



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

SEMESTER GENAP
TAHUN 2024/2025



TIM MONITORING DAN EVALUASI
PUSAT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengatahanan Alam (FMIPA) Universitas Mulawarman Semester Genap Tahun 2024/2025

Penyusun : Tim Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pusat Penjamin Mutu (P2M) FMIPA Unmul

Samarinda, November 2025

Mengetahui,
Ketua P2MF

Dr. Adrianus Inu Natalisanto, S.Si., M.Si.
NIP. 197012252000121002

Tim Monev,
Koordinator

Dr. Desi Yuniarti, S.Si., M.Si.
NIP. 198206082006042002

Menyetujui
Dekan Fakultas MIPA Unmul



FMDP/Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si
NIP. 196304161989032001



SURAT TUGAS

Nomor : 3652 /UN17.7/KP/2025

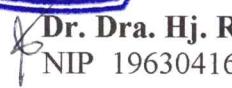
Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman, dengan ini menugaskan nama-nama (terlampir) sebagai Anggota Tim Monitoring dan Evaluasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Semester Ganjil Tahun 2025/2026.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



Samarinda, 15 September 2025

Dekan


Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si
NIP 196304161989032001

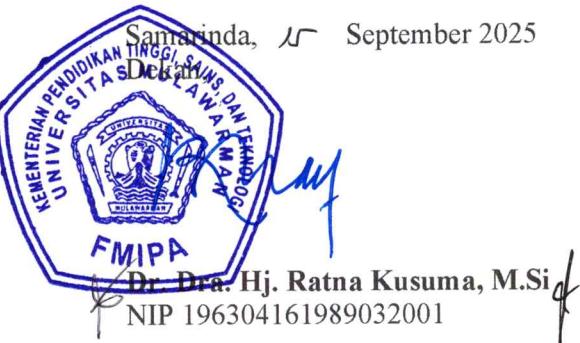
Lampiran 1

Surat Tugas Dekan FMIPA Universitas Mulawarman
Nomor : 3652 /UN17.7/KP/2025

**SUSUNAN ANGGOTA TIM MONITORING DAN EVALUASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
SEMESTER GANJIL TAHUN 2025/2026**

NO	NAMA/NIP	JABATAN	DESKRIPSI JABATAN
1	Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M. Si 196304161989032001	Dekan	Pengarah
2	Dr. Dadan Hamdani, M. Si 197302232000121001	Wakil Dekan Bidang Akademik	Penanggungjawab
3	Dr. Soerja Koesnapadi, M. Si 19740924200012001	Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan	Penanggungjawab
4	Dr. Darnah, M. Si 197703092005012002	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	Penanggungjawab
5	Dr. Adrianus Inu Natalisanto, M. Si 197012252000121002	Ketua P2MF	Penanggungjawab
6	Dr. Desi Yuniarti, M. Si 19820608200642002	Koordinator	Mengkoordinator Pelaksanaan Monev di FMIPA
7	Dr. RR. Dirgarini Julia Nurlianti, M. Si 198207152006042001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
8	Dr. Winni Astuti, M. Si 197503032000122001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
9	Dr. Linda Oktavianingsih, M. Si 197310052000122001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
10	Kadek Subagiada, M. Si 197008032005011003	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
11	Ervinda Yuliatin, M. Si 199207022022032011	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
12	Rahmiati, M. Sc 198505052023212098	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
13	Kholis Nurhanafi, M. Sc 199312252022031008	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
14	Mukhlis, S. Pd., M. Sc 199207022022032011	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
15	Hardina Sandariria, M. Sc 199401192022032010	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
16	Rinancy Tumilaar, M. Si 198701182023212037	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
17	St. Fatimah, M. Si 199709272024062001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan

NO	NAMA/NIP	JABATAN	DESKRIPSI JABATAN
			Laporan
18	Anis Mawaddah, M. Si 199512132024062001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
19	Dr. Eko Kusumawati, M.P 198204132012122001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
20	Nariza Wanti Wulan Sari, S.Si., M.Si. 199003272023212040	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
21	Wiwit Pura Nurmayanti, M.Si 199005292024212001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
22	Erlyne Nadhilah Widyaningrum, S.Mat., M.Stat 199908212024062001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan Analisis Data





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Rektorat Kampus Gunung Kelua, Jalan Kuaro, Samarinda 75123, Kotak Pos 1068
Telepon (0541) 741118 Faximile (0541) 747479 - 732870
Laman: www.unmul.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN

NOMOR 3682 /UN17/HK.02.03/2025

TENTANG

**SUSUNAN ANGGOTA TIM MONITORING DAN EVALUASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

Menimbang : a. bahwa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman telah mengusulkan Susunan Anggota Tim Monitoring dan Evaluasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026 melalui Surat Dekan Nomor 3734/UN17.7/TU/2025, tanggal 19 September 2025, perihal Usulan Penerbitan Keputusan Rektor Universitas Mulawarman;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Mulawarman.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-Undang RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;

5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Peraturan Presiden RI Nomor 189 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi;

7. Keputusan Presiden RI Nomor 65 Tahun 1963 tentang Pendirian Universitas Mulawarman;

8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 57 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Mulawarman;

9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;

10. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi RI Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Mulawarman;

11. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 51/KMK.05/2009 tentang Penetapan Universitas Mulawarman sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

12. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 15/KMK.05/2021 tentang Penetapan Remunerasi bagi Pejabat Pengelola, Dewan Pengawas dan Pegawai Badan Layanan Umum Universitas Mulawarman pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
13. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI Nomor 65148/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Mulawarman Periode Tahun 2022-2026;
14. Peraturan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Mulawarman;
15. Peraturan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mulawarman;
16. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 109/OT/2006 Tahun 2006 tentang Peningkatan Status Unit Pelaksana FMIPA menjadi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Mulawarman;
17. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 3829/KP/2022 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman Periode Tahun 2022-2026.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN TENTANG SUSUNAN ANGGOTA TIM MONITORING DAN EVALUASI FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS MULAWARMAN SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026.
- KESATU : Susunan Anggota Tim Monitoring dan Evaluasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026, sebagaimana tercantum pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Susunan Anggota Tim Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU keputusan ini dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Rektor Universitas Mulawarman melalui Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman.
- KETIGA : Pembiayaan yang timbul dengan diterbitkannya keputusan ini, dibebankan DIPA BLU Universitas Mulawarman Tahun 2025, anggaran Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 29 September 2025

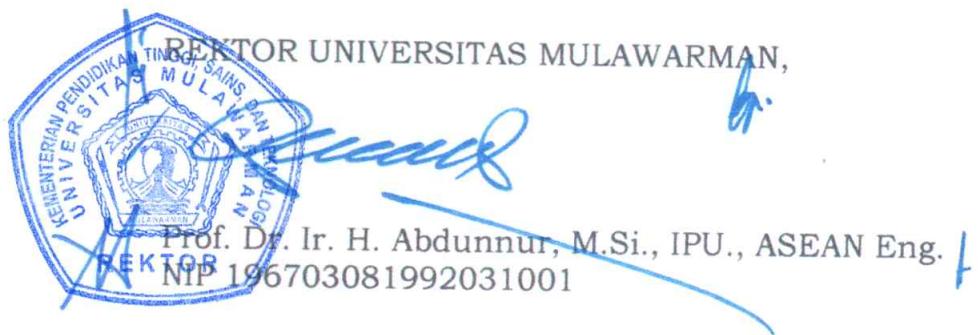


Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
REKTOR
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 3682 /UN17/HK.02.03/2025
TANGGAL 29 SEPTEMBER 2025
TENTANG
SUSUNAN ANGGOTA TIM MONITORING DAN EVALUASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN SEMESTER GANJIL TAHUN
AKADEMIK 2025/2026.

NO	NAMA/NIP	JABATAN	DESKRIPSI JABATAN
1	Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si NIP 196304161989032001	Dekan	Pengarah
2	Dr. Dadan Hamdani, M.Si NIP 197302232000121001	Wakil Dekan Bidang Akademik	Penanggungjawab
3	Dr. Soerja Koesnapadi, M.Si NIP 19740924200012001	Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan	Penanggungjawab
4	Dr. Darnah, M.Si NIP 197703092005012002	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	Penanggungjawab
5	Dr. Adrianus Inu Natalisanto, M.Si NIP 197012252000121002	Ketua P2MF	Penanggungjawab
6	Dr. Desi Yuniarti, M.Si NIP 19820608200642002	Koordinator	Mengkoordinator Pelaksanaan Monev di FMIPA
7	Dr. RR. Dirgarini Julia Nurlianti, M.Si NIP 198207152006042001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
8	Dr. Winni Astuti, M.Si NIP 197503032000122001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
9	Dr. Linda Oktavianingsih, M.Si NIP 197310052000122001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
10	Kadek Subagiada, M.Si NIP 197008032005011003	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
11	Ervinda Yuliatin, M.Si NIP 199207022022032011	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
12	Rahmiati, M.Sc NIP 198505052023212098	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
13	Kholis Nurhanafi, M.Sc NIP 199312252022031008	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
14	Mukhlis, S.Pd., M.Sc NIP 199207022022032011	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
15	Hardina Sandariria, M.Sc NIP 199401192022032010	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
16	Rinancy Tumilaar, M.Si NIP 198701182023212037	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan

NO	NAMA/NIP	JABATAN	DESKRIPSI JABATAN
17	St. Fatimah, M.Si NIP 199709272024062001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
18	Anis Mawaddah, M.Si NIP 199512132024062001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
19	Dr. Eko Kusumawati, M.P NIP 198204132012122001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
20	Nariza Wanti Wulan Sari, S.Si., M.Si. NIP 199003272023212040	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
21	Wiwit Pura Nurmayanti, M.Si NIP 199005292024212001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
22	Erlyne Nadhilah Widyaningrum, S.Mat., M.Stat NIP 199908212024062001	Anggota	Membantu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan Analisis Data



PRAKATA

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 dapat diselesaikan. Laporan ini mencakup penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen, tendik, pengelola, dan sarana dan prasarana dalam kegiatan belajar mengajar di Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 pada Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Laporan ini berhasil diselesaikan berkat kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M. Si., selaku Dekan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang memberikan dukungan moril dan materil yang sangat berarti untuk kelancaran kegiatan ini.
2. Dr. Dadan Hamdani, S. Si., M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang memberikan dukungan dan masukan berharga terhadap keberhasilan kegiatan ini.
3. Prof. Dr. Soerja Koesnarpadi, S. Si., M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas kontribusinya yang berarti.
4. Prof. Dr. Darnah, M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerjasama atas bantuan dan masukannya pada kegiatan survei ini.
5. Dr. Adrianus Inu Natalisanto, M.Si., Kepala Pusat Penjamin Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas arahan dan pencerahannya.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa di Lingkungan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang telah memberikan dukungan untuk kelancaran survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai masukan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada periode selanjutnya.

Samarinda, November 2025

Tim Monev P2MF MIPA Unmul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
SK REKTOR UNMUL	vi
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
3. Populasi dan Sampel	2
4. Waktu dan Tempat Kegiatan	2
5. Teknik Sampling	2
6. Teknik Analisis Data	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	5
1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)	5
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)	7
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (<i>Empathy</i>)	8
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i>	9
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	11
BAB IV KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	5
Gambar 2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	6
Gambar 3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian(<i>Assurance</i>).....	7
Gambar 4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	8
Gambar 5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i>	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa	4
Tabel 2.	Temuan dan Tindak Lanjut	11

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan fondasi utama dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Proses pendidikan dan pembelajaran yang efisien di lingkungan perguruan tinggi memainkan peran krusial dalam menyiapkan generasi muda yang kompeten dan siap menghadapi tantangan global. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman, yang fokus pada ilmu kehidupan, memiliki kontribusi signifikan dalam persiapan calon ilmuwan dan profesional di bidang Sains dan Teknologi.

Fakultas MIPA Universitas Mulawarman terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Meskipun telah ada upaya yang baik dalam memberikan pelayanan di tingkat fakultas, namun tingkat kepuasan dan kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa perlu selalu ditingkatkan. Untuk itu, survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala, setidaknya sekali setahun, guna mengevaluasi kualitas layanan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Tujuan survei ini adalah untuk terus meningkatkan mutu pendidikan tinggi, memperbaiki dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa di masa depan. Hasil dari laporan kepuasan mahasiswa akan menjadi landasan untuk penyempurnaan kurikulum, peningkatan mutu pengajaran, serta penyediaan fasilitas dan dukungan administratif yang lebih baik.

Laporan ini akan menguraikan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pembelajaran di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Analisis akan mencakup pandangan mahasiswa terhadap metode pengajaran yang diterapkan, ketersediaan fasilitas laboratorium, dukungan dari dosen dan staf administratif, serta relevansi kurikulum dengan tuntutan industri atau penelitian saat ini. Dengan memahami perspektif langsung mahasiswa, diharapkan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman

dapat ditingkatkan mutu dan relevansinya dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten dan mampu bersaing di era globalisasi.

2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilakukan secara rutin, minimal satu kali setahun. Tujuannya adalah untuk menilai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas MIPA Universitas Mulawarman kepada mahasiswa. Selain itu, survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa di masa mendatang.

3. Populasi dan Sampel

Populasi survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan adalah mahasiswa aktif Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dengan jumlah sampel 219 mahasiswa.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran dilakukan pada September-Oktober 2025 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

5. Teknik Sampling

Survei kepuasan mahasiswa menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik ini termasuk dalam kategori teknik *non probability sampling* karena pengambilan sampel dilakukan dengan mendistribusikan tautan *Google Form* kepada mahasiswa. Dengan demikian, mahasiswa yang mengisi kuesioner bersifat insidental.

6. Teknik Analisis Data

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terdiri atas beberapa pernyataan untuk setiap aspek. Pada aspek keandalan (*reability*) terdiri atas 9 pertanyaan, aspek ketanggapan

(*responsiveness*) terdiri atas 8 pertanyaan, aspek kepastian (*assurance*) terdiri atas 3 pertanyaan, aspek empati (*emphaty*) terdiri atas 8 pertanyaan, dan aspek sarana prasana (*tangible*) terdiri atas 13 pertanyaan. Ukuran kepuasan menggunakan skala Likert berskala ordinal dengan masing-masing 4 kategori, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik dengan kode sebagai berikut:

- a. Kurang, diberi kode 1, yaitu jika mahasiswa merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada
- b. Cukup, diberi kode 2, yaitu jika mahasiswa merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada
- c. Baik, diberi kode 3, yaitu jika mahasiswa merasa sesuai dengan pernyataan yang ada
- d. Sangat baik, diberi kode 4, yaitu jika mahasiswa merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada

Kemudian, menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan melakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penilaian indeks kepuasan berada antara 25-100 sehingga dilakukan konversi terhadap nilai IKM menggunakan rumus berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Klasifikasi IKM yang dalam hal ini adalah Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa

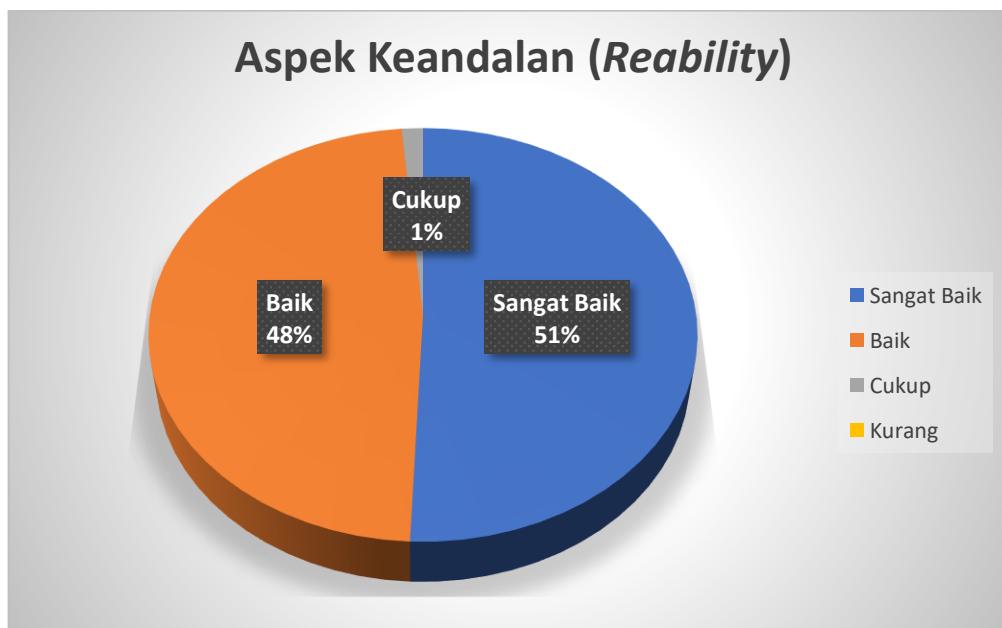
Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Tingkat Kepuasan
1 - 2,5996	25,00 - 64,99	Kurang
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	Cukup
3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	Baik
3,532 - 4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Pada aspek keandalan (*reliability*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.



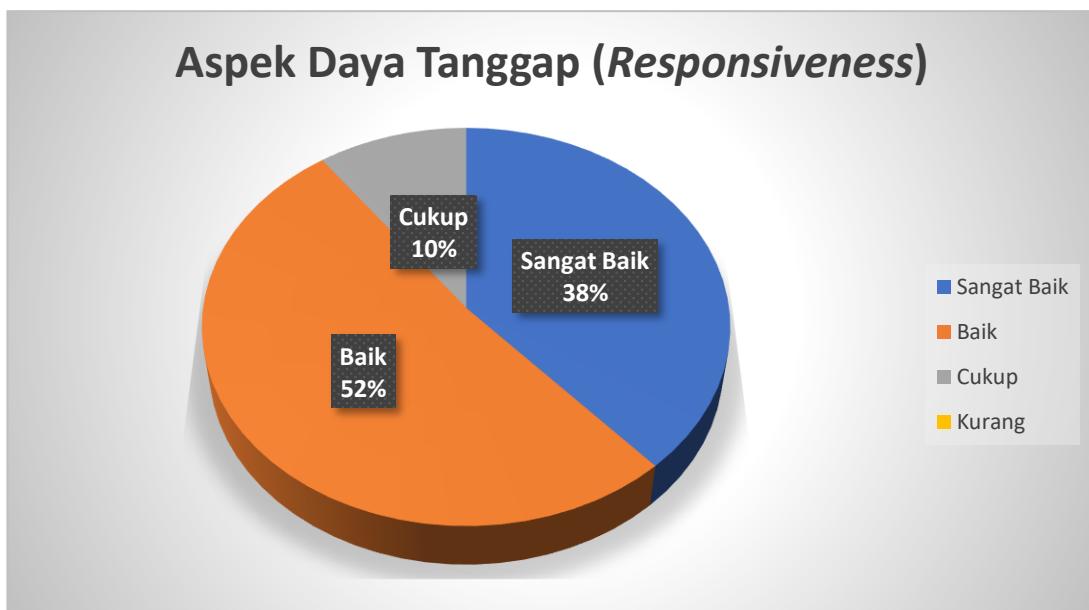
Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 51% mahasiswa menilai sangat baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 dan 48% menilai baik. Meskipun demikian, masih terdapat 1% mahasiswa yang menilai cukup untuk kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 85,06% atau masuk dalam kategori baik.

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian mahasiswa terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 dapat dilihat pada Gambar 2.



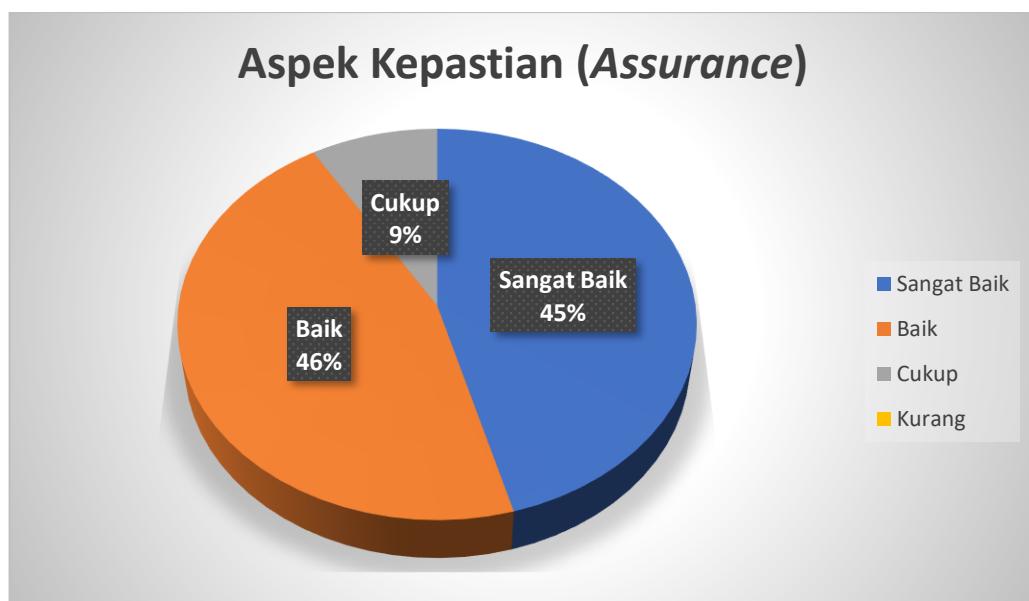
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 38% mahasiswa menilai sangat baik kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Sebanyak 52% persen mahasiswa menilai baik untuk kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu

mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Selanjutnya dapat dilihat pula terdapat 10% mahasiswa yang menilai cukup untuk kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 83,82% atau masuk dalam kategori baik.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Pada aspek kepastian (*assurance*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.

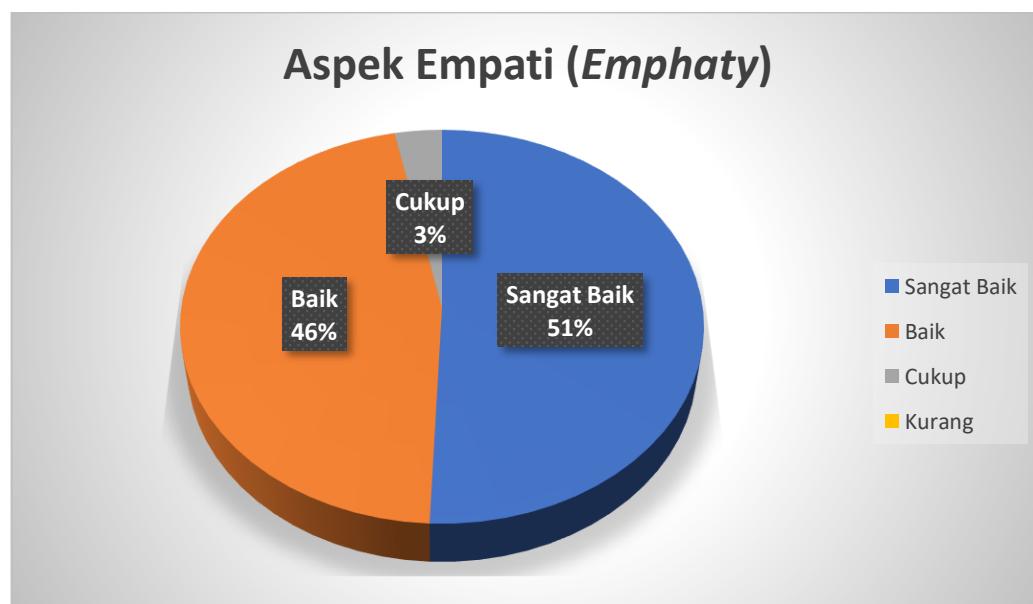


Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 3, mahasiswa yang menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 sangat baik dan baik berturut-turut sebanyak 45% dan 46%. Terdapat 9% mahasiswa yang menilai cukup baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 82,38% atau kategori baik.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Penilaian mahasiswa terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 dapat dilihat pada Gambar 4.

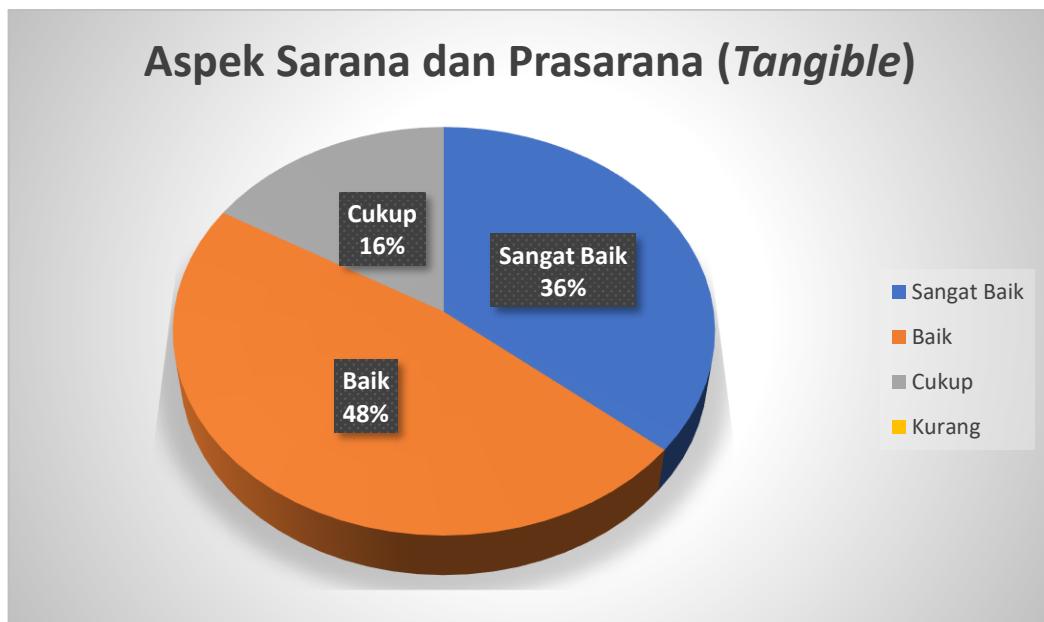


Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 51% mahasiswa menilai sangat baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Sebanyak 46% mahasiswa menilai baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Namun, masih terdapat 3% mahasiswa yang menilai cukup baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 85,23% atau baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Pada aspek *tangible*, mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 36% dan 48% mahasiswa secara berturut-turut yang menilai sangat baik dan baik untuk kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Serta sebanyak 16% mahasiswa yang menilai cukup baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 dan 0% menilai kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *tangible*, yaitu mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 sebesar 77,57% persen atau baik.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Mulawarman terhadap proses pendidikan pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 adalah sebesar 82,81% atau baik.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis kuesioner tentang kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan pelayanan pengelola program studi. Semua temuan termasuk ke dalam aspek tangible yaitu kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Temuan yang diperoleh dan tindak lanjut yang direncanakan oleh UPPS/PS disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut

No	Aspek	Temuan	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS
1	Aspek Keandalan (<i>Reability</i>)	Kemampuan fakultas dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik perlu ditingkatkan	<ol style="list-style-type: none">1. Optimalisasi peran dosen pembimbing akademik (PA)2. Penyusunan dan sosialisasi SOP penanganan masalah mahasiswa3. Peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, melalui pelatihan terkait konseling dasar, komunikasi empatik, serta penanganan masalah mahasiswa secara profesional.4. Pengembangan kanal pengaduan resmi dan mudah diakses, baik secara daring (formulir online, email fakultas) maupun

			<p>luring, guna meningkatkan keterbukaan dan kecepatan respon terhadap keluhan mahasiswa.</p> <p>5. Penguatan koordinasi dengan unit terkait di tingkat universitas, seperti pusat konseling, dan layanan beasiswa, untuk penanganan kasus yang memerlukan dukungan lanjutan.</p> <p>6. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan, dengan melibatkan umpan balik mahasiswa sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.</p>
2	Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan perlu dipermudah	<p>1. Penyederhanaan dan standarisasi prosedur pelayanan perpustakaan</p> <p>2. Penyusunan dan sosialisasi SOP pelayanan yang jelas dan transparan, dilengkapi dengan bagan alur layanan (<i>flowchart</i>) yang dipasang di area perpustakaan dan media daring fakultas.</p> <p>3. Peningkatan kompetensi staf perpustakaan, melalui pelatihan layanan prima (<i>service excellence</i>), komunikasi efektif, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.</p> <p>4. Optimalisasi layanan berbasis digital, seperti pemanfaatan sistem peminjaman mandiri,</p>

			layanan reservasi buku secara daring, serta akses <i>e-resources</i> yang terintegrasi
3	Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)	Sanksi atas pelanggaran peraturan Fakultas yang diterapkan kepada seluruh mahasiswa perlu dilaksanakan secara konsisten dan adil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan dan penguatan SOP penegakan disiplin mahasiswa, yang mengatur jenis pelanggaran, tahapan pemberian sanksi, pihak berwenang, serta mekanisme keberatan atau banding secara transparan. 2. Sosialisasi peraturan dan sanksi secara menyeluruh dan berkelanjutan, kepada seluruh mahasiswa melalui buku pedoman akademik, laman resmi fakultas, media sosial, dan kegiatan orientasi mahasiswa.
4	Aspek Empati (<i>Emphaty</i>)	Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi di kampus perlu ditingkatkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelidiki penggunaan <i>bandwidth</i> pada jam-jam sibuk untuk menentukan waktu-waktu di mana diperlukan peningkatan. 2. Menambahkan <i>hotspot</i> WiFi di area-area kampus yang sering digunakan, seperti laboratorium, ruang baca, aula kuliah, ruang . 3. Menggunakan sistem manajemen jaringan untuk memantau kinerja jaringan secara <i>real-time</i> dan mendeteksi masalah dengan cepat.

BAB IV

KESIMPULAN

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman perlu dilaksanakan secara berkala dan konsisten guna memberikan gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang telah dilaksanakan dalam setiap tahunnya. Hasil evaluasi yang dilakukan pada Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reliability* (keandalan) sebesar 85,06%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 83,82%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* (kepastian) sebesar 82,38%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *empathy* (kepedulian) sebesar 85,23%, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* sebesar 77,57%.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada UPPS Fakultas MIPA adalah sebesar 82,81% atau baik. Namun demikian, masih ada beberapa temuan pada aspek tertentu yang perlu ditindaklanjuti oleh UPPS sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan dalam proses pendidikan.

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Survei ini dilaksanakan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Oleh karena itu, diharapkan kepada mahasiswa untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian	
1.	Membaca dengan cermat setiap pernyataan yang disajikan.
2.	Memberikan tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang dipilih.
3.	Pilihan jawaban yang tersedia, terdiri dari: a. Kurang, jika anda merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada. b. Cukup, jika anda merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada. c. Baik, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada. d. Sangat Baik, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.
B. Identitas Responden	
1.	Nama
2.	NIM
3.	Semester
3.	Program Studi/Jurusan
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner

C. Kepuasan Mahasiswa					
1. Aspek Keandalan (Reliability)					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Kemampuan dosen pembimbing akademik mengarahkan mahasiswa untuk mengambil mata kuliah di KRS.				
2)	Kemampuan dosen pembimbing akademik membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non-akademik.				
3)	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas.				
4)	Kemampuan staff dalam memberi penjelasan terkait pelayanan yang diberikan.				
5)	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan akademik.				
6)	Kemampuan staff membantu mahasiswa				

	dalam layanan perpustakaan.				
7)	Kemampuan laboran membantu mahasiswa dalam pelayanan praktikum.				
8)	Kemampuan program studi dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				
9)	Kemampuan fakultas dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				

2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Respon dosen akademik terhadap jadwal konsultasi dengan mahasiswa.				
2)	Respon dosen pengampu mata kuliah dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan pendapat mahasiswa.				
3)	Kemudahan prosedur pelayanan yang				

	diberikan oleh staff akademik.				
4)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff perpustakaan.				
5)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh laboran.				
6)	Kemudahan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).				
7)	Kemudahan dalam melakukan pengisian Kartu Rencan Studi (KRS) berbasis <i>online</i> .				
8)	Kemudahan mengakses informasi evaluasi Kartu Hasil Studi (KHS).				

3. Aspek Kepastian (Assurance)

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.				
2)	Ketepatan waktu pelayanan.				
3)	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah				

	ditetapkan Fakultas berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
--	---	--	--	--	--

4. Aspek Empati (*Emphaty*)

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Keramahan dosen dalam membimbing mahasiswa.				
2)	Keramahan staff prodi dalam memberikan pelayanan.				
3)	Keramahan staff fakultas dalam memberikan pelayanan.				
4)	Keramahan staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
5)	Keramahan laboran dalam memberikan pelayanan.				
6)	Pelayanan mengakomodir kebutuhan mahasiswa.				
7)	Sikap simpatik pimpinan program studi terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
8)	Sikap simpatik pimpinan fakultas				

	terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
--	------------------------------------	--	--	--	--

5. Aspek Tangible

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi kendaraan mahasiswa.				
2)	Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan yang memadai.				
3)	Ketersediaan sarana penunjang perkuliahan yang memadai (spidol, papan tulis, AC, proyektor, dan lain-lain)				
4)	Kebersihan dan kerapian fasilitas, sarana, dan prasarana kampus.				
5)	Ketersediaan laboratorium yang memadai sebagai penunjang kegiatan akademik.				
6)	Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi di kampus.				

7)	Ketersediaan <i>e-learning</i> dalam proses pembelajaran.				
8)	Kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan.				
9)	Ketersediaan buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini.				
10)	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih.				
11)	Ketersediaan dan kenyamanan ruangan kegiatan kemahasiswaan untuk Himpunan Mahasiswa Program Studi, Jurusan, Fakultas, dan Unit Kegiatan Mahasiswa.				
12)	Ketersediaan buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku				

	pedoman penyusunan tugas akhir.				
13)	Ketersediaan ruang terbuka bagi mahasiswa untuk diskusi.				
6	Pengelolaan Keuangan				
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Ketersediaan alokasi anggaran untuk kegiatan kemahasiswaan.				
2)	Keterlibatan mahasiswa dalam evaluasi penyerapan anggaran fakultas				
7	Menurut anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di FMIPA Unmul?				