UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA KAMPUS TASIKMALAYA

Laporan Kepuasan Mahasiswa

2026





+62 852-2255-3318

kampus_tasikmalaya@upi.edu

UPI Kampus Tasikmalaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026 Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diselenggarakan oleh UPI Kampus Tasikmalaya, meliputi layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi, sarana dan prasarana, serta layanan pendukung lainnya. Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam rangka implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya.

Hasil survei yang disajikan dalam laporan ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan selama tahun 2026, Analisis hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap aspek layanan, termasuk kelebihan yang perlu dipertahankan dan area yang masih memerlukan perbaikan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi, bahan evaluasi, dan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Tasikmalaya, Juni 2026

Satuan Kendali Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan 2

C. Profil Responden dan Metode Survey 4

BAB II PEMBAHASAN **4**

1. Indikator Keandalan (Reliability) 8
2. Indikator Daya tanggap (Responsiveness) 9
3. Indikator Kepastian (Assurance) 11
4. Indikator Empati (Empathy) 13
5. Indikator Tangible 15
6. Indikator Layanan Penelitian dan Pengabdian 16
7. Indikator Layanan Kemahasiswaan 18
8. Indikator Layanan Administrasi 20
9. Indikator Sistem TIK dan Fasilitas Publik 26

BAB III KESIMPULAN **30**

BAB IV REKOMENDASI **32**

BAB V DOKUMENTASI **27**

BAB I
PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh UPI Kampus Tasikmalaya untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Pelaksanaan survei ini menjadi bagian dari upaya UPI Kampus Tasikmalaya dalam menerapkan sistem penjaminan mutu secara berkelanjutan, sekaligus sebagai sarana untuk memperoleh umpan balik yang objektif dari mahasiswa terkait berbagai layanan yang mereka terima selama menjalani proses pendidikan. Melalui survei kepuasan mahasiswa, pihak kampus dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta mengetahui area yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh kampus. Oleh karena itu, persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa menjadi indikator yang penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UPI Kampus Tasikmalaya. Selain itu, data yang diperoleh juga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, serta perencanaan program peningkatan mutu yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Pengukuran kepuasan mahasiswa Tahun 2026 dilakukan dengan mengacu pada berbagai indikator kualitas layanan yang relevan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Survei ini mencakup 32 pertanyaan yang disusun berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), *Tangible*, Layanan Penelitian dan Pengabdian, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Administrasi, serta Sistem

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Fasilitas Publik. Setiap indikator dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang mereka terima, mulai dari kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, jaminan kualitas layanan yang diberikan, hingga ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran.

Melalui pelaksanaan survei kepuasan ini, UPI Kampus Tasikmalaya berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Hasil yang diperoleh tidak hanya digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja layanan yang telah dilaksanakan, tetapi juga sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu yang berkelanjutan. Dengan demikian, setiap masukan yang diberikan oleh mahasiswa menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya lingkungan akademik yang berkualitas, efektif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa. Pada akhirnya, peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan diharapkan dapat mendukung pencapaian visi sebagai "Pelopor dan Unggul (*Leading and Outstanding*).

b. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa tahun 2026 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh UPI Kampus Tasikmalaya, baik layanan akademik maupun nonakademik.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan.
3. Mengevaluasi kinerja dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta unit-unit layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan, harapan, dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan tinggi.

c. Profil Responden dan Metode Survey

- **Profil Responden**

Responden dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terdiri atas mahasiswa aktif yang berasal dari berbagai program studi, angkatan, dan jenjang semester di lingkungan UPI Kampus Tasikmalaya. Keterlibatan mahasiswa dengan latar belakang yang beragam diharapkan mampu memberikan representasi yang lebih komprehensif mengenai pengalaman mereka dalam menerima layanan kampus. Melalui partisipasi responden yang mencakup berbagai karakteristik tersebut, hasil survei dapat menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara lebih objektif dan akurat terhadap berbagai aspek layanan, meliputi layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi, sarana dan prasarana, sistem teknologi informasi, serta berbagai layanan pendukung lainnya yang menunjang proses pendidikan dan pembelajaran di kampus.

- **Metode Survey**

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2025/2026 dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form. Instrumen survei dapat diakses oleh seluruh mahasiswa melalui tautan https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4x14MIFTC_afik5FmqtKvZPd2F48oUoiG60jp86BZLDhNVw/viewform?usp=header. Pemanfaatan metode survei daring dipilih karena mampu menjangkau responden secara lebih luas, mudah, dan efisien tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi. Selain itu, penggunaan Google Form memudahkan proses distribusi kuesioner, pengumpulan data, serta pengolahan hasil survei secara sistematis dan terintegrasi.

Melalui metode ini mahasiswa dapat memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan kampus secara cepat, praktis, dan fleksibel menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet. Kerahasiaan identitas responden juga dijaga sehingga mahasiswa dapat menyampaikan penilaian dan masukan secara objektif.

BAB II
PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis dan pembahasan terhadap data yang diperoleh dari pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026 di UPI Kampus Tasikmalaya. Analisis dilakukan berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa sebagai responden, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kampus.

Pembahasan ini difokuskan pada berbagai aspek layanan yang menjadi indikator dalam survei meliputi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Tangible, Layanan Penelitian dan Pengabdian, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Administrasi, serta Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Fasilitas Publik. Setiap aspek dianalisis berdasarkan tingkat kepuasan yang diberikan oleh responden untuk mengidentifikasi keunggulan maupun indikator yang masih memerlukan perbaikan.

Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan serta menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam penyusunan kebijakan dan program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, upaya pengembangan layanan yang dilakukan dapat semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan di UPI Kampus Tasikmalaya.

Tabel 1
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026

No	Indikator/Pertanyaan	Presentasi Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan *(Reliability)* Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	37,5	54,2	7,4	1,0
2	Keandalan (*Reliability*) Bagaimana kemampuan pengelola	30,8	57,5	10,4	1,3

	dalam memberikan pelayanan?				
3	Daya tanggap (*Responsiveness*) Bagaimana kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	25,1	57,9	15,4	1,7
4	Daya tanggap (*Responsiveness*) Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	31,1	52,5	13,7	2,7
5	Daya tanggap (*Responsiveness*) Bagaimana kemampuan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	27,4	55,2	14,4	3,0
6	Kepastian (*Assurance*) Bagaimana kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?	26,1	53,5	15,7	4,7
7	Kepastian (*Assurance*) Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?	25,8	57,9	14,7	1,7
8	Kepastian (*Assurance*) Bagaimana kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?	26,1	58,5	13,0	2,3
9	Empati (*Empathy*) Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	20,1	60,9	16,7	2,3
10	Empati (*Empathy*) Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	36,8	51,5	9,0	2,7
11	Empati (*Empathy*) Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	31,4	52,2	14,4	2,0

12	*Tangible* Bagaimana kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana kampus?	28,1	56,2	12,4	3,3
13	Layanan Penelitian dan Pengabdian Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?	12,4	35,8	32,8	19,1
14	Layanan Penelitian dan Pengabdian Bagaimana keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat?]	19,7	57,5	19,7	3,0
15	Layanan Penelitian dan Pengabdian Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?	24,7	51,8	20,7	2,7
16	Layanan Penelitian dan Pengabdian Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?	18,4	56,5	21,4	3,7
17	Layanan Kemahasiswaan Bagaimana kualitas layanan pengembangan minat dan bakat mahasiswa?	20,1	54,8	21,1	4,0
18	Layanan Kemahasiswaan Bagaimana kualitas layanan peningkatan kesejahteraan mahasiswa?	19,1	54,5	22,4	4,0
19	Layanan Kemahasiswaan Bagaimana kualitas layanan pengembangan karir dan bimbingan kewirausahaan mahasiswa?	17,7	57,5	20,4	4,3
20	Layanan Administrasi Bagaimana kejelasan dan kelengkapan informasi yang diperlukan untuk memperoleh layanan administrasi?	17,7	57,2	22,4	2,7
21	Layanan Administrasi Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?	24,4	54,8	18,4	2,3
22	Layanan Administrasi Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?	21,1	58,2	18,1	2,7
23	Layanan Administrasi Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?	22,4	54,5	19,7	3,3
24	Layanan Administrasi Bagaimana kelengkapan produk layanan administrasi ?	14,7	58,2	22,7	4,3

25	Layanan Administrasi Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?	18,4	57,9	20,1	3,7
26	Layanan Administrasi Bagaimana perilaku pelaksana layanan administrasi?	18,7	60,9	17,1	3,3
27	Layanan Administrasi Bagaimana penanganan pengaduan terkait layanan administrasi?	20,7	58,2	18,4	2,7
28	Layanan Administrasi Bagaimana aksesibilitas layanan administrasi ?	19,7	55,9	20,4	4,0
29	Sistem TIK dan Fasilitas Publik Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?	19,7	59,5	17,7	3,0
30	Sistem TIK dan Fasilitas Publik Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?	15,1	49,5	27,1	8,4
31	Sistem TIK dan Fasilitas Publik Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	13,4	52,8	26,4	7,4
32	Sistem TIK dan Fasilitas Publik Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	14,4	47,8	25,1	12,7
Rata-Rata		22,46	55,06	18,42	4,06

Berdasarkan pada Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026 secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan di UPI Kampus Tasikmalaya berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden yang didominasi oleh menilai **Baik** sebesar **55,06**% dan Sangat Baik sebesar 22,46%. Sementara itu responden yang memberikan penilaian Cukup sebesar 18,42% dan Kurang sebesar 4,06%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

1. Indikator Keandalan (*Reliability*)

1.1 Kemampuan Dosen dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan merupakan aspek penting dalam menilai kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Aspek ini meliputi kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan, memberikan bimbingan akademik, merespons pertanyaan mahasiswa, serta menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif. Pelayanan dosen yang baik berperan dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi pembelajaran dan mendukung keberhasilan studi.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 54% responden menilai pada kategori Baik dan 38% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 92% responden menyatakan puas terhadap pelayanan dosen. Sementara itu, 7% responden memberikan penilaian Cukup dan 1% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan berada pada kategori baik. Meskipun tingkat kepuasan mahasiswa sudah tinggi, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa pada semester yang akan datang.

1.2 Kemampuan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran layanan akademik dan kemahasiswaan. Aspek ini mencakup kemampuan memberikan informasi yang jelas, membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa, merespons kebutuhan dengan cepat, serta memberikan pelayanan yang ramah, tepat, dan sesuai prosedur. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survei sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 58% responden menilai pada kategori Baik dan 25% pada kategori Sangat Baik,

sehingga total 83% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 15% responden memberikan penilaian Cukup dan 2% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan berada pada kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan perlu terus dilakukan, terutama dalam aspek kecepatan respons, ketelitian, dan konsistensi pelayanan, agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat.

2. Indikator Daya tanggap (Responsiveness)

2.1 Kemapuan Dosen Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa/Layanan dengan Cepat

Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan akademik. Aspek ini mencakup kecepatan dosen dalam merespons pertanyaan, memberikan bimbingan, menyampaikan umpan balik, serta membantu menyelesaikan berbagai permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa. Pelayanan yang responsif dapat mendukung kelancaran proses pembelajaran dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap dosen. Sebanyak 52% responden menilai pada kategori Baik dan 31% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 83% responden menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, 14% responden memberikan penilaian Cukup dan 3% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen telah memberikan pelayanan yang responsif dan mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Namun demikian, peningkatan dalam kecepatan respons dan kemudahan komunikasi tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

2.2 Kemapuan Tenaga Kependidikan dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa/Layanan dengan Cepat

Kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan administrasi dan akademik. Aspek ini mencakup kecepatan dalam merespons pertanyaan, memberikan informasi, membantu proses administrasi, serta menyelesaikan berbagai kebutuhan mahasiswa secara tepat dan sesuai prosedur. Pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam memperoleh layanan di lingkungan kampus.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap tenaga kependidikan. Sebanyak 55% responden menilai pada kategori Baik dan 28% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 83% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 14% responden memberikan penilaian Cukup dan 3% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah memberikan pelayanan yang baik dan cukup responsif. Namun, peningkatan pada aspek kecepatan respons, ketepatan informasi, dan kemudahan proses layanan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

2.3 Kemampuan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat

Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan di perguruan tinggi. Aspek ini mencerminkan kesediaan, kepedulian, dan komitmen pengelola dalam merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat, tepat, dan ramah. Pengelola yang memiliki kemauan pelayanan yang baik tidak hanya menjalankan tugas sesuai prosedur, tetapi juga bersikap proaktif dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, serta memberikan solusi yang dibutuhkan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan pengelola dalam membantu mahasiswa dan

memberikan layanan dengan cepat. Sebanyak 55,2% responden menilai pada kategori Baik dan 27,4% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 82,6% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 14,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 3,0% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap pengelola berada pada kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek kecepatan respons, ketepatan pelayanan, dan kemudahan komunikasi tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

3. Indikator Kepastian (Assurance)

3.1 Kemampuan Dosen untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan

Kemampuan dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas layanan akademik. Aspek ini mencerminkan profesionalisme dosen dalam menjalankan tugas, memberikan informasi yang jelas, menerapkan aturan secara konsisten, serta memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan standar akademik yang berlaku. Sikap tersebut dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek ini. Sebanyak 57,86% responden menilai pada kategori Baik dan 25,75% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 83,61% responden menyatakan puas terhadap pelayanan dosen. Sementara itu, 14,72% responden memberikan penilaian Cukup dan 1,67% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen telah mampu memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai ketentuan. Namun, peningkatan dalam konsistensi pelayanan dan kejelasan informasi akademik tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

3.2 Kemampuan Tenaga Kependidikan untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan

Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas layanan administrasi dan akademik. Aspek ini mencerminkan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan informasi yang jelas, melaksanakan prosedur secara konsisten, serta memberikan pelayanan yang profesional, akurat, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek kepastian (assurance) pelayanan tenaga kependidikan. Sebanyak 58,53% responden menilai pada kategori Baik dan 26,09% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 84,62% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 13,04% responden memberikan penilaian Cukup dan 2,34% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah mampu memberikan pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya. Namun, peningkatan dalam konsistensi dan kecepatan pelayanan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

3.3 Kemampuan Pengelola untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan ?

Kemampuan pengelola dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas layanan. Aspek ini mencerminkan profesionalisme, integritas, dan kemampuan pengelola dalam memberikan informasi yang jelas, menerapkan prosedur secara konsisten, serta memastikan layanan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan yang transparan dan dapat dipercaya akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek kepastian (assurance) pelayanan pengelola. Sebanyak 61% responden menilai pada kategori Baik dan 20% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 81% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 17% responden memberikan penilaian Cukup dan 2% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola telah mampu memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai ketentuan. Namun, peningkatan dalam konsistensi pelaksanaan prosedur, kecepatan penyampaian informasi, dan kepastian layanan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

4. Indikator Empati (Empathy)

4.1 Kesediaan/Kepedulian Dosen untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa

Kesediaan dan kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas layanan akademik. Aspek ini mencerminkan sikap empati dosen dalam memahami kebutuhan, mendengarkan permasalahan, serta memberikan bimbingan dan dukungan kepada mahasiswa selama proses pembelajaran. Dosen yang peduli dan mudah dihubungi dapat menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, mendukung, dan mendorong keberhasilan akademik mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek empati dosen. Sebanyak 51% responden menilai pada kategori Baik dan 37% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 88% responden menyatakan puas terhadap perhatian dan kepedulian dosen. Sementara itu, 9% responden memberikan penilaian Cukup dan 3% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen telah menunjukkan kepedulian yang baik terhadap mahasiswa. Namun, peningkatan dalam keterbukaan komunikasi, respons terhadap kebutuhan mahasiswa, dan pendampingan akademik tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

4.2 Kesediaan/Kepedulian Tenaga Kependidikan untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa

Kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan. Aspek ini mencerminkan sikap empati, keramahan, dan komitmen tenaga kependidikan dalam memahami kebutuhan mahasiswa, memberikan bantuan, serta menyelesaikan berbagai permasalahan akademik dan administrasi. Pelayanan yang ramah dan penuh perhatian dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek empati tenaga kependidikan. Sebanyak 52% responden menilai pada kategori Baik dan 32% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 84% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 14% responden memberikan penilaian Cukup dan 2% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Namun, peningkatan pada aspek komunikasi, responsivitas, dan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

4.3 Kesediaan/Kepedulian Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa

Kesediaan dan kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan di perguruan tinggi. Aspek ini mencerminkan sikap empati, keterbukaan, dan komitmen pengelola dalam memahami kebutuhan mahasiswa, menerima masukan, serta membantu menyelesaikan berbagai permasalahan akademik maupun kemahasiswaan. Pengelola yang peduli dan responsif dapat menciptakan lingkungan akademik yang nyaman dan mendukung keberhasilan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek empati pengelola. Sebanyak 56% responden menilai pada

kategori Baik dan 28% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 84% responden menyatakan puas terhadap perhatian dan pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 13% responden memberikan penilaian Cukup dan 3% menilai Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola telah memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Namun, peningkatan pada aspek komunikasi, keterbukaan terhadap masukan mahasiswa, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan mahasiswa tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada masa mendatang.

5. Indikator Tangible

5.1 Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana Kampus

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana kampus merupakan aspek penting dalam mendukung kegiatan akademik dan nonakademik mahasiswa. Aspek ini mencakup ketersediaan fasilitas yang memadai, kemudahan akses, serta kondisi fasilitas yang nyaman, aman, dan berfungsi dengan baik. Sarana dan prasarana yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan kenyamanan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas di kampus.

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian Baik terhadap sarana dan prasarana kampus, yaitu sebesar 36%. Selanjutnya, 12% responden memberikan penilaian Sangat Baik, 33% menilai Cukup, dan 19% menilai Kurang. Secara keseluruhan, penilaian Baik dan Sangat Baik mencapai 48%, sedangkan penilaian Cukup dan Kurang mencapai 52%.

Hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana kampus telah cukup mendukung kegiatan mahasiswa, namun masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perbaikan dan pengembangan fasilitas pembelajaran, teknologi informasi, jaringan internet, serta fasilitas umum perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa.

6. Indikator Layanan Penelitian dan Pengabdian

6.1 Keterlibatan dalam Penelitian

Aspek layanan penelitian dan pengabdian mengukur tingkat keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh program studi maupun UPI Kampus Tasikmalaya. Aspek ini mencakup kesempatan berpartisipasi dalam penelitian, akses informasi, pendampingan dosen, serta pengembangan kompetensi akademik dan sosial melalui berbagai kegiatan penelitian dan pengabdian.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap keterlibatan dalam penelitian. Sebanyak 57% responden menilai pada kategori Baik dan 20% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 77% responden menyatakan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam penelitian telah berjalan dengan baik. Sementara itu, 20% responden memberikan penilaian Cukup dan 3% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa telah memperoleh kesempatan yang cukup baik untuk terlibat dalam kegiatan penelitian. Namun, perguruan tinggi perlu terus meningkatkan akses, pendampingan, dan kesempatan penelitian bagi mahasiswa agar partisipasi mereka semakin meningkat serta mampu mendukung penguatan budaya akademik berbasis riset.

6.2 Keterlibatan dalam Pengabdian Kepada Masyarakat

Aspek layanan penelitian dan pengabdian pada indikator keterlibatan dalam pengabdian kepada masyarakat mengukur sejauh mana mahasiswa memperoleh kesempatan untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pengabdian yang diselenggarakan oleh program studi maupun universitas. Kegiatan tersebut dapat berupa KKN, penyuluhan, pelatihan, pendampingan masyarakat, dan program sosial lainnya yang mendukung penerapan ilmu pengetahuan di masyarakat. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat mengembangkan kompetensi sosial, kepemimpinan, komunikasi, dan kerja sama tim.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap keterlibatan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Sebanyak 52% responden menilai pada kategori Baik dan 25% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 77% responden menyatakan puas. Sementara itu, 21% responden memberikan penilaian Cukup dan 2% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian telah berjalan dengan baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan sosialisasi program, pendampingan, dan kesempatan partisipasi agar lebih banyak mahasiswa dapat terlibat secara aktif dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

6.3 Aksesibilitas Layanan Penelitian

Aksesibilitas layanan pengabdian kepada masyarakat mengukur tingkat kemudahan mahasiswa dalam memperoleh informasi, mendaftar, serta mengikuti berbagai program pengabdian yang diselenggarakan oleh UPI Kampus Tasikmalaya. Aspek ini mencakup kejelasan prosedur, ketersediaan pendampingan dosen, serta dukungan administrasi yang membantu mahasiswa berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas layanan pengabdian. Sebanyak 57% responden menilai pada kategori Baik dan 18% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 75% responden menyatakan bahwa layanan pengabdian telah mudah diakses. Sementara itu, 21% responden memberikan penilaian Cukup dan 4% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa akses terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat berada pada kategori baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti penyebaran informasi program, kemudahan prosedur, dan pendampingan bagi mahasiswa. Oleh karena itu, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas layanan agar partisipasi mahasiswa dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat semakin meningkat.

6.4 Aksesibilitas Layanan Pengabdian

Aksesibilitas layanan pengabdian kepada masyarakat mengukur tingkat kemudahan mahasiswa dalam memperoleh informasi, mengakses program, dan memanfaatkan layanan yang mendukung kegiatan pengabdian. Aspek ini mencakup kejelasan informasi dan prosedur, kemudahan pendaftaran, ketersediaan bimbingan dosen, serta dukungan administrasi selama pelaksanaan kegiatan. Layanan yang mudah diakses dapat mendorong mahasiswa untuk lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas layanan pengabdian. Sebanyak 55% responden menilai pada kategori Baik dan 20% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 75% responden menyatakan bahwa layanan pengabdian telah mudah diakses. Sementara itu, 21% responden memberikan penilaian Cukup dan 4% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan pengabdian berada pada kategori baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan penyebaran informasi, memperjelas prosedur, memperkuat pendampingan dosen, dan meningkatkan dukungan administrasi agar partisipasi mahasiswa dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat semakin meningkat.

7. Indikator Layanan Kemahasiswaan

7.1 Kualitas layanan pengembangan minat dan bakat mahasiswa

Kualitas layanan pengembangan minat dan bakat mahasiswa mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dukungan UPI Kampus Tasikmalaya dalam mengembangkan potensi akademik maupun nonakademik. Layanan ini meliputi organisasi kemahasiswaan, unit kegiatan mahasiswa (UKM), kegiatan seni, olahraga, kewirausahaan, kepemimpinan, kompetisi, serta berbagai program pengembangan diri. Aspek yang dinilai mencakup ketersediaan program, fasilitas pendukung, pembinaan, kemudahan akses, dan kesempatan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan pengembangan minat dan bakat. Sebanyak 55% responden menilai pada kategori Baik dan 19% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 74% responden menyatakan puas. Sementara itu, 22% responden memberikan penilaian Cukup dan 4% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan pengembangan minat dan bakat mahasiswa berada pada kategori baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas program, memperkuat pembinaan, memperluas kesempatan berpartisipasi, serta menyediakan fasilitas yang lebih memadai agar potensi dan prestasi mahasiswa dapat berkembang secara optimal.

7.2 Kualitas Layanan Peningkatan Kesejahteraan Mahasiswa

Kualitas layanan peningkatan kesejahteraan mahasiswa mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang mendukung kenyamanan dan keberhasilan studi. Layanan tersebut meliputi beasiswa, bantuan pendidikan, layanan kesehatan, konseling, bantuan bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan ekonomi, serta program lain yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan mahasiswa. Aspek yang dinilai mencakup kemudahan akses, kualitas layanan, ketepatan sasaran, dan manfaat yang dirasakan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan kesejahteraan mahasiswa. Sebanyak 54,5% responden menilai pada kategori Baik dan 19,1% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 73,6% responden menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, 22,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 4,0% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan peningkatan kesejahteraan mahasiswa berada pada kategori baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas program, memperluas akses layanan, serta memastikan manfaat layanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh mahasiswa guna mendukung keberhasilan studi dan kesejahteraan mereka.

7.3. Kualitas Layanan Pengembangan Karir dan Bimbingan Kewirausahaan Mahasiswa

Kualitas layanan pengembangan karir dan bimbingan kewirausahaan mahasiswa mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dukungan UPI Kampus Tasikmalaya dalam mempersiapkan karir dan mengembangkan kemampuan berwirausaha. Layanan ini mencakup pelatihan dan konsultasi karir, seminar, informasi lowongan kerja, kegiatan magang, job fair, serta program pembinaan kewirausahaan seperti pelatihan bisnis, mentoring, dan pendampingan usaha. Aspek yang dinilai meliputi kemudahan akses layanan, kualitas program, relevansi kegiatan, dan manfaat yang dirasakan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan ini. Sebanyak 57,5% responden menilai pada kategori Baik dan 17,7% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 75,2% responden menyatakan puas. Sementara itu, 20,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 4,3% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan pengembangan karir dan kewirausahaan berada pada kategori baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas program, memperluas kesempatan pelatihan dan pendampingan, serta memperkuat kerja sama dengan dunia usaha dan industri agar kesiapan karir dan kemampuan berwirausaha mahasiswa semakin meningkat.

8. Indikator Layanan Administrasi

8.1 Kejelasan dan Kelengkapan Informasi yang Diperlukan untuk Memperoleh Layanan Administrasi

Kejelasan dan kelengkapan informasi layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap informasi yang disediakan UPI Kampus Tasikmalaya terkait persyaratan, prosedur, alur, jadwal, dan dokumen yang diperlukan dalam proses pelayanan. Informasi yang jelas, lengkap, akurat, dan mudah diakses akan membantu mahasiswa mengurus berbagai keperluan administrasi dengan lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek ini. Sebanyak 57,2% responden menilai pada kategori Baik dan 17,7% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 74,9% responden menyatakan puas terhadap informasi layanan administrasi yang tersedia. Sementara itu, 22,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 2,7% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa informasi layanan administrasi pada umumnya sudah cukup jelas dan membantu mahasiswa dalam memperoleh layanan. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas penyampaian informasi, memperbarui informasi secara berkala, dan memperluas akses melalui berbagai media agar kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi secara lebih optimal.

8.2 Kejelasan Prosedur Pemberian Layanan Administrasi

Kejelasan prosedur layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan memahami tahapan, persyaratan, mekanisme pengajuan, serta waktu penyelesaian layanan administrasi. Prosedur yang jelas membantu mahasiswa memperoleh layanan dengan lebih cepat, tepat, dan tanpa kebingungan.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kejelasan prosedur layanan administrasi. Sebanyak 54,8% responden menilai pada kategori Baik dan 24,4% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 79,2% responden menyatakan puas terhadap prosedur layanan yang diterapkan. Sementara itu, 18,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 2,3% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur layanan administrasi telah disusun dan disampaikan dengan cukup baik sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh mahasiswa. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan sosialisasi, menyederhanakan alur pelayanan, serta memperbarui informasi secara berkala agar layanan menjadi lebih efektif, transparan, dan memberikan

kemudahan bagi seluruh mahasiswa dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

8.3 Ketepatan Waktu Pemberian Layanan Administrasi

Ketepatan waktu pemberian layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan dan ketepatan penyelesaian berbagai layanan administrasi sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Aspek ini mencakup proses pengurusan surat, dokumen akademik, registrasi, serta layanan administrasi lainnya yang mendukung kegiatan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap ketepatan waktu layanan administrasi. Sebanyak 58,2% responden menilai pada kategori Baik dan 21,1% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 79,3% responden menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 18,1% responden memberikan penilaian Cukup dan 2,7% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan administrasi umumnya telah diselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan mahasiswa. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan efisiensi proses pelayanan, memperkuat pengelolaan administrasi, dan menjaga konsistensi waktu penyelesaian layanan agar kualitas pelayanan semakin baik dan kepuasan mahasiswa terus meningkat.

8.4 Kewajaran Biaya Pemberian Layanan Administrasi

Kewajaran biaya layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap biaya yang dikenakan dalam berbagai layanan administrasi di perguruan tinggi. Aspek ini mencakup kesesuaian biaya dengan jenis layanan yang diterima, keterjangkauan biaya, transparansi informasi biaya, serta manfaat yang diperoleh mahasiswa. Biaya yang wajar dan jelas akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kewajaran biaya layanan administrasi. Sebanyak 54,5%

responden menilai pada kategori Baik dan 22,4% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 76,9% responden menyatakan puas terhadap biaya yang dikenakan. Sementara itu, 19,7% responden memberikan penilaian Cukup dan 3,3% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa biaya layanan administrasi pada umumnya dianggap sesuai dan tidak memberatkan mahasiswa. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus menjaga transparansi informasi biaya, memastikan keterjangkauan layanan, serta melakukan evaluasi berkala agar biaya yang diterapkan tetap adil, proporsional, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

8.5 Kelengkapan Produk Layanan Administrasi

Kelengkapan produk layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan berbagai layanan dan dokumen administrasi yang dibutuhkan selama masa studi. Layanan tersebut meliputi surat keterangan, dokumen akademik, registrasi, legalisasi, serta berbagai layanan administrasi lainnya. Kelengkapan layanan yang tersedia akan membantu mahasiswa memenuhi kebutuhan akademik maupun nonakademik dengan lebih mudah dan efisien.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kelengkapan produk layanan administrasi. Sebanyak 58,2% responden menilai pada kategori Baik dan 14,7% pada kategori Sangat Baik, sehingga total 72,9% responden menyatakan puas terhadap layanan yang tersedia. Sementara itu, 22,7% responden memberikan penilaian Cukup dan 4,3% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan administrasi yang tersedia telah cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus mengembangkan dan melengkapi jenis layanan yang tersedia, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memastikan seluruh kebutuhan administrasi mahasiswa dapat terlayani secara optimal, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

8.6 Kompetensi Pelaksana Layanan Administrasi

Kompetensi pelaksana layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan, keterampilan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini mencakup penguasaan prosedur layanan, kemampuan memberikan informasi yang jelas dan akurat, keterampilan berkomunikasi, serta ketepatan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kompetensi petugas layanan administrasi. Sebanyak 57,9% responden menilai pada kategori Baik dan 18,4% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 76,3% responden menyatakan puas terhadap kompetensi petugas yang memberikan layanan. Sementara itu, 20,1% responden memberikan penilaian Cukup dan 3,7% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa petugas administrasi dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang tepat, ramah, dan profesional. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan agar kualitas layanan semakin optimal, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik.

8.7 Perilaku Pelaksana Layanan Administrasi

Perilaku pelaksana layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sikap dan cara petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini meliputi keramahan, kesopanan, kesabaran, kepedulian, kemampuan berkomunikasi, serta profesionalisme dalam melayani mahasiswa. Perilaku yang baik akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, meningkatkan kepercayaan, dan membantu mahasiswa memperoleh layanan dengan lebih mudah.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap perilaku pelaksana layanan administrasi. Sebanyak 60,9% responden menilai pada kategori Baik dan 18,7% pada kategori Sangat Baik.

Dengan demikian, total 79,6% responden menyatakan puas terhadap sikap dan perilaku petugas layanan. Sementara itu, 17,1% responden memberikan penilaian Cukup dan 3,3% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa petugas administrasi telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan budaya pelayanan prima, peningkatan kemampuan komunikasi, dan sikap responsif agar kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat.

8.8 Penanganan Pengaduan Terkait Layanan Administrasi

Penanganan pengaduan layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses penyampaian, respons, dan penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan layanan administrasi. Aspek ini meliputi kemudahan menyampaikan pengaduan, ketersediaan saluran pengaduan, kecepatan respons petugas, kejelasan tindak lanjut, serta efektivitas solusi yang diberikan. Sistem pengaduan yang baik membantu UPI Kampus Tasikmalaya memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap penanganan pengaduan layanan administrasi. Sebanyak 58,2% responden menilai pada kategori Baik dan 20,7% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 78,9% responden menyatakan puas terhadap proses penanganan pengaduan. Sementara itu, 18,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 2,7% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan dengan baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kecepatan respons, efektivitas tindak lanjut, dan transparansi penyelesaian pengaduan agar kualitas layanan semakin baik dan kepuasan mahasiswa terus meningkat.

8.9 Aksesibilitas Layanan Administrasi

Aksesibilitas layanan administrasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan dalam memperoleh dan menggunakan layanan administrasi

yang disediakan UPI Kampus Tasikmalaya. Aspek ini meliputi kemudahan mendapatkan informasi, menghubungi petugas, mengakses layanan secara langsung maupun daring, serta memperoleh dokumen dan layanan yang dibutuhkan. Layanan yang mudah diakses akan membantu mahasiswa menyelesaikan berbagai keperluan administrasi secara cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas layanan administrasi. Sebanyak 55,9% responden menilai pada kategori Baik dan 19,7% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 75,6% responden menyatakan puas terhadap kemudahan akses layanan administrasi. Sementara itu, 20,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 4,0% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan administrasi telah cukup mudah diakses oleh mahasiswa. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan kualitas sistem layanan, kemudahan akses informasi, dan responsivitas petugas agar pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal.

9 Indikator Sistem TIK dan Fasilitas Publik

9.1 Kelengkapan Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Layanan Akademik dan Non-Akademik

Kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sistem digital yang mendukung layanan akademik dan nonakademik. Aspek ini meliputi sistem informasi akademik, portal mahasiswa, pembelajaran daring, layanan administrasi digital, akses informasi kampus, perpustakaan digital, serta media komunikasi yang digunakan untuk menunjang kegiatan mahasiswa. Sistem TIK yang lengkap dan terintegrasi akan memudahkan mahasiswa mengakses berbagai layanan secara cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kelengkapan sistem TIK. Sebanyak 59,5% responden menilai

pada kategori Baik dan 19,7% pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian, total 79,2% responden menyatakan puas terhadap sistem TIK yang tersedia. Sementara itu, 17,7% responden memberikan penilaian Cukup dan 3,0% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa sistem TIK telah mendukung kebutuhan mahasiswa dengan baik. Namun, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus mengembangkan fitur layanan, meningkatkan keandalan sistem, dan memperkuat integrasi layanan digital agar kualitas pelayanan semakin optimal.

9.2 Kualitas Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Layanan Akademik dan Non-Akademik

Kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dan kemudahan penggunaan sistem digital yang mendukung layanan akademik maupun nonakademik. Aspek yang dinilai meliputi kecepatan akses, kestabilan sistem, kemudahan penggunaan, keamanan data, kualitas jaringan internet, serta kemampuan sistem dalam menyediakan informasi dan layanan secara efektif.

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 49,5% responden memberikan penilaian Baik dan 15,1% memberikan penilaian Sangat Baik, sehingga total 64,6% mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas sistem TIK yang tersedia. Sementara itu, 27,1% responden menilai Cukup dan 8,4% menilai Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem TIK secara umum sudah cukup baik dalam mendukung kebutuhan mahasiswa. Namun, tingginya persentase penilaian Cukup dan Kurang (35,5%) menunjukkan masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti stabilitas sistem, kecepatan akses, dan kualitas jaringan. Oleh karena itu, UPI Kampus Tasikmalaya perlu terus meningkatkan infrastruktur dan layanan digital agar sistem TIK dapat berfungsi lebih optimal serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

9.3 Kelengkapan Fasilitas Publik, Termasuk untuk yang Berkebutuhan Khusus

Kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk mahasiswa berkebutuhan khusus, merupakan indikator yang mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas umum yang mendukung kegiatan akademik maupun nonakademik. Fasilitas yang dinilai meliputi ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, area parkir, akses internet, ruang diskusi, serta sarana pendukung bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, seperti jalur akses (ramp), toilet khusus, dan fasilitas aksesibilitas lainnya. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kampus yang nyaman, aman, dan inklusif bagi seluruh mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52,8% responden memberikan penilaian Baik dan 13,4% memberikan penilaian Sangat Baik, sehingga total 66,2% mahasiswa menyatakan puas terhadap kelengkapan fasilitas publik yang tersedia. Di sisi lain, 26,4% responden memberikan penilaian Cukup dan 7,4% **Kurang**.

Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas publik kampus secara umum telah memadai. Namun, masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek, terutama terkait kelengkapan fasilitas umum dan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, agar tercipta lingkungan kampus yang lebih nyaman, inklusif, dan mendukung kebutuhan seluruh mahasiswa.

9.4 Kualitas Fasilitas Publik, Termasuk untuk yang Berkebutuhan Khusus

Kualitas fasilitas publik, termasuk bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, merupakan indikator yang mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kondisi, kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan kemudahan penggunaan fasilitas yang tersedia di lingkungan kampus. Fasilitas yang dinilai meliputi ruang belajar, toilet, tempat ibadah, area parkir, akses internet, ruang tunggu, serta fasilitas aksesibilitas seperti jalur landai (ramp), toilet khusus, dan sarana pendukung lainnya bagi mahasiswa berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 46% responden memberikan penilaian Baik dan 15% memberikan penilaian Sangat Baik, sehingga total 61% mahasiswa

menyatakan puas terhadap kualitas fasilitas publik yang tersedia. Sementara itu, 28% responden memberikan penilaian Cukup dan 11% memberikan penilaian Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas publik kampus secara umum telah dinilai baik dan mampu mendukung aktivitas mahasiswa. Namun, masih terdapat 39% responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang, sehingga diperlukan peningkatan pada aspek pemeliharaan, kenyamanan, serta aksesibilitas agar tercipta lingkungan kampus yang lebih aman, nyaman, dan inklusif bagi seluruh mahasiswa.

BAB III
KESIMPULAN

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian Baik pada hampir seluruh aspek layanan yang diukur. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh UPI Kampus Tasikmalaya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh penilaian Cukup dan Kurang terutama pada aspek sarana dan prasarana, sistem TIK, serta fasilitas publik. Oleh karena itu, hasil survei ini menjadi bahan masukan untuk mempertahankan aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta mengembangkan aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Hasil survei ini juga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan guna mendukung terciptanya lingkungan akademik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya berada pada kategori **baik**. Hal ini ditunjukkan oleh dominannya persentase responden yang memberikan penilaian pada kategori Baik dan Sangat Baik pada berbagai aspek layanan yang disurvei.

Aspek layanan yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi menunjukkan bahwa proses pelayanan akademik, kemahasiswaan, administrasi, serta dukungan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan telah berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa. Kinerja dosen dalam pelaksanaan pembelajaran, kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan, serta ketersediaan informasi akademik menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan tersebut.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan masih terdapat sebagian mahasiswa yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang. Temuan ini mengindikasikan adanya beberapa aspek layanan yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan, seperti optimalisasi fasilitas pendukung pembelajaran,

pengembangan sistem teknologi informasi, percepatan pelayanan administrasi, serta peningkatan responsivitas dalam menangani kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh UPI Kampus Tasikmalaya telah memenuhi ekspektasi sebagian besar mahasiswa. Namun demikian, upaya peningkatan mutu perlu terus dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi berkala, pemanfaatan hasil survei sebagai dasar pengambilan keputusan, serta pengembangan inovasi layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, hasil survei kepuasan mahasiswa ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi pimpinan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan guna mendukung terciptanya lingkungan akademik yang unggul, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa.

BAB IV
REKOMENDASI

1. Keandalan (Reliability) Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan

Untuk meningkatkan keandalan pelayanan, perlu dilakukan penguatan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penguasaan prosedur administrasi. Selain itu, perlu dilakukan penyusunan dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas agar setiap layanan dapat diberikan secara konsisten dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan mampu memenuhi harapan mahasiswa.

2. Daya Tanggap (Responsiveness) Kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat

Peningkatan daya tanggap dapat dilakukan dengan menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam proses layanan. Pengembangan sistem layanan digital dan kanal komunikasi yang mudah diakses akan membantu mempercepat respons terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan bagi tenaga kependidikan agar mampu merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan mahasiswa secara cepat, tepat, dan profesional.

3. Kepastian (Assurance) Kemampuan dosen memberikan keyakinan bahwa pelayanan telah sesuai ketentuan

UPI Kampus Tasikmalaya perlu meningkatkan sosialisasi mengenai peraturan akademik, prosedur layanan, dan hak serta kewajiban mahasiswa agar informasi yang diterima lebih jelas dan seragam. Dosen juga perlu diberikan penguatan kapasitas dalam memberikan bimbingan akademik sehingga mahasiswa memperoleh kepastian terkait layanan yang diterima. Penyediaan panduan akademik yang mudah diakses akan membantu meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

4. Empati (Empathy) Kesediaan tenaga kependidikan memberikan perhatian kepada mahasiswa

Peningkatan aspek empati dapat dilakukan melalui penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Tenaga kependidikan perlu didorong untuk lebih ramah, komunikatif, dan responsif terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Selain itu, penyediaan media aspirasi, pengaduan, dan konsultasi yang mudah diakses dapat menjadi sarana untuk memahami kebutuhan mahasiswa serta memberikan solusi yang lebih tepat.

5. Tangible Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana kampus

UPI Kampus Tasikmalaya perlu melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana secara berkala untuk memastikan seluruh fasilitas dalam kondisi baik dan layak digunakan. Pengadaan fasilitas pendukung pembelajaran, peningkatan kenyamanan ruang belajar, serta penyediaan sarana yang ramah bagi mahasiswa berkebutuhan khusus perlu menjadi prioritas. Evaluasi kebutuhan fasilitas secara berkala juga penting dilakukan agar sarana yang tersedia selalu relevan dengan kebutuhan pengguna.

6. Layanan Penelitian dan Pengabdian : Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian

Untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, perlu dikembangkan program yang mendorong partisipasi aktif mahasiswa dalam kegiatan penelitian dosen maupun kegiatan pengabdian. UPI Kampus Tasikmalaya dapat menyediakan hibah penelitian mahasiswa, pelatihan metodologi penelitian, serta pendampingan penulisan karya ilmiah. Dengan demikian, mahasiswa memiliki kesempatan yang lebih luas untuk mengembangkan kemampuan akademik dan penelitian.

7. Layanan Kemahasiswaan : Kualitas layanan peningkatan kesejahteraan mahasiswa

Peningkatan layanan kemahasiswaan dapat dilakukan melalui optimalisasi program beasiswa, layanan konseling, pembinaan minat dan bakat, serta pengembangan karier mahasiswa. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan akses

terhadap informasi layanan kemahasiswaan agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan program yang tersedia. Penguatan layanan kesejahteraan diharapkan dapat mendukung keberhasilan studi dan pengembangan potensi mahasiswa secara optimal.

8. Layanan Administrasi : Kewajaran biaya pemberian layanan administrasi

UPI Kampus Tasikmalaya perlu memastikan transparansi dalam penetapan dan pelaksanaan biaya layanan administrasi melalui publikasi informasi biaya yang mudah diakses oleh mahasiswa. Evaluasi berkala terhadap besaran biaya juga perlu dilakukan agar tetap sesuai dengan ketentuan dan kemampuan mahasiswa. Selain itu, digitalisasi layanan administrasi dapat meningkatkan efisiensi proses layanan sekaligus mempermudah mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan administrasi.

9. Sistem TIK dan Fasilitas Publik Kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus

Peningkatan kualitas fasilitas publik dapat dilakukan melalui pemeliharaan dan pengembangan fasilitas umum seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, area parkir, akses internet, dan fasilitas pendukung lainnya. UPI Kampus Tasikmalaya juga perlu memperkuat aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus melalui penyediaan jalur landai (ramp), toilet khusus, guiding block, area parkir khusus, serta sarana pendukung lainnya. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan internet dan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi informasi perlu terus dilakukan guna mendukung efektivitas layanan dan menciptakan lingkungan kampus yang inklusif, nyaman, dan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.