



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PRODI MAGISTER STATISTIKA UNHAS

1. Pendahuluan

1.1.Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk masa depan para mahasiswa dan menyediakan pondasi yang kokoh untuk pengembangan karir mereka. Sejalan dengan itu, Program Studi Magister Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Hasanuddin (Unhas) berkomitmen untuk menyelenggarakan pendidikan berkualitas tinggi dan memberikan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa-mahasiswinya.

Pentingnya menilai kepuasan mahasiswa dalam konteks ini tidak bisa diabaikan. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan mahasiswa terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Statistika FMIPA Universitas Hasanuddin menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Survey ini mengukur kepuasan dalam lima indikator penilaian yakni:

- a Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- b Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- c Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- d Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- e *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek tersebut, Program Studi Magister Statistika FMIPA Universitas Hasanuddin dapat merumuskan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik, menjadikan pengalaman belajar mahasiswa lebih positif dan memastikan pencapaian tujuan pendidikan Program Studi secara keseluruhan. Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan harapan mahasiswa Program Studi Magister Statistika FMIPA Universitas Hasanuddin, serta menjadi dasar untuk implementasi perubahan yang berkelanjutan demi meningkatkan kualitas pendidikan dan belajar mahasiswa.

1.2. Tujuan

1. Mengetahui Tingkat kepuasan mahasiswa melalui lima indikator penilaian *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *Tangible*
2. Bahan evaluasi untuk Program Studi S2 Statistika FMIPA Unhas dalam mengembangkan pelayanan.

1.3.Target Populasi dan Metode Pengumpulan

Survei Kepuasan Mahasiswa menargetkan mahasiswa yang aktif kuliah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google form dengan tautan yang disebar di group Whatsapp setiap Angkatan. Berdasarkan edaran tautan, mahasiswa diminta untuk menilai proses pendidikan secara umum dan tidak terbatas pada proses pendidikan pada satu mata kuliah yang diikuti saja

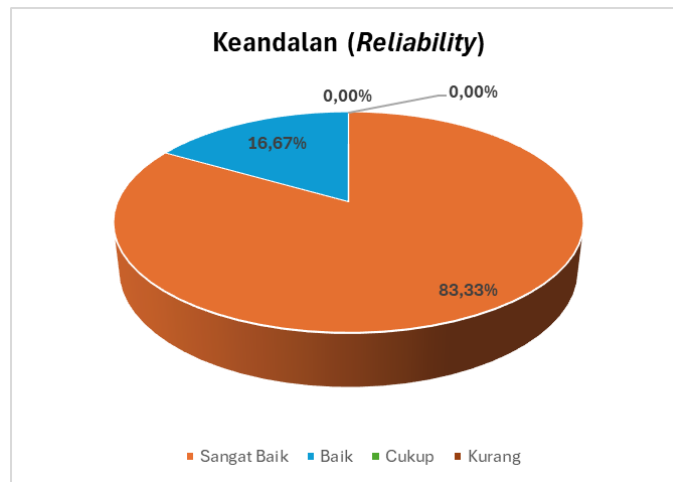
2. Hasil dan Analisis

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Statistika FMIPA Universitas Hasanuddin (S2 Statistika) diikuti oleh 30 responden. Pada pertanyaan mengenai alasan melanjutkan studi S2 Statistika (memilih satu alasan yang paling sesuai), hasil menunjukkan bahwa motivasi responden didominasi oleh kebutuhan penguatan kapasitas akademik dan profesional. Alasan yang paling banyak dipilih adalah untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian di bidang statistika, yaitu 14 orang (46,7%). Temuan ini mengindikasikan bahwa studi magister dipandang sebagai sarana utama untuk memperdalam penguasaan konsep, metode, dan keterampilan analisis statistika yang relevan dengan perkembangan ilmu dan kebutuhan pengguna lulusan.

Survei kepuasan mahasiswa S2 Statistika juga menunjukkan adanya orientasi pengembangan karier yang cukup kuat. Sebanyak 7 orang (23,3%) menyatakan alasan untuk membuka peluang karier baru di bidang analisis data atau riset. Alasan karena minat pribadi terhadap bidang statistika dan penelitian dipilih oleh 4 orang (13,3%), sedangkan 3 orang (10,0%) melanjutkan studi untuk menunjang karier profesional atau pekerjaan saat ini. Sementara itu, responden yang menjadikan studi S2 sebagai persiapan menuju jenjang doctoral (S3) berjumlah 2 orang (6,7%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tujuan utama responden lebih berfokus pada peningkatan kompetensi dan pengembangan karier dibandingkan orientasi lanjut studi.

2.1.Reability

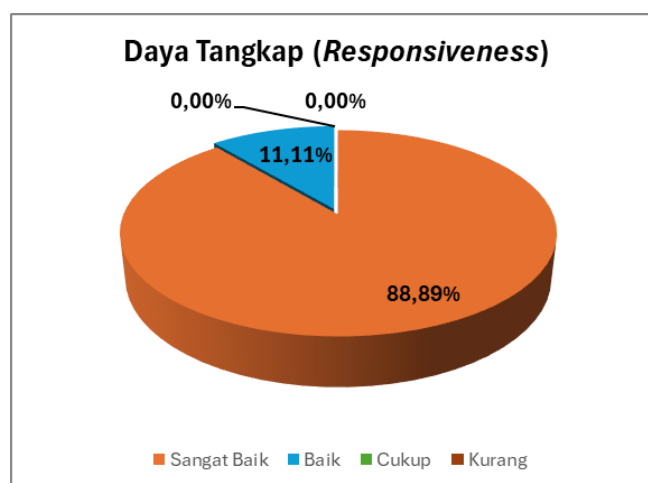
Pada dimensi Keandalan (reliability), penilaian responden mencakup tiga indikator, yaitu: (1) dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas dan konsisten; (2) tenaga kependidikan (staf administrasi) melayani administrasi akademik secara tepat waktu dan akurat; dan (3) pengelola program studi (fakultas, departemen, dan prodi) menjalankan prosedur akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil survei menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik mendominasi pada ketiga indikator tersebut, dengan persentase masing-masing 83,33%, 86,67%, dan 80,00%. Adapun kategori Baik masih muncul pada ketiga indikator dengan persentase 16,67%, 13,33%, dan 20,00%. Secara keseluruhan, rata-rata persentase penilaian untuk dimensi Keandalan berada pada kategori Sangat Baik sebesar 83,33% dan kategori Baik sebesar 16,67%. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan akademik dinilai telah dilaksanakan secara konsisten dan dapat diandalkan, baik pada aspek penyampaian perkuliahan, layanan administrasi akademik, maupun kepatuhan terhadap prosedur akademik di lingkungan program studi.



2.2. *Responsiveness*

Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) mengukur kemauan dan kecepatan dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan merespons kebutuhan layanan akademik secara segera. Dimensi ini dinilai melalui tiga indikator, yaitu: (1) dosen tanggap terhadap pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan mahasiswa; (2) tenaga kependidikan (staf akademik) cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan mahasiswa; dan (3) pengelola program studi (fakultas, departemen, dan prodi) cepat menanggapi saran atau keluhan mahasiswa.

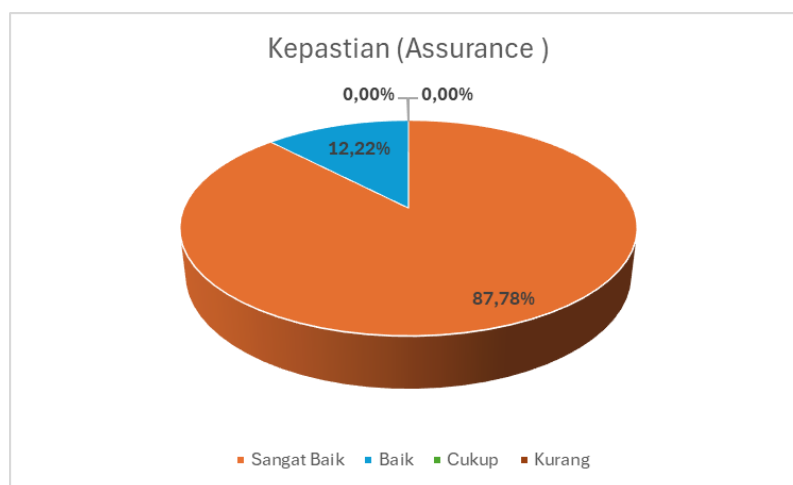
Hasil survei menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik mendominasi pada ketiga indikator tersebut, dengan persentase masing-masing 86,67%, 90,00%, dan 90,00%. Sementara itu, kategori Baik tercatat sebesar 13,33%, 10,00%, dan 10,00%. Secara keseluruhan, rata-rata persentase penilaian pada dimensi Responsiveness berada pada kategori Sangat Baik sebesar 88,89% dan kategori Baik sebesar 11,11%. Temuan ini mengindikasikan bahwa responsivitas layanan akademik dinilai telah berjalan sangat baik, terutama pada aspek ketanggapan dosen, kecepatan layanan tenaga kependidikan, serta kecepatan pengelola program studi dalam menindaklanjuti masukan dan keluhan mahasiswa.



2.3. Assurance

Dimensi Kepastian (assurance) menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dalam memberikan rasa aman dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan akademik dilaksanakan secara kompeten, profesional, serta sesuai ketentuan yang berlaku. Dimensi ini diukur melalui tiga indikator, yaitu: (1) dosen memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai di bidangnya; (2) tenaga kependidikan (staf akademik) memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan profesional; dan (3) pengelola program studi (fakultas, departemen, dan prodi) memberikan informasi akademik dengan jelas dan dapat dipercaya.

Hasil survei menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik mendominasi pada seluruh indikator, dengan persentase masing-masing 86,67%, 90,00%, dan 86,67%. Adapun kategori Baik tercatat sebesar 13,33%, 10,00%, dan 13,33%. Secara keseluruhan, rata-rata persentase penilaian pada dimensi Assurance berada pada kategori Sangat Baik sebesar 87,78% dan kategori Baik sebesar 12,22%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai layanan akademik telah memberikan kepastian yang kuat melalui kompetensi dosen, profesionalisme tenaga kependidikan, serta kejelasan dan keterpercayaan informasi akademik yang disampaikan oleh pengelola program studi.

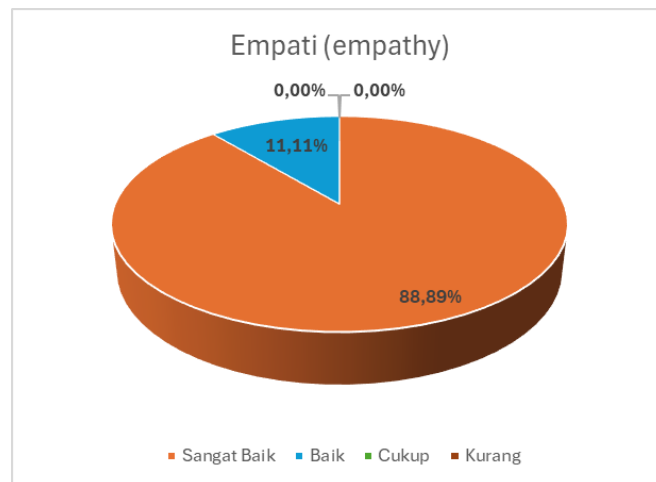


2.4. Empathy

Dimensi Empati (empathy) menggambarkan perhatian, kepedulian, dan kesediaan sivitas akademika dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Dimensi ini diukur melalui tiga indikator, yaitu: (1) dosen bersedia memberikan bimbingan atau konsultasi di luar jam kuliah; (2) tenaga kependidikan (staf administrasi) bersikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa; dan (3) pengelola program studi (fakultas, departemen, dan prodi) memperhatikan masukan mahasiswa untuk perbaikan layanan.

Hasil survei menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik mendominasi pada seluruh indikator, dengan persentase masing-masing 93,33%, 90,00%, dan 83,33%. Sementara itu, kategori Baik tercatat sebesar 6,67%, 10,00%, dan 16,67%. Secara keseluruhan, rata-rata persentase penilaian pada dimensi Empati berada pada kategori Sangat Baik sebesar 88,89% dan kategori Baik sebesar 11,11%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai perhatian dan kepedulian layanan akademik sudah sangat baik,

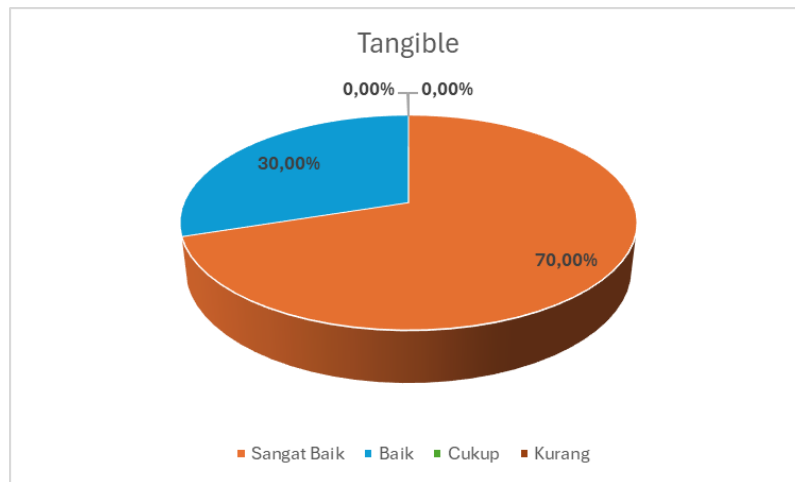
terutama pada aspek ketersediaan dosen untuk konsultasi, keramahan tenaga kependidikan, serta keterbukaan pengelola program studi terhadap masukan mahasiswa sebagai dasar perbaikan layanan.



2.5. *Tangible*

Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran. Dimensi ini diukur melalui tiga indikator, yaitu: (1) fasilitas ruang kuliah dan laboratorium dalam kondisi baik dan memadai; (2) akses terhadap sarana pembelajaran (perpustakaan, internet, dan perangkat lunak statistik) mudah dan memadai; serta (3) lingkungan kampus mendukung kegiatan akademik dan kenyamanan belajar mahasiswa. Secara karakteristik, dimensi *tangible* relatif lebih terkait dengan pengelolaan di tingkat fakultas dan universitas, mengingat penyediaan serta pemeliharaan sarana prasarana umumnya berada pada unit di atas program studi.

Hasil survei menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik pada ketiga indikator masing-masing sebesar 76,67%, 53,33%, dan 80,00%, sedangkan kategori Baik masing-masing sebesar 23,33%, 46,67%, dan 20,00%. Secara keseluruhan, rata-rata persentase penilaian pada dimensi *Tangible* berada pada kategori Sangat Baik sebesar 70,00% dan kategori Baik sebesar 30,00%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sarana prasarana dinilai sudah baik, namun indikator akses sarana pembelajaran memperoleh persentase Sangat Baik paling rendah (53,33%) dan persentase Baik paling tinggi (46,67%), sehingga perbaikan prioritas dapat diarahkan pada penguatan akses layanan perpustakaan, kualitas dan stabilitas internet, serta ketersediaan perangkat lunak/statistical tools yang dibutuhkan mahasiswa.



3. Kesimpulan

Secara keseluruhan hasil survey yang diperoleh dari berdasarkan lima indikator diperoleh bahwa pelayanan kepada mahasiswa perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga pada periode survey selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi atau meningkat.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa ¹ (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	83%	17%	0%	0%	Meningkatkan kompetensi dosen dan tendik dengan mengikuti workshop dan sertifikasi kompetensi sesuai dengan bidang masing-masing
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	88,89%	11,11%	0%	0%	Meningkatkan kepedulian Dosen PA, Dosen dan staf tendik akan pelayanan mahasiswa; Mengoptimalkan peran serta Unit Penjaminan Mutu.
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	88%	12,22%	0%	0%	Peningkatan sistim administrasi pengajaran yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan; Peningkatan penanganan keluhan mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa ¹ (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	89%	11,11%	0%	0%	Memperbanyak kegiatan yang melibatkan kerjasama dosen dengan mahasiswa misalnya dalam pembimbingan dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara bersama-sama.
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	70,00%	30,00%	0%	0%	Peningkatan sarana dan prasarana perkuliahan yang representatif

4. Instrumen Survei

<https://forms.gle/pZ4fEetMrjALwFZf9>

5. Rekapitulasi Jawaban Survei Mahasiswa

[illegible]

No	Nama	NIM	Keandalan (reliability)			Daya tanggap (responsiveness)			Kepastian (assurance)			Empati (empathy)			Tangible		
			Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas dan konsisten.	Tenaga kependidikan (Staf Administrasi) melayani administrasi akademik secara tepat waktu dan akurat.	Pengelola program studi (Fakultas, Departemen, Prodi) menjalankan prosedur akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Dosen tanggap terhadap pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan mahasiswa.	Tenaga kependidikan (Staf Akademik) cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan mahasiswa.	Pengelola program studi (Fakultas, Departemen, Prodi) cepat menanggapi saran atau keluhan mahasiswa.	Dosen memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai di bidangnya.	Tenaga kependidikan (Staf Akademik) memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan profesional.	Pengelola program studi (Fakultas, Departemen, Prodi) memberikan informasi akademik dengan jelas dan dapat dipercaya.	Dosen bersedia memberikan bimbingan atau konsultasi di luar jam kuliah.	Tenaga kependidikan (Staf Administrasi) bersikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa.	Pengelola program studi (Fakultas, Departemen, Prodi) memperhatikan masukan mahasiswa untuk perbaikan layanan.	Fasilitas ruang kuliah dan laboratorium dalam kondisi baik dan memadai.	Akses terhadap sarana pembelajaran (perpustakaan, internet, software statistik) mudah dan memadai.	Lingkungan kampus mendukung kegiatan akademik dan kenyamanan belajar mahasiswa.
28	Harnawanti Hasim	H062231016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	Tisa	H062241005	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
30	Irna Suryani	H06224011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Sangat Baik		4	25	26	24	26	27	27	26	27	26	28	27	25	23	16	24
Baik		3	5	4	6	4	3	3	4	3	4	2	3	5	7	14	6
Cukup		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persentase		Sangat Baik	83,33%	86,67%	80,00%	86,67%	90,00%	90,00%	86,67%	90,00%	86,67%	93,33%	90,00%	83,33%	76,67%	53,33%	80,00%
		Baik	16,67%	13,33%	20,00%	13,33%	10,00%	10,00%	13,33%	10,00%	13,33%	6,67%	10,00%	16,67%	23,33%	46,67%	20,00%
Rata-Rata Persentase		Sangat Baik	83,33%			88,89%			87,78%			88,89%			70,00%		
		Baik	16,67%			11,11%			12,22%			11,11%			30,00%		