi keluhan Anda	13775	8791	4465	799	262	19042	6352	2242	330	126
202 0 Gan jil	Minat, Bakat dan Penalaran	Ketersediaan fasilitas minat dan penalaran	14170	10761	6383	1196	431	19304	8926	3853	616	242
202 0 Gan jil	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kegiatan minat dan penalaran di fakultas/Unlam	14348	10862	6212	1094	425	19134	9008	3915	636	248
202 0 Gan jil	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran	14052	10687	6476	1253	473	18706	9029	4172	724	310
202 0 Gan jil	Minat, Bakat dan Penalaran	Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa	14307	10697	6303	1136	498	18666	9070	4157	715	333
202 0 Gan jil	Minat, Bakat dan Penalaran	Pelayanan terhadap minat dan penalaran di fakultas/Unlam	14153	10947	6284	1126	431	19182	9009	3915	603	232

2020 Ganjil	Minat, Bakat dan Penalaran	Pembinaan minat dan penalaran oleh fakultas/Unlam	14162	10844	6314	1179	442	19102	9077	3893	626	243
2020 Ganjil	Minat, Bakat dan Penalaran	Penggunaan fasilitas minat dan penalaran di fakultas/Unlam	14156	10897	6261	1207	420	19195	9008	3879	616	243
2020 Ganjil	Minat, Bakat dan Penalaran	Sosialisasi minat dan bakat kepada para mahasiswa	14743	10657	5995	1127	419	20602	9640	3773	566	224
2020 Ganjil	Pelayanan Akademik	Fasilitas pelayanan akademik yang tersedia	16074	10391	5128	934	414	21880	7614	2772	483	192
2020 Ganjil	Pelayanan Akademik	Jam/waktu pelayanan akademik	15726	10651	5198	1015	351	21457	7864	2945	484	191
2020 Ganjil	Pelayanan Akademik	Pelayanan tenaga akademik	15836	10684	5076	968	377	21452	7905	2912	479	193
2020 Ganjil	Pelayanan Akademik	Tingkat kehadiran tenaga akademik	15827	10726	5081	958	349	21432	7961	2903	460	185
2020 Ganjil	Pelayanan Beasiswa	Besar beasiswa yang diterima	5587	2646	1174	225	108	7100	1860	640	95	45
2020	Pelayanan Beasiswa	Cara seleksi/penetapan penerima beasiswa	15270	9164	6168	1564	926	7109	1870	596	120	45

<b>Gan jil</b>												
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Pelayanan terhadap penerima beasiswa	5575	2708	1142	223	92	7092	1851	634	126	37
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Penetapan waktu pengambilan beasiswa	5436	2695	1275	232	102	10158	3989	1413	177	41
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Pengumuman penawaran beasiswa	15645	9015	5977	1525	931	7400	1650	537	112	41
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia	6056	3289	1700	327	110	8755	3488	1112	177	58
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Jam/waktu pelayanan kesehatan	5928	3352	1751	344	107	7569	2644	1024	187	58
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Obat-obatan yang tersedia	5837	3427	1768	337	113	7541	2655	1019	213	54
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan dokter/tenaga medis	5974	3371	1699	335	103	7595	2590	1041	201	55
<b>202 0 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Tingkat kehadiran dokter/tenaga medis	5857	3439	1724	360	102	7581	2598	1039	208	56

2020 Gan jil	Pelayanan Perpustakaan	Fasilitas perpustakaan tersedia	16094	10242	5142	1060	403	22117	7365	2776	468	215
2020 Gan jil	Pelayanan Perpustakaan	Jam/waktu pelayanan perpustakaan	15753	10456	5313	1027	392	21434	7869	2923	497	218
2020 Gan jil	Pelayanan Perpustakaan	Ketersediaan buku- buku perpustakaan	14935	10619	5729	1232	426	21430	7787	3008	507	209
2020 Gan jil	Pelayanan Perpustakaan	Pelayanan tenaga perpustakaan	15887	10473	5142	1051	388	21432	7837	2969	501	202
2020 Gan jil	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja dalam tim	9491	6312	2812	450	119	12343	4869	1660	251	61
2020 Gan jil	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja secara mandiri	9279	6483	2869	436	117	12110	5015	1736	255	68
2020 Gan jil	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan	9259	6497	2866	449	113	12289	4900	1657	278	60
2020 Gan jil	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam pengambilan keputusan	9267	6485	2867	436	129	12269	4916	1680	249	70
2020	Pendidikan Bersifat	Kemampuan kepemimpinan	9156	6464	2938	505	121	12123	4954	1774	268	65

<b>Gan jil</b>	Interaksi Sosial (Softskills)											
<b>202 0 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan mengimplementasika n rencana kegiatan	9207	6504	2892	470	111	12157	4997	1732	235	63
<b>202 0 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kepercayaan diri	9264	6409	2934	461	116	12242	4861	1754	266	61
<b>202 0 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Sosialisasi organisasi kemahasiswaan yang ada di Unlam	9618	6222	2775	428	141	13456	5839	1922	239	64
<b>202 0 Gen ap</b>	E-Learning	Kelancaran akses sistem e-learning ULM	13713	9415	4454	882	289	20188	6034	2053	352	126
<b>202 0 Gen ap</b>	E-Learning	Pelayanan admin e- learning dalam mengatasi keluhan Anda	13943	9206	4452	859	293	19544	6482	2226	360	141
<b>202 0 Gen ap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Ketersediaan fasilitas minat dan penalaran	12538	10674	6378	1205	387	17555	8943	3846	634	204
<b>202 0 Gen ap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kegiatan minat dan penalaran di fakultas/Unlam	12846	10645	6192	1105	394	17519	8946	3832	646	239
<b>202 0 Gen ap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran	12531	10577	6418	1216	440	17173	8951	4063	720	275

2020 Genap	Minat, Bakat dan Penalaran	Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa	12869	10537	6252	1101	423	17264	8877	4076	683	282
2020 Genap	Minat, Bakat dan Penalaran	Pelayanan terhadap minat dan penalaran di fakultas/Unlam	12575	10723	6313	1171	400	17406	9059	3860	650	207
2020 Genap	Minat, Bakat dan Penalaran	Pembinaan minat dan penalaran oleh fakultas/Unlam	12631	10667	6307	1178	399	17444	8986	3915	630	207
2020 Genap	Minat, Bakat dan Penalaran	Penggunaan fasilitas minat dan penalaran di fakultas/Unlam	12570	10681	6347	1159	425	17451	8893	3945	678	215
2020 Genap	Minat, Bakat dan Penalaran	Sosialisasi minat dan bakat kepada para mahasiswa	13183	10552	6004	1067	376	18431	8846	3640	562	211
2020 Genap	Pelayanan Akademik	Fasilitas pelayanan akademik yang tersedia	14297	10378	5110	1019	378	19925	7701	2904	475	177
2020 Genap	Pelayanan Akademik	Jam/waktu pelayanan akademik	14049	10482	5294	1020	337	19589	7935	3016	473	169
2020 Genap	Pelayanan Akademik	Pelayanan tenaga akademik	14128	10452	5254	996	352	19584	7939	2999	491	169
2020	Pelayanan Akademik	Tingkat kehadiran tenaga akademik	14139	10629	5128	953	333	19667	7884	2974	503	154

<b>Gen ap</b>												
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Beasiswa	Besar beasiswa yang diterima	5270	2612	1206	246	85	6697	1927	639	111	44
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Beasiswa	Cara seleksi/penetapan penerima beasiswa	13451	8924	6351	1567	977	6681	1976	614	102	47
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Beasiswa	Pelayanan terhadap penerima beasiswa	5275	2627	1202	233	83	6700	1956	616	103	45
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Beasiswa	Penetapan waktu pengambilan beasiswa	5113	2705	1287	222	93	8208	3465	1811	117	115
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Beasiswa	Pengumuman penawaran beasiswa	13705	8833	6149	1598	990	6968	1753	556	96	47
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Kesehatan	Fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia	6046	3609	1739	277	93	8078	2920	1121	167	56
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Kesehatan	Jam/waktu pelayanan kesehatan	5988	3610	1774	301	91	7577	2898	1061	169	58
<b>202 0 Gen ap</b>	Pelayanan Kesehatan	Obat-obatan yang tersedia	5909	3626	1811	334	84	7567	2914	1066	158	58

2020 Genap	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan dokter/tenaga medis	6036	3634	1725	282	86	7636	2901	1016	150	61
2020 Genap	Pelayanan Kesehatan	Tingkat kehadiran dokter/tenaga medis	5961	3651	1763	294	95	7613	2895	1025	174	57
2020 Genap	Pelayanan Perpustakaan	Fasilitas perpustakaan tersedia	13893	10261	5493	1120	415	19815	7587	3043	521	216
2020 Genap	Pelayanan Perpustakaan	Jam/waktu pelayanan perpustakaan	13727	10337	5654	1048	416	19411	7859	3167	537	208
2020 Genap	Pelayanan Perpustakaan	Ketersediaan buku-buku perpustakaan	13116	10450	5950	1234	432	19373	7818	3211	582	198
2020 Genap	Pelayanan Perpustakaan	Pelayanan tenaga perpustakaan	13783	10397	5541	1058	403	19382	7909	3131	549	211
2020 Genap	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja dalam tim	9181	6655	2814	422	103	12137	5086	1656	237	59
2020 Genap	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja secara mandiri	9069	6701	2893	402	110	11934	5219	1683	277	62
2020	Pendidikan Bersifat	Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan	9054	6622	2965	419	115	11954	5182	1719	265	55



<b>Gen ap</b>	Interaksi Sosial (Softskills)											
<b>202 0 Gen ap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam pengambilan keputusan	9010	6754	2867	425	119	12029	5117	1716	249	64
<b>202 0 Gen ap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan kepemimpinan	8983	6650	2987	450	105	11951	5211	1698	253	62
<b>202 0 Gen ap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan mengimplementasika n rencana kegiatan	8958	6694	2981	444	98	11902	5198	1770	240	65
<b>202 0 Gen ap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kepercayaan diri	9048	6581	2978	450	118	12028	5144	1681	260	62
<b>202 0 Gen ap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Sosialisasi organisasi kemahasiswaan yang ada di Unlam	9361	6461	2820	407	126	12785	5400	1752	228	74