

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
SEMESTER GANJIL TA 2025/2026**



**PROGRAM STUDI DIII METROLOGI DAN INSTRUMENTASI
AKADEMI METROLOGI DAN INSTRUMENTASI
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
SEMESTER GANJIL TA 2025/2026**

Program Studi D-III Metrologi dan Instrumentasi
Akademi Metrologi dan Instrumentasi

Sumedang, Januari 2026

Ketua Program Studi



Gianto, S.Si., M.T., Ph.D.

Wakil Direktur Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan



Dudi Adi Firmansyah, S.Si., M.Si., Ph.D.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan merupakan pilar utama dalam mendukung keberhasilan proses pembelajaran dan kenyamanan kehidupan kampus di Akademi Metrologi dan Instrumentasi (AKMET). Mutu sebuah institusi pendidikan tinggi tidak hanya diukur melalui aspek transfer keilmuan di dalam kelas, melainkan juga dari bagaimana ekosistem penunjang—seperti administrasi, layanan kemahasiswaan, sarana prasarana, serta kepekaan pengelola—mampu memfasilitasi kebutuhan mahasiswa secara prima. Guna mengukur efektivitas pelayanan tersebut, Unit Penjaminan Mutu Internal secara berkala menyelenggarakan survei evaluasi kinerja pelayanan. Hasil dari survei evaluasi ini menjadi potret objektif sekaligus instrumen akuntabilitas bagi seluruh jajaran dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola institusi dalam melakukan peningkatan mutu yang berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

1.2 Tujuan Laporan

Laporan evaluasi ini disusun dengan tujuan utama:

1. Mengetahui indeks kepuasan riil mahasiswa terhadap 5 (lima) dimensi mutu Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di AKMET selama Semester Ganjil TA 2025/2026.
2. Memetakan dimensi pelayanan yang telah mencapai performa optimal dan mengidentifikasi dimensi yang masih memerlukan perhatian serta perbaikan khusus.
3. Menyediakan rekomendasi berbasis data bagi jajaran manajemen, tenaga kependidikan, serta pengelola sarana prasarana demi peningkatan kualitas layanan di semester berikutnya.

1.3 Manfaat Laporan

1. **Bagi Pengelola Institusi & Tenaga Kependidikan:** Sebagai bahan rujukan evaluasi kinerja tahunan dan penataan standardisasi pelayanan operasional (SOP) kampus.
2. **Bagi Unit Sarana Prasarana:** Sebagai acuan prioritas pengalokasian anggaran pemeliharaan serta pengembangan fasilitas fisik kampus dan laboratorium.
3. **Bagi Mahasiswa:** Menjamin transparansi tata kelola kampus dan memastikan bahwa aspirasi mahasiswa didengarkan serta ditindaklanjuti secara nyata.

BAB II METODOLOGI EVALUASI

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pengumpulan data survei evaluasi kinerja pelayanan ini dilaksanakan secara serentak pada akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026 melalui sistem pengisian kuesioner digital internal kampus.

2.2 Populasi dan Responden

Survei ini disebarakan kepada seluruh mahasiswa aktif di lingkungan Akademi Metrologi dan Instrumentasi (AKMET) dengan total populasi 224 mahasiswa. Dari sebaran tersebut, diperoleh partisipasi aktif dari **160 responden** yang mengisi instrumen evaluasi secara lengkap dan valid (*Response Rate* sebesar **71,4%**). Seluruh data responden diolah secara terpadu tanpa melakukan klasifikasi sektoral per angkatan guna mendapatkan gambaran umum indeks kepuasan pelayanan institusi yang holistik.

2.3 Indikator Evaluasi dan Skala Pengukuran

Kinerja pelayanan dievaluasi berdasarkan 5 (lima) indikator standar mutu eksternal, yang meliputi:

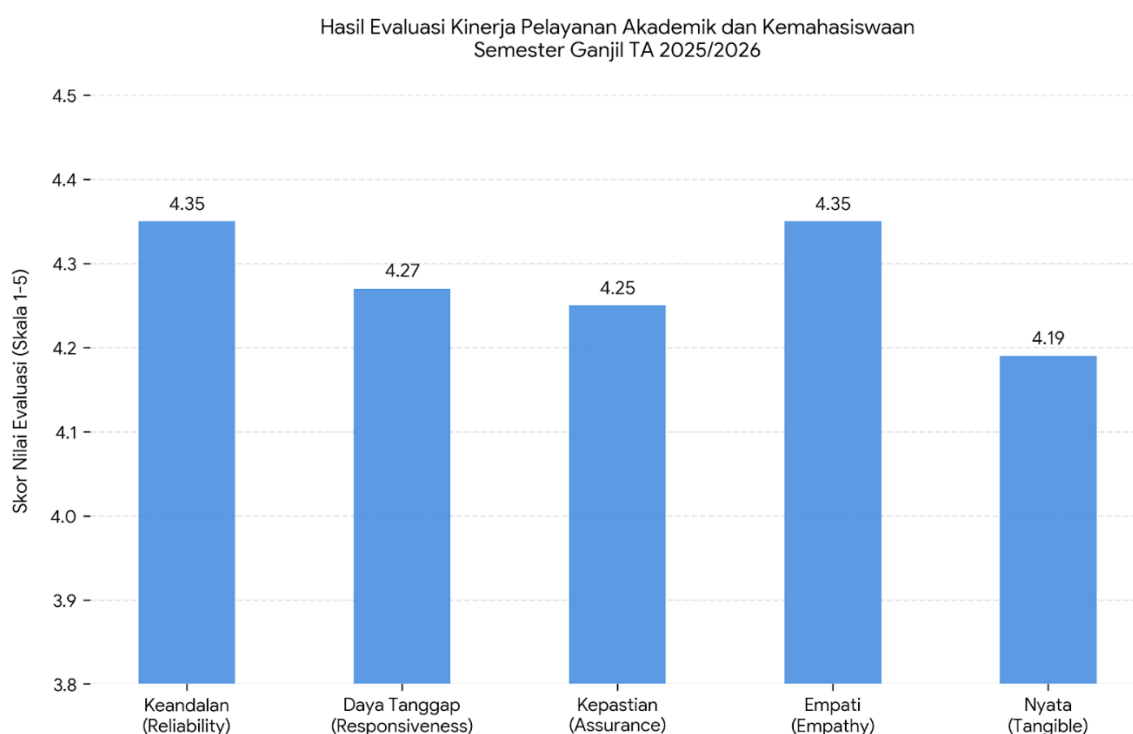
1. **Keandalan (*Reliability*):** Mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Mengukur kemauan dan kesigapan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu kesulitan mahasiswa serta memberikan jasa pelayanan dengan cepat dan responsif.
3. **Kepastian (*Assurance*):** Mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk menumbuhkan rasa percaya diri, memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, regulasi, dan aspek legalitas yang berlaku.
4. **Empati (*Empathy*):** Mengukur tingkat kesediaan, kepedulian, dan ketulusan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian secara personal kepada kebutuhan dan keluhan mahasiswa.
5. **Nyata (*Tangible*):** Mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kenyamanan, serta kualitas dari sarana, prasarana, fisik gedung, lingkungan kampus, dan peralatan laboratorium penunjang perkuliahan.

Penilaian menggunakan kuesioner berskala Likert dengan rentang skor **1 hingga 5**, di mana skor 1 merepresentasikan tingkat performa pelayanan yang sangat buruk dan skor 5 merepresentasikan performa pelayanan yang sangat memuaskan.

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tabulasi data yang dikumpulkan dari 160 responden mahasiswa, diperoleh nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing indikator evaluasi kualitas pelayanan. Seluruh indikator berhasil mencatatkan nilai di atas skor 4,00, yang menandakan bahwa kinerja Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di AKMET secara umum berada pada kategori **Sangat Baik**.

Untuk melihat perbandingan nilai antar dimensi pelayanan, dapat dilihat pada visualisasi grafik berikut:



Gambar 1. Hasil Survey Kinerja Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan Semester Ganjil TA 2025/2026

Berdasarkan visualisasi grafik pada gambar 1, dapat dilakukan analisis mendalam terhadap kualitas masing-masing dimensi pelayanan sebagai berikut:

- **Indikator dengan Capaian Tertinggi (Keandalan & Empati):** Dua indikator berhasil meraih skor tertinggi yang sama, yaitu **4,35**, diduduki oleh dimensi **Keandalan (Reliability)** dan **Empati (Empathy)**. Capaian skor 4,35 pada dimensi Keandalan mencerminkan bahwa kerja keras para dosen dan tenaga kependidikan dalam menyajikan pelayanan administrasi, ketepatan jadwal, serta konsistensi sistem pengelolaan akademik dinilai sangat andal dan profesional oleh mahasiswa. Sementara itu, skor yang sama (4,35) pada dimensi Empati menunjukkan tingginya kepedulian, keramahan, serta kesediaan para pengelola institusi dalam mendengarkan keluhan, memberikan bimbingan konseling, dan memperhatikan kesejahteraan mahasiswa di luar aspek akademis murni.
- **Indikator Daya Tanggap dan Kepastian:** Dimensi **Daya Tanggap (Responsiveness)** mencatatkan nilai sebesar **4,27**, disusul oleh dimensi **Kepastian (Assurance)** dengan nilai **4,25**. Hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan respon pihak manajemen dan staf administrasi dalam melayani kebutuhan persuratan, legalisir, surat rekomendasi, maupun penyelesaian kendala herregistrasi dinilai sudah tanggap dan cepat. Di sisi kepastian (4,25), mahasiswa juga merasa yakin bahwa seluruh keputusan akademis dan regulasi yang dikeluarkan oleh pengelola telah memiliki landasan hukum yang jelas dan transparan.

- **Indikator dengan Penilaian Terendah (Nyata/Tangible):** Dimensi **Nyata (*Tangible*)** menjadi indikator dengan perolehan nilai paling rendah di antara kelima dimensi yang diuji, yaitu dengan skor **4,19**. Walaupun secara absolut nilai 4,19 ini masih tergolong dalam rentang kinerja yang "Baik", gap nilai yang cukup terlihat dibandingkan dimensi lainnya menandakan adanya titik kritis di area sarana fisik. Nilai ini menjadi indikator bahwa mahasiswa merasa aspek kecukupan ruang tunggu, kenyamanan sirkulasi udara kelas, pembaruan fasilitas komputer/alat ukur laboratorium, serta aksesibilitas fasilitas umum di lingkungan kampus masih memerlukan perbaikan fisik dan pemeliharaan berkala.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Kinerja Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan Akademi Metrologi dan Instrumentasi (AKMET) pada Semester Ganjil TA 2025/2026 secara menyeluruh dinilai **Sangat Baik**, dengan raihan skor indeks kepuasan berkisar antara **4,19 hingga 4,35** pada skala 5.
2. Dimensi **Keandalan** dan **Empati** menjadi keunggulan utama pelayanan institusi saat ini (skor 4,35), yang membuktikan adanya sinergi profesionalisme staf dengan pendekatan humanis yang dirasakan langsung oleh mahasiswa.
3. Dimensi **Nyata (Tangible)** teridentifikasi sebagai area performa paling rendah (skor 4,19), sehingga memerlukan perhatian khusus dari manajemen terkait optimalisasi kualitas sarana dan prasarana fisik kampus.

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

Merujuk pada hasil evaluasi, Unit Penjaminan Mutu Internal merekomendasikan beberapa langkah strategis tindak lanjut bagi pihak pengelola institusi:

1. **Peremajaan Sarana dan Aksesibilitas Fasilitas (Tangible):** Merekomendasikan Bagian Sarana dan Prasarana untuk melakukan audit fasilitas fisik, mempercepat pemeliharaan pendingin ruangan (AC) di ruang kelas, melakukan pembaruan berkala pada lisensi software/perangkat keras komputer di laboratorium, serta meningkatkan kenyamanan ruang bersama mahasiswa.
2. **Standardisasi Kecepatan Layanan (Responsiveness):** Mempertahankan performa daya tanggap (4,27) dengan mulai mengintegrasikan sistem pelayanan surat-menyurat mahasiswa ke dalam platform digital satu pintu (Paperless Service), guna memperpendek waktu tunggu birokrasi administrasi.
3. **Pelatihan Pelayanan Prima Berkelanjutan:** Dimensi Empati yang sudah sangat baik (4,35) harus terus dipertahankan melalui pelaksanaan *workshop service excellence* bagi tenaga kependidikan baru secara berkala agar budaya ramah, peduli, dan kooperatif di lingkungan AKMET tetap terjaga secara turun-temurun.