

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN AKADEMIK



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2022 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari evaluasi tahunan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Universitas Lambung Mangkurat (ULM) kepada para mahasiswa, khususnya di tengah tantangan pandemi COVID-19 yang mempengaruhi tahun 2021. Pandemi ini telah membawa dampak signifikan terhadap operasional layanan akademik, administrasi, dan dukungan mahasiswa, memaksa ULM untuk bertransformasi dari sistem layanan konvensional ke layanan digital.

Dalam laporan ini, kami mengupas berbagai tantangan yang dihadapi ULM selama masa pandemi, termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta keterbatasan akses terhadap layanan fisik. Melalui survei ini, kami berusaha untuk mengevaluasi seberapa jauh upaya transformasi digital yang telah dilakukan oleh ULM memenuhi harapan mahasiswa. Hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peningkatan layanan di masa mendatang, baik dalam situasi normal maupun saat menghadapi kondisi darurat seperti pandemi.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan membutuhkan penyempurnaan. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini, terutama kepada mahasiswa ULM yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Kami berharap laporan ini dapat menjadi dasar bagi peningkatan layanan di ULM dan mendukung visi universitas sebagai institusi pendidikan yang unggul dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi ULM dan seluruh pemangku kepentingan dalam upaya mewujudkan pendidikan yang lebih baik di masa mendatang.

Banjarmasin, September 2023

Biro Akademik dan Kemahasiswaan ULM



Dra. Hj. LISNA RAHMAWATI, M.Pd.

NIP. 196311201989032001

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Laporan survei kepuasan mahasiswa tahun 2022 disusun untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh Universitas Lambung Mangkurat (ULM) selama masa pandemi COVID-19, khususnya di tahun 2021 yang menjadi salah satu tahun paling menantang. Pandemi ini memaksa ULM, seperti banyak institusi pendidikan lainnya, untuk bertransformasi secara drastis dari layanan tatap muka konvensional ke layanan berbasis digital. Kondisi ini menimbulkan sejumlah kendala, baik dari segi infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, maupun keterbatasan akses terhadap layanan fisik.

Salah satu kendala utama yang dihadapi ULM adalah infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya siap. Banyak mahasiswa dan dosen mengalami kesulitan dalam mengakses internet yang stabil, terutama di daerah-daerah dengan jaringan terbatas. Kondisi ini secara langsung mempengaruhi efektivitas pembelajaran daring serta kemampuan mahasiswa dalam mengakses layanan akademik secara digital. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia, baik mahasiswa maupun dosen, juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua pihak memiliki keterampilan yang memadai dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran daring, sehingga menghambat kelancaran proses belajar mengajar.

Di sisi lain, layanan-layanan yang mengharuskan interaksi langsung, seperti perpustakaan, layanan kesehatan, dan administrasi akademik, juga mengalami keterbatasan operasional. Pembatasan aktivitas fisik selama pandemi membuat mahasiswa kesulitan untuk mengakses layanan tersebut, yang sebelumnya menjadi penunjang penting dalam kegiatan akademik mereka. Proses administrasi akademik, pengajuan beasiswa, dan layanan lain yang belum sepenuhnya beralih ke sistem digital menyebabkan banyak mahasiswa mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan berbagai urusan administratif.

Kendala-kendala ini memicu ULM untuk melakukan sejumlah perbaikan dan penyesuaian agar layanan akademik tetap berjalan meskipun dalam kondisi pandemi. Survei ini dilakukan untuk mengukur seberapa jauh upaya transformasi digital yang telah dilakukan oleh ULM dapat memenuhi harapan mahasiswa, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan lebih lanjut. Dengan memahami hasil survei ini, diharapkan ULM dapat terus memperbaiki layanan akademiknya dan membangun infrastruktur digital yang lebih kuat untuk menghadapi tantangan masa depan, termasuk situasi darurat seperti pandemi COVID-19.

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

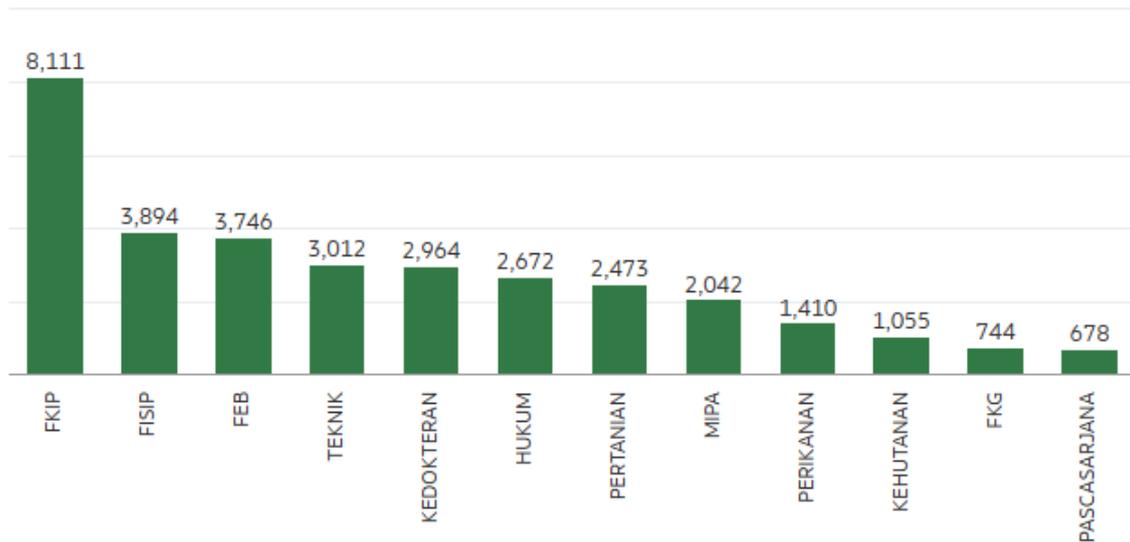
1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa
2. Mengidentifikasi Kelemahan dan Kekuatan Layanan Akademik
3. Mendapatkan Umpan Balik Mahasiswa
4. Menyediakan Dasar Pengambilan Keputusan
5. Mendukung Peningkatan Mutu Pendidikan
6. Memperkuat Sistem Penjaminan Mutu Internal

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

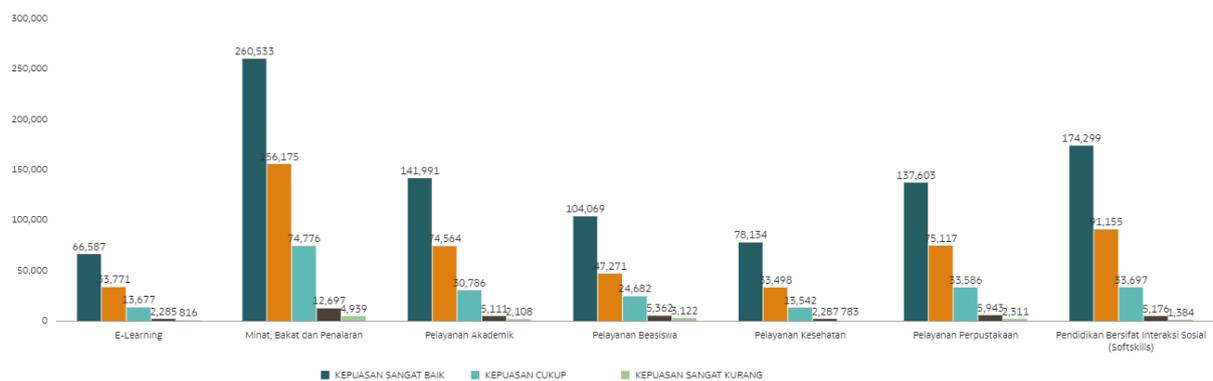


## BAB II DATA SURVEI

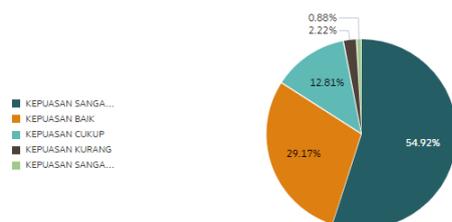
### 2.1 HASIL SURVEI

#### 1. KEPUASAN SECARA UMUM

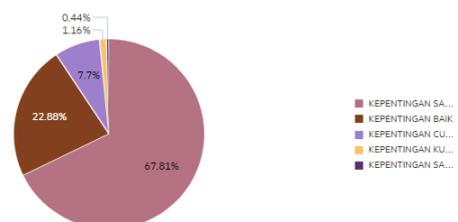
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



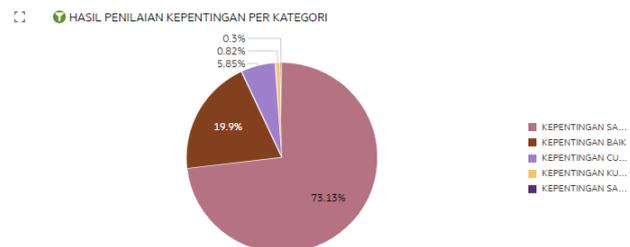
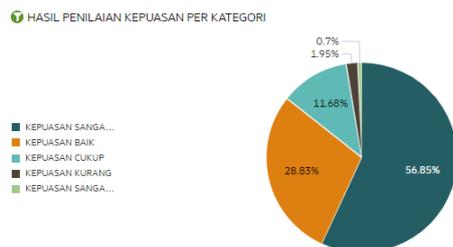
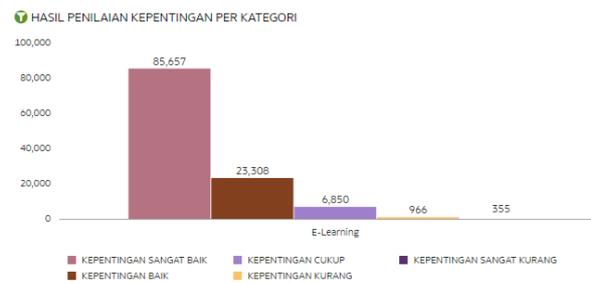
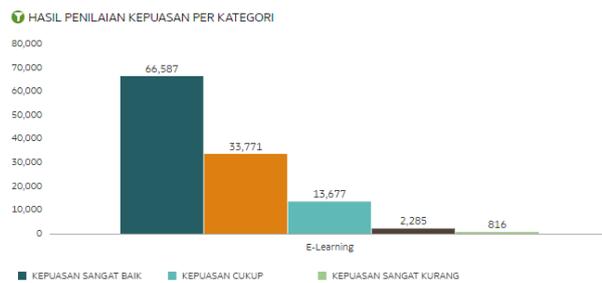
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



#### 2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP E-LEARNING



Berdasarkan data survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan E-Learning di Universitas Lambung Mangkurat, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan tersebut. Sebanyak 56.86% mahasiswa merasa sangat puas, dan 28.81% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari 85% mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap E-Learning. Namun, masih ada 11.46% mahasiswa yang merasa cukup puas, sementara 2.69% mahasiswa merasa kurang puas.

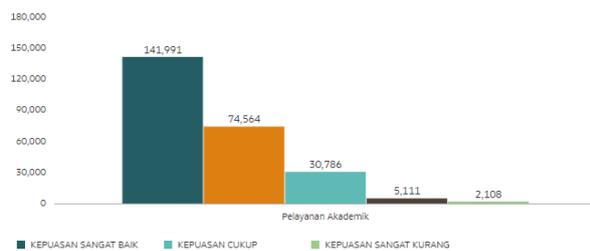
Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terlihat ada peningkatan yang signifikan dalam hal kepuasan mahasiswa. Pada tahun 2021, persentase mahasiswa yang merasa sangat puas hanya mencapai 48.39%, dan 32.05% merasa puas, yang berarti total kepuasan sebesar 80.44%. Dengan demikian, ada peningkatan kepuasan sebesar 5.14% dari tahun sebelumnya, yang mencerminkan adanya perbaikan dalam kualitas layanan E-Learning yang diberikan.

Dari segi kepentingan layanan, pada tahun 2022, sebanyak 73.13% mahasiswa menilai E-Learning sebagai layanan yang sangat penting bagi mereka, sementara 19.0% merasa layanan ini penting. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, di mana 68.97% mahasiswa menilai layanan ini sangat penting, terlihat bahwa kesadaran mahasiswa terhadap pentingnya E-Learning juga meningkat.

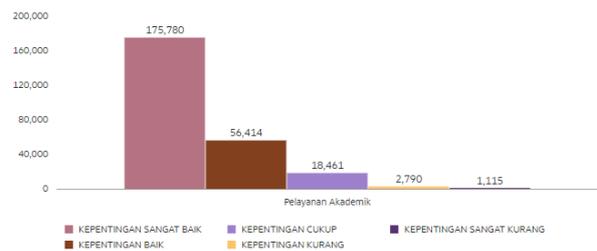
Secara keseluruhan, peningkatan ini bisa jadi merupakan hasil dari perbaikan infrastruktur, stabilitas platform, serta pelatihan tambahan yang diberikan kepada dosen dan mahasiswa dalam menggunakan E-Learning. Namun, kendala teknis masih perlu mendapatkan perhatian, terutama dari 2.69% mahasiswa yang merasa kurang puas, agar peningkatan kualitas layanan dapat lebih merata di masa mendatang.

### 3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

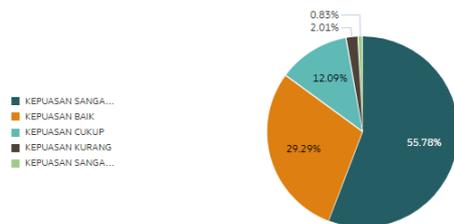
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



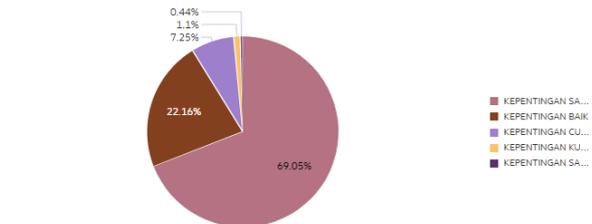
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



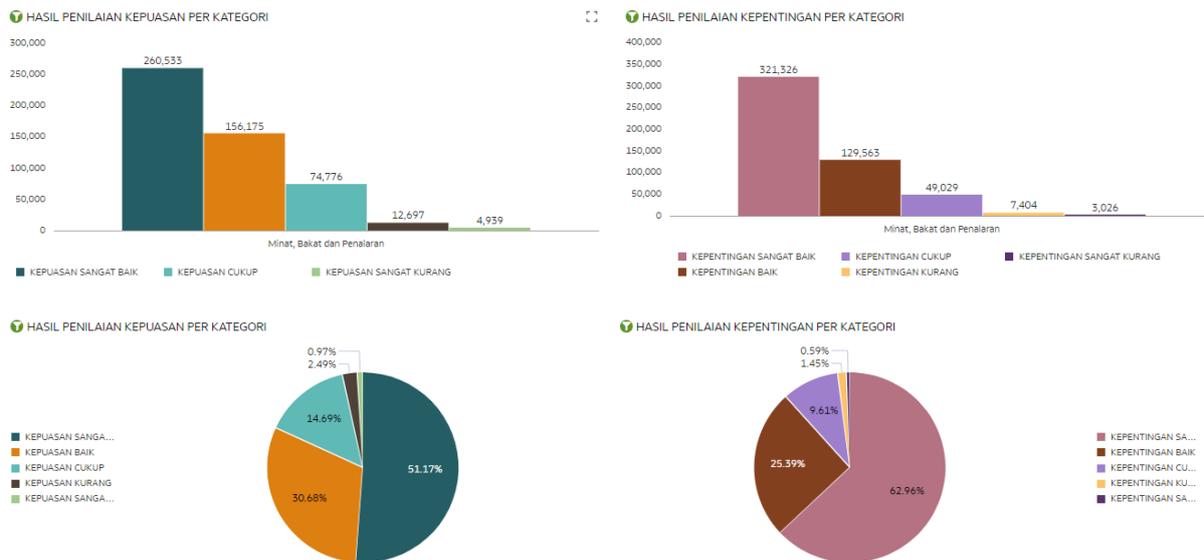
Berdasarkan data survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Lambung Mangkurat, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan ini. Sebanyak 55.78% mahasiswa merasa sangat puas, dan 29.22% merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa total 85% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan akademik. Namun, ada 12.09% yang menyatakan cukup puas, dan 2.89% merasa kurang puas terhadap pelayanan akademik.

Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terlihat peningkatan yang signifikan dalam kepuasan mahasiswa. Pada tahun 2021, persentase mahasiswa yang merasa sangat puas hanya sebesar 46.81%, dan 32.90% merasa puas, yang menghasilkan total kepuasan sebesar 79.71%. Dengan demikian, terdapat peningkatan kepuasan sebesar 5.29% pada tahun 2022, yang menandakan adanya perbaikan kualitas layanan akademik di ULM.

Dari segi tingkat kepentingan, sebanyak 69.05% mahasiswa pada tahun 2022 menilai pelayanan akademik sebagai hal yang sangat penting, sedangkan 22.16% menganggapnya penting. Dibandingkan dengan tahun 2021, di mana 64.32% mahasiswa menilai layanan ini sangat penting, terlihat peningkatan kesadaran mahasiswa terhadap pentingnya layanan akademik, mencerminkan harapan yang lebih tinggi dari mahasiswa terhadap peningkatan kualitas layanan akademik.

Secara keseluruhan, peningkatan ini dapat dikaitkan dengan berbagai upaya perbaikan yang dilakukan oleh universitas dalam memperbaiki responsivitas dan efisiensi administrasi akademik, terutama selama masa transisi pandemi COVID-19. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa kurang puas, yang perlu mendapat perhatian lebih untuk memastikan pelayanan akademik dapat melayani kebutuhan seluruh mahasiswa secara maksimal.

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



Berdasarkan survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan minat dan bakat di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 51.17% mahasiswa merasa sangat puas, dan 30.66% lainnya merasa puas, sehingga total 81.83% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan ini. Namun, 14.69% mahasiswa merasa cukup puas, dan ada 3.47% mahasiswa yang merasa kurang puas.

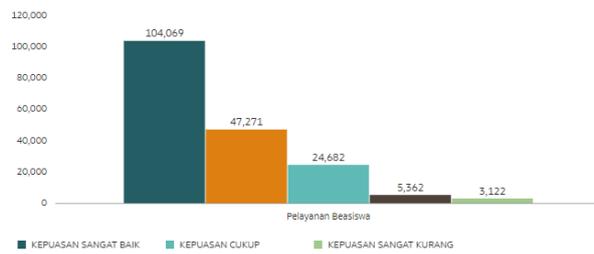
Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terjadi sedikit penurunan dalam tingkat kepuasan. Pada tahun 2021, 42.07% mahasiswa merasa sangat puas dan 33.41% merasa puas, dengan total 75.48% mahasiswa yang memberikan penilaian positif. Meskipun ada peningkatan dalam jumlah mahasiswa yang merasa sangat puas, persentase mahasiswa yang merasa puas mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan adanya upaya perbaikan yang berhasil dalam meningkatkan kualitas program minat dan bakat, namun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut.

Dari sisi kepentingan layanan, sebanyak 62.10% mahasiswa pada tahun 2022 menilai bahwa layanan minat dan bakat ini sangat penting, dan 25.19% menilainya penting. Dibandingkan dengan data tahun 2021, di mana 57.07% mahasiswa menilai layanan ini sangat penting, terjadi peningkatan yang signifikan dalam persepsi mahasiswa tentang pentingnya program minat dan bakat di lingkungan universitas.

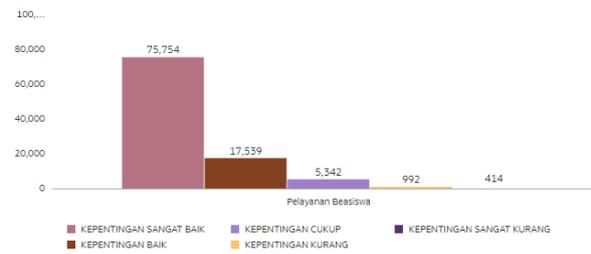
Secara keseluruhan, peningkatan ini bisa dikaitkan dengan adanya upaya pengembangan lebih lanjut dalam program minat dan bakat, baik dalam hal variasi kegiatan maupun kualitas pelaksanaan. Meskipun demikian, beberapa mahasiswa masih merasa kurang puas, yang kemungkinan disebabkan oleh kendala dalam pelaksanaan kegiatan fisik akibat pandemi atau keterbatasan akses terhadap program-program tertentu. Perbaikan yang lebih berfokus pada peningkatan aksesibilitas dan kualitas kegiatan daring serta tatap muka perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

## 5. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BEASISWA

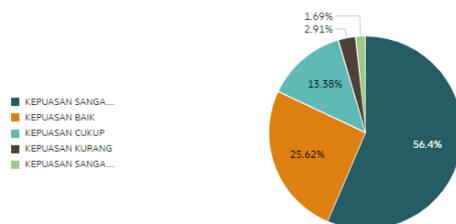
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



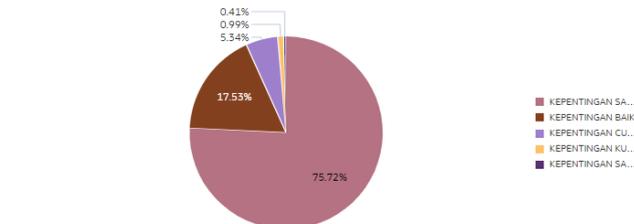
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



Berdasarkan survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 56.46% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 25.62% merasa puas, sehingga total 82.08% mahasiswa memberikan penilaian positif. Namun, 13.95% mahasiswa merasa cukup puas, dan 2.91% merasa kurang puas terhadap pelayanan beasiswa.

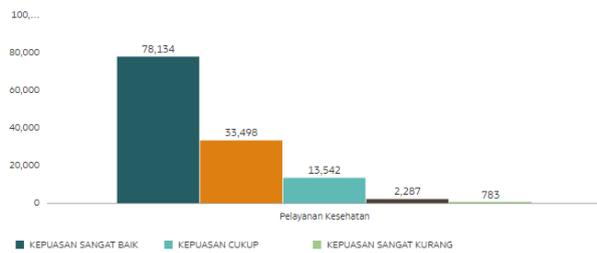
Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terlihat bahwa ada peningkatan dalam kepuasan. Pada tahun 2021, 48.51% mahasiswa merasa sangat puas, dan 27.89% merasa puas, sehingga total 76.40% mahasiswa memberikan penilaian positif. Dengan demikian, terdapat peningkatan kepuasan sebesar 5.68% pada tahun 2022. Peningkatan ini menunjukkan bahwa universitas telah berhasil memperbaiki beberapa aspek dari layanan beasiswa, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut, terutama terkait dengan mahasiswa yang merasa cukup puas atau kurang puas.

Dari sisi kepentingan layanan, pada tahun 2022, sebanyak 75.72% mahasiswa menganggap layanan beasiswa sangat penting, dan 17.55% lainnya menilai layanan ini penting. Dibandingkan dengan data tahun 2021, di mana 69.83% mahasiswa menilai layanan ini sangat penting, terdapat peningkatan yang mencerminkan bahwa mahasiswa semakin menyadari pentingnya layanan beasiswa dalam mendukung keberlangsungan pendidikan mereka.

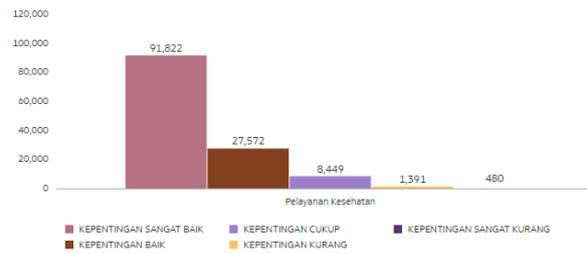
Secara keseluruhan, peningkatan yang terjadi dalam kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa pada tahun 2022 menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan oleh universitas, seperti peningkatan efisiensi administrasi dan komunikasi terkait beasiswa, telah berhasil. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan ini, universitas perlu terus memperbaiki aksesibilitas dan kualitas informasi beasiswa, serta memberikan dukungan yang lebih kuat kepada mahasiswa dalam proses pengajuan dan penerimaan beasiswa.

## 6. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

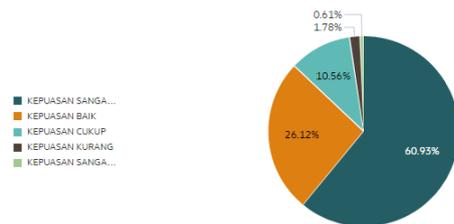
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



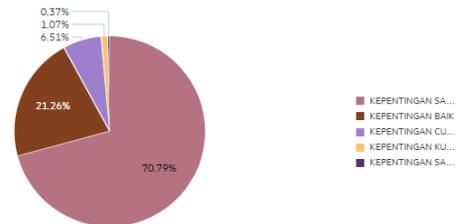
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



Berdasarkan hasil survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap layanan tersebut. Sebanyak 60.93% mahasiswa menyatakan sangat puas, sementara 26.12% menyatakan puas, sehingga total 87.05% mahasiswa memberikan penilaian positif. Namun, 10.56% mahasiswa merasa cukup puas, dan 2.44% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan.

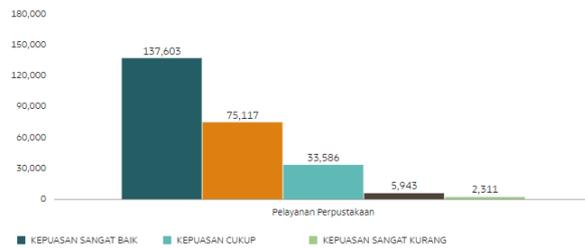
Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terlihat ada peningkatan dalam kepuasan mahasiswa. Pada tahun 2021, 51.27% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 30.12% menyatakan puas, dengan total 81.39% mahasiswa yang memberikan penilaian positif. Dengan demikian, terjadi peningkatan kepuasan sebesar 5.66% pada tahun 2022, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Dari sisi tingkat kepentingan, pada tahun 2022, sebanyak 70.79% mahasiswa menganggap bahwa layanan kesehatan sangat penting, dan 21.26% lainnya menganggap layanan ini penting. Dibandingkan dengan data tahun 2021, di mana 65.12% mahasiswa menilai layanan ini sangat penting, ada peningkatan yang mencerminkan semakin besarnya perhatian mahasiswa terhadap pentingnya akses kesehatan yang memadai di lingkungan kampus.

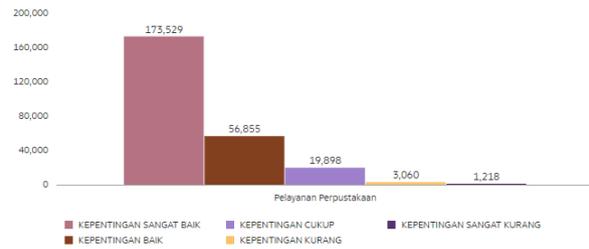
Secara keseluruhan, peningkatan kepuasan ini mencerminkan langkah-langkah yang diambil oleh universitas untuk memperbaiki aksesibilitas layanan kesehatan, terutama di tengah tantangan pandemi. Namun, masih ada beberapa mahasiswa yang merasa layanan ini perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respon dan variasi layanan yang tersedia. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan di masa mendatang, universitas dapat terus memperluas layanan kesehatan daring (telemedicine) dan meningkatkan edukasi kesehatan untuk mendukung kesehatan fisik dan mental mahasiswa.

## 7. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN

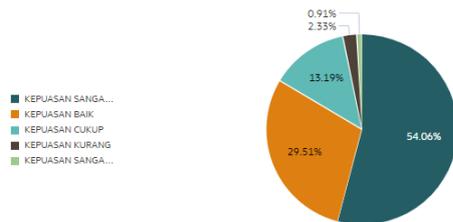
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



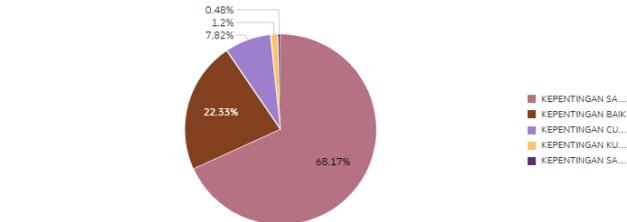
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



Berdasarkan survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan di Universitas Lambung Mangkurat tahun 2022, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 54.06% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 29.51% lainnya merasa puas, sehingga total 83.57% mahasiswa memberikan penilaian positif. Namun, 11.19% mahasiswa merasa cukup puas, dan 2.33% merasa kurang puas terhadap pelayanan perpustakaan.

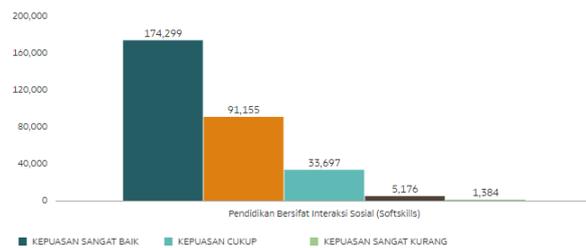
Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terdapat peningkatan dalam tingkat kepuasan. Pada tahun 2021, 45.49% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 32.45% menyatakan puas, dengan total 77.94% mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, terjadi peningkatan total kepuasan sebesar 5.63% pada tahun 2022, yang menunjukkan adanya perbaikan yang signifikan dalam layanan perpustakaan.

Dari segi tingkat kepentingan, sebanyak 68.17% mahasiswa pada tahun 2022 menganggap bahwa layanan perpustakaan sangat penting, dan 22.33% lainnya menganggap layanan ini penting. Dibandingkan dengan data tahun 2021, di mana 64.09% mahasiswa menilai layanan perpustakaan sangat penting, terlihat peningkatan dalam persepsi kepentingan layanan perpustakaan.

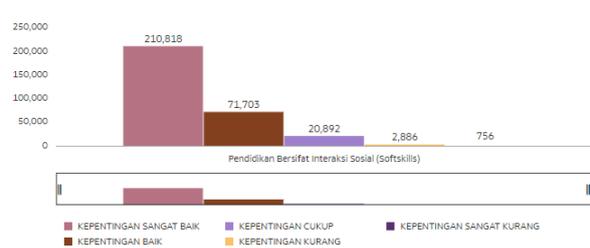
Peningkatan kepuasan ini kemungkinan merupakan hasil dari berbagai peningkatan layanan, seperti perluasan akses perpustakaan digital dan penambahan layanan daring selama pandemi. Namun, masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa layanan ini kurang memadai, terutama terkait akses fisik atau ketersediaan bahan bacaan. Untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut, universitas dapat mempertimbangkan peningkatan infrastruktur digital dan memperkuat layanan peminjaman buku daring serta memperluas koleksi perpustakaan agar lebih mudah diakses oleh mahasiswa.

## 8. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SOFTSKILL

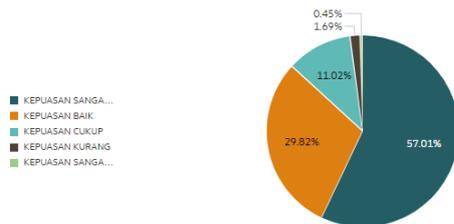
HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



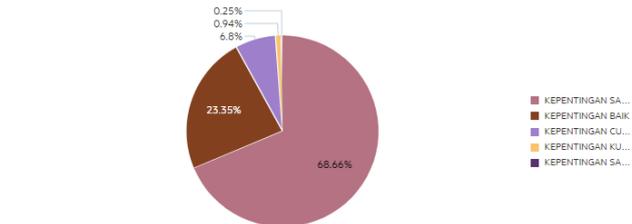
HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPUASAN PER KATEGORI



HASIL PENILAIAN KEPENTINGAN PER KATEGORI



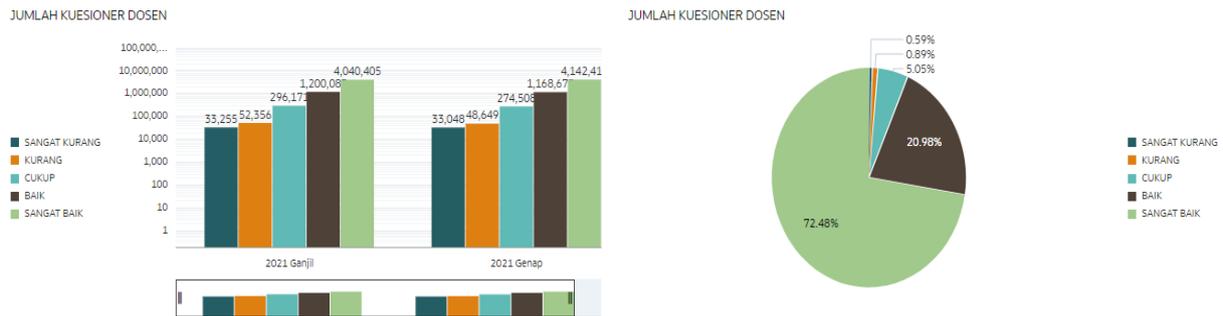
Berdasarkan hasil survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan softskills di Universitas Lambung Mangkurat, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 57.01% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 29.82% lainnya merasa puas, sehingga total 86.83% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan softskills. Namun, terdapat 11.02% yang merasa cukup puas, dan 1.69% mahasiswa menyatakan kurang puas.

Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terdapat peningkatan yang signifikan dalam kepuasan mahasiswa. Pada tahun 2021, 47.97% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 34.05% lainnya merasa puas, dengan total 82.02% mahasiswa yang merasa puas. Hal ini menunjukkan peningkatan kepuasan sebesar 4.81% pada tahun 2022, yang menandakan bahwa layanan softskills telah mengalami peningkatan dalam hal kualitas dan implementasinya di universitas.

Dari sisi tingkat kepentingan, sebanyak 66.64% mahasiswa pada tahun 2022 menilai bahwa layanan softskills sangat penting, dan 23.35% lainnya menilai bahwa layanan ini penting. Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, di mana 63.08% mahasiswa menilai layanan softskills sangat penting, terlihat adanya peningkatan dalam persepsi kepentingan layanan ini.

Secara keseluruhan, peningkatan ini menunjukkan adanya usaha universitas dalam memperbaiki program pengembangan softskills bagi mahasiswa. Langkah-langkah seperti peningkatan program pelatihan softskills berbasis daring, pelatihan keterampilan interpersonal, serta sertifikasi kompetensi dapat menjadi salah satu faktor pendorong peningkatan kepuasan ini. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan lebih lanjut, universitas perlu terus memperkaya program pelatihan dan memperluas cakupan keterampilan yang diajarkan, sesuai dengan kebutuhan mahasiswa di era digital dan pasca-pandemi.

## 9. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA DOSEN



Berdasarkan hasil survei tahun 2022 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen di Universitas Lambung Mangkurat, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap dosen mereka. Sebanyak 72.48% mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap performa dosen, sementara 20.98% lainnya merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa total 93.46% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap performa dosen di ULM. Meski demikian, terdapat 5.09% mahasiswa yang merasa cukup puas, dan sejumlah kecil mahasiswa menyatakan kurang puas dengan dosen, yaitu 0.89% untuk kategori kurang dan 0.59% untuk kategori sangat kurang.

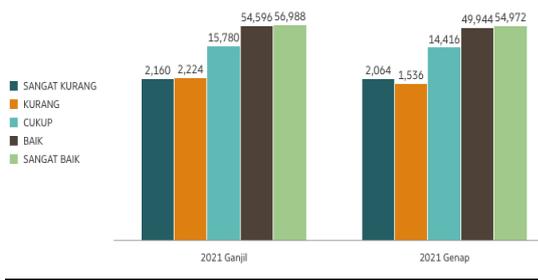
Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, terjadi peningkatan yang signifikan dalam hal kepuasan mahasiswa. Pada tahun 2021, pada semester ganjil, 65.48% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 24.82% merasa puas, yang memberikan total kepuasan sebesar 90.30%. Di semester genap 2021, terjadi sedikit peningkatan di mana 67.87% mahasiswa menyatakan sangat puas, dan 24.01% merasa puas, dengan total 91.88% mahasiswa yang merasa puas. Dengan demikian, terdapat peningkatan kepuasan dari tahun 2021 ke 2022 sebesar 1.58%.

Peningkatan ini mencerminkan bahwa upaya dosen dalam meningkatkan kualitas pengajaran, terutama selama masa transisi dari pembelajaran daring ke tatap muka, telah berhasil. Universitas juga kemungkinan telah meningkatkan dukungan kepada dosen dalam hal pelatihan teknologi dan metode pembelajaran yang lebih interaktif, yang berkontribusi pada peningkatan ini.

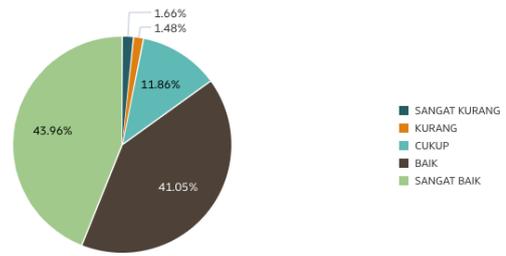
Namun, perlu dicatat bahwa masih ada segelintir mahasiswa yang merasa kurang puas, meskipun jumlahnya kecil. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengajaran masih perlu dilakukan secara konsisten di semua lini, agar dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih merata dan optimal bagi seluruh mahasiswa. Dukungan lanjutan berupa pengembangan kompetensi dosen, baik dalam hal teknologi maupun pedagogi, akan menjadi faktor penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengajaran di ULM.

## 10. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SUASANA AKADEMIK

JUMLAH RESPON PER JAWABAN



PERSENTASE JAWABAN



Grafik tersebut menunjukkan jumlah respons yang diterima berdasarkan kategori penilaian kepuasan pada dua periode, yaitu semester ganjil dan semester genap tahun 2021. Pada semester ganjil 2021, kategori "Sangat Kurang" mendapatkan 2.160 respons, sedangkan kategori "Kurang" sedikit lebih tinggi dengan 2.224 respons. Di kategori "Cukup," respons meningkat signifikan hingga mencapai 15.780. Sementara itu, kategori "Baik" mencatat respons yang sangat tinggi, yaitu 54.596, namun masih berada di bawah kategori "Sangat Baik" yang meraih jumlah respons tertinggi pada semester ini, yaitu 56.988. Memasuki semester genap 2021, terlihat penurunan jumlah respons di setiap kategori. Kategori "Sangat Kurang" berkurang menjadi 2.064 respons, diikuti oleh penurunan kategori "Kurang" yang mencatat 1.536 respons. Pada kategori "Cukup," terjadi penurunan jumlah respons menjadi 14.416. Meskipun demikian, kategori "Baik" tetap memiliki jumlah respons yang tinggi, yaitu 49.944, meskipun mengalami penurunan dari semester ganjil. Kategori "Sangat Baik" juga menurun menjadi 54.972 respons, namun tetap menjadi kategori dengan jumlah respons terbanyak di semester genap.

Gambar tersebut adalah diagram pie yang menampilkan persentase distribusi respons berdasarkan lima kategori penilaian, yaitu "Sangat Kurang," "Kurang," "Cukup," "Baik," dan "Sangat Baik." Dari diagram ini, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian dalam kategori "Sangat Baik" dan "Baik." Kategori "Sangat Baik" mendominasi dengan persentase sebesar 43,96%, diikuti oleh kategori "Baik" yang mencakup 41,05% dari total respons. Sementara itu, kategori "Cukup" memperoleh persentase yang lebih rendah, yakni 11,86%. Kategori "Kurang" dan "Sangat Kurang" masing-masing memiliki persentase yang sangat kecil, yaitu 1,48% dan 1,66%. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas dengan memberikan penilaian "Baik" dan "Sangat Baik," yang mencakup lebih dari 80% total respons. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian rendah, yakni "Kurang" dan "Sangat Kurang," yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan sangat rendah. Diagram ini mencerminkan bahwa penilaian terhadap aspek yang dinilai cenderung positif, dengan persepsi kepuasan yang dominan di kategori tinggi.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa sebagian besar respons berada dalam kategori "Baik" dan "Sangat Baik," baik pada semester ganjil maupun genap tahun

2021. Hal ini menunjukkan kecenderungan persepsi kepuasan yang positif dari responden terhadap layanan atau aspek yang dinilai. Meski terjadi sedikit penurunan jumlah respons pada kategori tertinggi di semester genap, jumlah respons di kategori "Baik" dan "Sangat Baik" masih mendominasi, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang cukup baik pada periode tersebut.

## 2.2 ANALISIS SURVEI

layanan	Tingkat Kepuasan (Mayoritas)	Tingkat Kepentingan (Mayoritas)	Analisis Performa	Rekomendasi Tindakan Perbaikan
<b>E-Learning</b>	48.39% Sangat Puas	68.97% Sangat Penting	Kepuasan cukup tinggi, namun ada 18.58% mahasiswa yang merasa kurang puas, kemungkinan akibat keterbatasan infrastruktur internet selama pandemi di tahun 2021.	<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. Pandemi mengakibatkan keterlambatan administrasi akademik dan layanan terbatas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kecepatan layanan administrasi akademik melalui digitalisasi.</li> <li>- Perbaiki komunikasi dengan mahasiswa terkait proses administrasi.</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 baik, terutama karena keterbatasan kegiatan tatap muka akibat pandemi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menambah variasi kegiatan minat dan bakat berbasis daring dan hybrid.</li> <li>- Memperbaiki fasilitas pendukung untuk kegiatan mahasiswa saat pembatasan fisik.</li> </ul>
<b>Pelayanan Beasiswa</b>	48.51% Sangat Puas	69.83% Sangat Penting	Meski tingkat kepuasan tinggi, ada 23.59% mahasiswa yang merasa cukup hingga kurang puas, terutama karena proses pengajuan beasiswa yang terganggu oleh pandemi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan akses dan prosedur pendaftaran dan layanan beasiswa secara digital.</li> <li>- Perluasan sosialisasi terkait informasi 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan di kampus.</li> </ul>

			yang merasa kurang puas dengan layanan kesehatan akibat pembatasan layanan fisik selama pandemi.	- Perluasan layanan kesehatan daring (telemedicine) dan edukasi kesehatan untuk mahasiswa.
<b>Pelayanan Perpustakaan</b>	45.49% Sangat Puas	64.09% Sangat Penting	Kepuasan tinggi, namun 21.68% mahasiswa merasa perpustakaan fisik kurang tersedia selama pandemi, mengakibatkan beberapa mahasiswa kurang terlayani dengan baik.	- Meningkatkan akses koleksi digital dan peminjaman buku secara daring.
				- Memperkuat tutorial penggunaan sistem perpustakaan digital bagi mahasiswa dan dosen.
<b>Pelayanan Softskills</b>	47.97% Sangat Puas	63.08% Sangat Penting	Layanan softskill mendapat penilaian positif, namun ada 17.42% mahasiswa yang merasa layanan ini cukup hingga kurang baik, terutama karena keterbatasan kegiatan tatap muka.	- Meningkatkan frekuensi dan variasi pelatihan daring.
				- Mengoptimalkan sertifikasi keterampilan yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa di era digital.
<b>Performa Dosen</b>	67.48% Sangat Puas	72.48% Sangat Penting	Performa dosen selama pandemi mendapat penilaian baik, namun transisi ke pembelajaran daring pada tahun 2021 menimbulkan beberapa tantangan, terutama terkait adaptasi teknologi.	- Menyediakan lebih banyak pelatihan teknologi bagi dosen untuk meningkatkan keterampilan dalam pengajaran daring.
				- Meningkatkan interaksi virtual yang lebih interaktif dengan mahasiswa.

Penjelasan:

- **Tingkat Kepuasan (Mayoritas):** Persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap layanan tersebut.
- **Tingkat Kepentingan (Mayoritas):** Persentase mahasiswa yang menganggap layanan tersebut sangat penting.
- **Analisis Performa:** Menggambarkan tantangan yang dihadapi selama pandemi dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi performa layanan.
- **Rekomendasi Tindakan Perbaikan:** Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang, terutama untuk menyesuaikan dengan kondisi pasca-pandemi.

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei tahun 2022 terhadap layanan di Universitas Lambung Mangkurat (ULM), mayoritas mahasiswa merasa puas dengan berbagai layanan yang disediakan, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan peningkatan. Layanan E-Learning, Pelayanan Akademik, Minat dan Bakat, Beasiswa, Kesehatan, Perpustakaan, Softskills, serta Performa Dosen umumnya mendapat penilaian positif dari mahasiswa. Namun, dampak pandemi COVID-19 pada tahun 2021 membawa tantangan besar, terutama dalam hal keterbatasan akses fisik terhadap layanan yang mengakibatkan kepuasan mahasiswa di beberapa area mengalami penurunan.

Layanan E-Learning menjadi salah satu fokus utama selama pandemi, dengan tingkat kepuasan yang cukup tinggi meskipun ada kendala infrastruktur. Pelayanan akademik dan beasiswa juga mendapat penilaian positif, namun proses administrasi yang melambat akibat pandemi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Di sisi lain, pelayanan perpustakaan dan kesehatan mengalami kendala yang signifikan akibat pembatasan fisik, meskipun upaya perbaikan dengan layanan daring sudah mulai diterapkan.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa upaya ULM dalam mempertahankan kualitas layanan selama masa pandemi sudah cukup baik, namun perbaikan lebih lanjut diperlukan untuk memastikan kepuasan yang merata di semua area pelayanan.

### **3.2. Harapan**

Melalui hasil survei ini, diharapkan Universitas Lambung Mangkurat dapat memahami secara lebih mendalam kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan. Dengan adanya berbagai rekomendasi perbaikan, ULM diharapkan mampu terus meningkatkan kualitas layanannya, baik secara fisik maupun digital, guna memenuhi ekspektasi mahasiswa di era pasca-pandemi.

Harapan lainnya adalah ULM dapat lebih fleksibel dalam menghadapi tantangan global seperti pandemi, dengan memperkuat infrastruktur teknologi dan memberikan dukungan penuh kepada dosen dan mahasiswa untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Selain itu, peningkatan layanan softskills dan minat bakat diharapkan dapat terus dilakukan agar mahasiswa tidak hanya berkembang dalam aspek akademik, tetapi juga dalam aspek keterampilan sosial yang relevan dengan dunia kerja.

Akhirnya, ULM diharapkan dapat terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik, meningkatkan kualitas pendidikan, dan mendukung mahasiswa untuk mencapai prestasi akademik dan non-akademik secara optimal. Hal ini akan membawa ULM menuju visi sebagai universitas yang unggul dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional..

SE ME STE R	KATEGORI	ASPEK YANG DIUKUR	KEPUAS AN SANGAT BAIK	KEPU ASA N BAIK	KEPU ASAN CUKU P	KEPUA SAN KURA NG	KEPUASA N SANGAT KURANG	KEPENTI NGAN SANGAT BAIK	KEPEN TINGA N BAIK	KEPEN TINGA N CUKUP	KEPENT INGAN KURAN G	KEPENTIN GAN SANGAT KURANG
<b>202 1 Gan jil</b>	E-Learning	Kelancaran akses sistem e-learning ULM	16551	8837	3716	613	219	21810	5966	1821	243	96
<b>202 1 Gan jil</b>	E-Learning	Pelayanan admin e-learning dalam mengatasi keluhan Anda	16834	8676	3637	573	216	21462	6189	1925	262	98
<b>202 1 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Ketersediaan fasilitas minat dan penalaran	16439	10158	5177	843	319	20516	8511	3256	461	192
<b>202 1 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kegiatan minat dan penalaran di fakultas/Unlam	16542	10182	5079	806	327	20476	8427	3371	445	217
<b>202 1 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran	16268	10204	5249	860	355	20051	8476	3620	540	249
<b>202 1 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa	16506	10093	5135	858	344	20067	8438	3647	537	247
<b>202 1 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Pelayanan terhadap minat dan penalaran di fakultas/Unlam	16429	10283	5091	836	297	20392	8576	3337	444	187

<b>2021 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Pembinaan minat dan penalaran oleh fakultas/Unlam	16464	1026 6	5068	826	312	20408	8616	3262	457	193
<b>2021 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Penggunaan fasilitas minat dan penalaran di fakultas/Unlam	16329	1023 4	5195	862	316	20387	8515	3381	449	204
<b>2021 Gan jil</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Sosialisasi minat dan bakat kepada para mahasiswa	16887	1006 8	4866	817	298	21269	8727	3112	411	177
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Akademik	Fasilitas pelayanan akademik yang tersedia	18165	9592	4197	681	301	22797	7160	2484	350	145
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Akademik	Jam/waktu pelayanan akademik	17872	9754	4310	708	292	22382	7408	2614	395	137
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Akademik	Pelayanan tenaga akademik	17954	9732	4304	657	289	22430	7414	2589	355	148
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Akademik	Tingkat kehadiran tenaga akademik	17990	9799	4237	647	263	22416	7463	2552	366	139
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Besar beasiswa yang diterima	5979	2401	957	205	85	7237	1715	537	100	38

<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Cara seleksi/penetapan penerima beasiswa	17201	8820	5185	1159	688	7271	1697	536	92	31
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Pelayanan terhadap penerima beasiswa	6080	2348	947	177	75	7246	1728	522	98	33
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Penetapan waktu pengambilan beasiswa	5909	2396	1058	183	81	9444	2814	1165	172	36
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Beasiswa	Pengumuman penawaran beasiswa	17614	8600	5035	1113	697	7503	1570	444	78	32
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia	8062	3402	1467	235	86	9759	3361	884	202	50
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Jam/waktu pelayanan kesehatan	7909	3521	1496	240	86	9274	2844	947	137	50
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Obat-obatan yang tersedia	7810	3542	1567	254	79	9192	2923	965	131	41
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan dokter/tenaga medis	7996	3462	1473	253	68	9378	2798	889	143	44

<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Kesehatan	Tingkat kehadiran dokter/tenaga medis	7887	3517	1507	249	92	9231	2891	934	155	41
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Perpustakaan	Fasilitas perpustakaan tersedia	17675	9626	4529	792	314	22509	7223	2637	400	167
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Perpustakaan	Jam/waktu pelayanan perpustakaan	17311	9874	4610	837	304	22109	7448	2804	423	152
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Perpustakaan	Ketersediaan buku-buku perpustakaan	17016	9957	4744	885	334	22084	7547	2729	420	156
<b>2021 Gan jil</b>	Pelayanan Perpustakaan	Pelayanan tenaga perpustakaan	17398	9830	4637	772	299	22009	7602	2744	431	150
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja dalam tim	10913	5904	2245	326	92	13302	4542	1404	190	42
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja secara mandiri	10840	5926	2304	326	84	13091	4724	1414	202	49
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan	10797	5945	2317	333	88	13171	4622	1427	213	46

<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam pengambilan keputusan	10724	6010	2335	317	93	13199	4656	1407	172	46
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan kepemimpinan	10633	6003	2361	390	93	13030	4722	1480	201	47
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan mengimplementasikan rencana kegiatan	10712	5996	2324	364	84	13066	4690	1509	171	44
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kepercayaan diri	10706	5958	2351	365	100	13142	4681	1428	181	48
<b>2021 Gan jil</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Sosialisasi organisasi kemahasiswaan yang ada di Unlam	11086	5737	2212	342	103	13964	4882	1347	186	53
<b>2021 Gen ap</b>	E-Learning	Kelancaran akses sistem e-learning ULM	16320	8265	3285	563	199	21360	5484	1478	231	79
<b>2021 Gen ap</b>	E-Learning	Pelayanan admin e-learning dalam mengatasi keluhan Anda	16882	7993	3039	536	182	21025	5669	1626	230	82
<b>2021 Gen ap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Ketersediaan fasilitas minat dan penalaran	16023	9359	4276	743	303	19721	7668	2701	445	169

<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kegiatan minat dan penalaran di fakultas/Unlam	16108	9414	4153	748	281	19714	7602	2781	433	174
<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran	15923	9318	4371	784	308	19404	7719	2895	487	199
<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa	16105	9231	4333	712	323	19486	7585	2920	507	206
<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Pelayanan terhadap minat dan penalaran di fakultas/Unlam	16066	9373	4236	738	291	19667	7699	2741	442	155
<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Pembinaan minat dan penalaran oleh fakultas/Unlam	15984	9422	4249	763	286	19588	7761	2764	444	147
<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Penggunaan fasilitas minat dan penalaran di fakultas/Unlam	15964	9430	4238	780	292	19626	7695	2737	491	155
<b>2021 Genap</b>	Minat, Bakat dan Penalaran	Sosialisasi minat dan bakat kepada para mahasiswa	16496	9140	4060	721	287	20554	7548	2504	411	155
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Akademik	Fasilitas pelayanan akademik yang tersedia	17729	8753	3354	632	236	21716	6560	1957	336	135

<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Akademik	Jam/waktu pelayanan akademik	17426	8960	3464	610	244	21392	6772	2069	332	139
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Akademik	Pelayanan tenaga akademik	17459	8912	3491	600	242	21297	6830	2119	320	138
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Akademik	Tingkat kehadiran tenaga akademik	17396	9062	3429	576	241	21350	6807	2077	336	134
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Beasiswa	Besar beasiswa yang diterima	5954	2268	849	171	74	7141	1593	448	102	32
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Beasiswa	Cara seleksi/penetapan penerima beasiswa	16511	8056	4580	981	652	7235	1526	435	86	34
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Beasiswa	Pelayanan terhadap penerima beasiswa	6124	2148	806	172	66	7213	1534	440	94	35
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Beasiswa	Penetapan waktu pengambilan beasiswa	5945	2218	900	181	72	8013	1980	441	98	106
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Beasiswa	Pengumuman penawaran beasiswa	16752	8016	4365	1020	632	7451	1382	374	72	37

<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Kesehatan	Fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia	7805	3144	1177	197	74	9417	2549	721	118	53
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Kesehatan	Jam/waktu pelayanan kesehatan	7725	3189	1184	225	73	8915	2545	770	116	52
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Kesehatan	Obat-obatan yang tersedia	7582	3269	1241	229	76	8823	2607	797	121	50
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan dokter/tenaga medis	7700	3220	1203	204	70	8936	2526	765	126	45
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Kesehatan	Tingkat kehadiran dokter/tenaga medis	7658	3232	1227	201	79	8897	2528	777	142	54
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Perpustakaan	Fasilitas perpustakaan tersedia	17230	8876	3655	673	270	21406	6619	2175	351	153
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Perpustakaan	Jam/waktu pelayanan perpustakaan	17111	8948	3737	642	266	21199	6769	2259	326	151
<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Perpustakaan	Ketersediaan buku-buku perpustakaan	16705	9044	3977	709	269	21113	6783	2309	359	140

<b>2021 Genap</b>	Pelayanan Perpustakaan	Pelayanan tenaga perpustakaan	17157	8962	3697	633	255	21100	6864	2241	350	149
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja dalam tim	11085	5387	1883	297	82	13182	4179	1166	164	43
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan bekerja secara mandiri	10998	5501	1876	272	87	13077	4236	1191	180	50
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan	10939	5475	1948	295	77	13055	4223	1222	187	47
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan dalam pengambilan keputusan	10936	5481	1936	303	78	13057	4304	1164	156	53
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan kepemimpinan	10846	5547	1960	301	80	12992	4329	1195	174	44
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kemampuan mengimplementasikan rencana kegiatan	10913	5500	1915	327	79	12978	4307	1222	180	47
<b>2021 Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Kepercayaan diri	10905	5553	1894	308	74	13069	4304	1149	163	49

<b>2021</b> <b>Genap</b>	Pendidikan Bersifat Interaksi Sosial (Softskills)	Sosialisasi organisasi kemahasiswaan yang ada di Unlam	11266	5232	1836	310	90	13443	4302	1167	166	48
-----------------------------	---	--	-------	------	------	-----	----	-------	------	------	-----	----