

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN AKADEMIK 2025/2026



Disusun oleh:

1. **Dr. dr. Imas Damayanti, M.Kes.**
2. **Rahadian Deden Juansah, S.Pd.**
3. **Ramdhan Nugraha, S.M.**

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia Tahun Akademik 2025/2026 ini dapat diselesaikan.

Survei kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dari evaluasi layanan akademik dan nonakademik di perguruan tinggi. Laporan ini menyajikan landasan teori, metode, hasil analisis, pembahasan, serta rekomendasi perbaikan berdasarkan penilaian 141 mahasiswa responden valid dari 143 mahasiswa pada tiga angkatan (tingkat respons 98,60%) terhadap 50 butir pertanyaan pada enam aspek layanan, yaitu dosen, staf Pendidikan dan Kemahasiswaan, staf administrasi umum dan sumber daya, laboran, pengelola dan pimpinan fakultas, serta sarana dan prasarana.

Data yang digunakan berasal dari kuesioner daring yang dikumpulkan melalui *Google Forms* dan telah melalui validasi, meliputi pemeriksaan duplikasi alamat email dan kelengkapan data pokok. Selain hasil kuantitatif, laporan ini memuat analisis menurut dimensi SERVQUAL, pemeriksaan kualitas instrumen, dan ringkasan saran mahasiswa, serta menjelaskan keterbatasan data secara terbuka agar hasil yang disajikan tetap akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, kepada pimpinan fakultas atas dukungan yang diberikan, serta kepada semua pihak yang membantu proses pengumpulan dan pengolahan data. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan pelaksanaan survei pada periode berikutnya.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan layanan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, September 2026

Tim Penyusun
Fakultas Kedokteran UPI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat.....	2
E. Ruang Lingkup dan Batasan	3
F. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
G. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Kepuasan sebagai Indikator Mutu Layanan	5
B. Kualitas Layanan dan Model SERVQUAL	5
C. Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi.....	6
D. Survei Kepuasan sebagai Instrumen Evaluasi Layanan.....	6
E. Skala Likert.....	7
1. Pengertian dan Kegunaan.....	7
2. Skala Empat Tingkat	7
3. Tingkat Pengukuran dan Penggunaan Rata-rata	8
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	8
G. Statistik Deskriptif dan Interpretasi Skor	9
H. Keterkaitan Teori dengan Rancangan Survei.....	10
BAB III OBJEK DAN METODE SURVEI.....	11
A. Objek Survei.....	11
B. Responden dan Sumber Data.....	11
C. Desain Survei	11
D. Instrumen dan Skala Pengukuran.....	12
E. Teknik Pengumpulan Data	12
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	12
G. Kategori Penilaian	13
H. Pemetaan Butir terhadap Dimensi SERVQUAL	13
I. Penyusunan Rekomendasi	14

J. Keterbatasan Metodologis	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
A. Gambaran Umum Responden	16
1. Validasi Data.....	16
2. Profil Jenis Kelamin.....	16
3. Profil Usia	17
B. Hasil Analisis per Aspek	18
C. Hasil Analisis per Pertanyaan.....	20
1. Indikator Tertinggi	23
2. Indikator Terendah.....	23
D. Analisis Ringkasan Kepuasan	23
1. Indeks Kepuasan Mahasiswa	23
2. Urutan Aspek	25
3. Interpretasi Ringkas	25
E. Uji Kualitas Instrumen.....	25
F. Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	26
G. Saran Mahasiswa.....	29
H. Pembahasan.....	29
I. Area yang Memerlukan Perhatian	32
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	34
A. Kesimpulan	34
B. Rekomendasi Perbaikan	35
1. Perbaikan Kursi dan Furnitur Ruang Belajar	35
2. Peningkatan Kelengkapan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.....	35
3. Evaluasi Akses Ruang dan Layanan	35
4. Kelengkapan Alat Laboratorium dan Pembinaan Layanan Laboran	35
5. Penyempurnaan Pelaksanaan Survei.....	36
C. Penutup	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Instrumen Survei.....	40
Lampiran 2. Pemetaan Butir terhadap Dimensi SERVQUAL.....	42
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden.....	44
Lampiran 4. Distribusi Jawaban per Aspek	45
Lampiran 5. Catatan Metodologis.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Waktu dan tempat pelaksanaan survei	3
Tabel 2.	Keterkaitan landasan teori dengan rancangan survei	10
Tabel 3.	Struktur aspek dan butir instrumen survei	11
Tabel 4.	Skala Likert empat tingkat yang digunakan	12
Tabel 5.	Kategori penilaian kepuasan berdasarkan rentang rata-rata.....	13
Tabel 6.	Definisi dimensi SERVQUAL dan aturan pemetaan butir	14
Tabel 7.	Hasil validasi data responden	16
Tabel 8.	Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	16
Tabel 9.	Profil responden berdasarkan kelompok usia.....	17
Tabel 10.	Rekapitulasi rata-rata kepuasan per aspek (n = 141).....	18
Tabel 11.	Rata-rata dan kategori kepuasan per butir pertanyaan	20
Tabel 12.	Tiga butir dengan rata-rata tertinggi.....	23
Tabel 13.	Ringkasan indeks kepuasan mahasiswa	24
Tabel 14.	Alfa Cronbach dan korelasi butir-total terkoreksi	26
Tabel 15.	Rata-rata kepuasan menurut dimensi SERVQUAL (n = 141)	27
Tabel 16.	Rata-rata kepuasan menurut aspek layanan dan dimensi SERVQUAL.....	28
Tabel 17.	Tema saran mahasiswa.....	29
Tabel 18.	Area yang memerlukan perhatian berdasarkan rata-rata terendah	32
Tabel 19.	Matriks prioritas rekomendasi perbaikan.....	36
Tabel 20.	Daftar pertanyaan instrumen survei kepuasan mahasiswa.....	40
Tabel 21.	Pemetaan butir pertanyaan terhadap dimensi SERVQUAL	42
Tabel 22.	Rekapitulasi data responden.....	44
Tabel 23.	Jumlah jawaban menurut aspek dan pilihan jawaban	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Profil responden berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia	17
Gambar 2.	Rata-rata kepuasan mahasiswa per aspek layanan.....	18
Gambar 3.	Sebaran jawaban mahasiswa menurut aspek layanan.....	19
Gambar 4.	Rata-rata kepuasan seluruh butir pertanyaan (Q1–Q50).....	22
Gambar 5.	Perbandingan lima butir dengan rata-rata tertinggi dan terendah.....	23
Gambar 6.	Distribusi butir menurut kategori kepuasan pada setiap aspek.....	25
Gambar 7.	Rata-rata kepuasan mahasiswa menurut dimensi SERVQUAL	27
Gambar 8.	Rata-rata kepuasan pada aspek sarana dan prasarana	33
Gambar 9.	Selisih butir berkategori Puas terhadap batas Sangat Puas (3,25).....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu layanan merupakan salah satu penentu kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Bagi perguruan tinggi, mahasiswa bukan hanya peserta proses pembelajaran, tetapi juga penerima berbagai layanan akademik dan nonakademik, sehingga persepsi mereka atas layanan tersebut menjadi sumber informasi yang penting bagi evaluasi mutu (Abdullah, 2006). Penjaminan mutu pendidikan tinggi sendiri dipahami sebagai kegiatan sistemik yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi (Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi, 2025).

Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia (FK UPI) melaksanakan survei kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2025/2026 untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diterima selama proses pembelajaran dan administrasi akademik. Survei mencakup enam aspek layanan, yaitu dosen, staf Pendidikan dan Kemahasiswaan, staf administrasi umum dan sumber daya, laboran, pengelola dan pimpinan fakultas, serta sarana dan prasarana. Instrumen survei terdiri atas 50 butir pertanyaan dengan skala Likert empat tingkat (Likert, 1932; Joshi et al., 2015).

Data dikumpulkan secara daring melalui Google Forms pada 18 September 2026. Dari 144 entri yang masuk, terdapat 3 alamat email yang muncul dua kali, sehingga data yang dianalisis berjumlah **141 responden valid**. Jumlah tersebut setara 98,60% dari 143 mahasiswa pada tiga angkatan yang menjadi sasaran survei. Seluruh 50 butir pertanyaan tersedia dalam berkas data dan dianalisis, sehingga laporan ini mencakup hasil pada setiap butir, setiap aspek, dan instrumen secara keseluruhan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam laporan ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UPI terhadap layanan fakultas secara keseluruhan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing aspek layanan?
3. Butir atau indikator layanan mana yang memperoleh penilaian tertinggi dan terendah?
4. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa menurut dimensi kualitas layanan SERVQUAL?
5. Bagaimana kualitas instrumen survei dan apa saja saran yang disampaikan mahasiswa?
6. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat disusun berdasarkan hasil survei?

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap enam aspek layanan: dosen; staf Pendidikan dan Kemahasiswaan; staf administrasi umum dan sumber daya; laboran; pengelola dan pimpinan fakultas; serta sarana dan prasarana.
2. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa menurut dimensi SERVQUAL berdasarkan persepsi.
3. Mengidentifikasi indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lain.
4. Menyusun rekomendasi perbaikan yang didasarkan pada data survei.

D. Manfaat

1. **Bagi pimpinan fakultas**, sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan peningkatan mutu layanan.

2. **Bagi unit pelaksana layanan**, sebagai umpan balik terukur atas layanan yang diberikan.
3. **Bagi mahasiswa**, sebagai saluran penyampaian penilaian dan saran.

E. Ruang Lingkup dan Batasan

Ruang lingkup laporan ini dibatasi sebagai berikut.

- Objek survei adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap enam aspek layanan Fakultas Kedokteran UPI.
- Populasi survei adalah 143 mahasiswa tiga angkatan Fakultas Kedokteran UPI; 141 di antaranya mengisi kuesioner dan lolos validasi (tingkat respons 98,60%).
- Analisis bersifat deskriptif kuantitatif atas 50 butir, dilengkapi uji reliabilitas, validitas butir, dan tema saran.
- Analisis per dimensi SERVQUAL dilakukan berdasarkan pemetaan butir oleh penyusun laporan dan hanya memakai persepsi (tanpa harapan), sehingga skor kesenjangan tidak dihitung.

F. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengumpulan data dilaksanakan secara daring pada 18 September 2026. Rincian pelaksanaan survei disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Waktu dan tempat pelaksanaan survei

Komponen	Keterangan
Waktu pengumpulan data	18 September 2026 (pukul 09.38–15.35 menurut stempel waktu formulir)
Tempat/media pengumpulan	Daring (Google Forms)
Sasaran responden	Seluruh mahasiswa tiga angkatan Fakultas Kedokteran UPI
Jumlah populasi sasaran	143 mahasiswa (tiga angkatan)
Jumlah butir pertanyaan	50 butir
Jumlah entri mentah	144 entri
Jumlah responden valid	141 responden
Tingkat respons	98,60% (141 dari 143)

G. Sistematika Penulisan

Laporan terdiri atas lima bab (Pendahuluan; Landasan Teori; Objek dan Metode Survei; Hasil dan Pembahasan; Kesimpulan dan Rekomendasi), diikuti daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan konsep dan teori yang menjadi dasar perancangan, pengukuran, dan interpretasi hasil survei kepuasan mahasiswa.

A. Kepuasan sebagai Indikator Mutu Layanan

Oliver (1980) mengajukan model kognitif yang menempatkan kepuasan sebagai fungsi dari ekspektasi dan diskonfirmasi ekspektasi, yaitu selisih antara harapan awal dan kinerja yang dialami. Dalam rumusan yang lebih umum, Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja (atau hasil) yang dipersepsikan dari suatu produk atau layanan dengan harapannya.

Implikasinya, kepuasan bersifat persepsional: yang diukur adalah penilaian pengguna atas layanan yang dialami, bukan kualitas objektif layanan. Karena itu, hasil survei paling tepat dibaca sebagai indikator relatif untuk membandingkan antaraspek, antarbutir, maupun antarperiode, serta menentukan prioritas perbaikan.

B. Kualitas Layanan dan Model SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan SERVQUAL, yaitu instrumen 22 butir untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Instrumen ini merangkum kualitas layanan ke dalam lima dimensi berikut.

- **Tangibles** (bukti fisik): fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.
- **Reliability** (keandalan): kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- **Responsiveness** (daya tanggap): kesediaan membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat.
- **Assurance** (jaminan): pengetahuan dan kesopanan personel serta kemampuannya menumbuhkan kepercayaan.
- **Empathy** (empati): kepedulian dan perhatian yang diberikan secara personal kepada pengguna.

SERVQUAL asli menghitung kualitas layanan sebagai selisih antara persepsi dan harapan. Cronin dan Taylor (1992) mengusulkan ukuran alternatif yang hanya berbasis kinerja (*performance-only*, dikenal sebagai SERVPERF), yaitu menggunakan persepsi saja. Kuesioner pada survei ini mengukur persepsi kepuasan tanpa mengukur harapan, sehingga laporan ini memakai SERVQUAL sebagai kerangka dimensi dengan pendekatan berbasis persepsi dan tidak menghitung skor kesenjangan.

Kuesioner tidak mencantumkan label dimensi, tetapi redaksi butirnya menyerupai indikator kualitas layanan. Karena itu, butir dipetakan ke kelima dimensi oleh penyusun laporan berdasarkan redaksi dan definisi dimensi (lihat Bab III bagian H dan Bab IV bagian F).

C. Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi

Abdullah (2006) mengembangkan HEdPERF (*Higher Education PERFORMANCE-only*), instrumen 41 butir yang dirancang khusus untuk sektor pendidikan tinggi. Instrumen ini bertolak dari pandangan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi perlu dilihat dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna utama layanan, serta mencakup tidak hanya komponen akademik, tetapi juga keseluruhan lingkungan layanan yang dialami mahasiswa. Cakupan enam aspek pada survei ini, mulai dari dosen hingga sarana dan prasarana, sejalan dengan gagasan tersebut.

D. Survei Kepuasan sebagai Instrumen Evaluasi Layanan

Di Indonesia, penjaminan mutu pendidikan tinggi berpijak pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Republik Indonesia, 2012) dan pengaturan turunannya, yang kini termuat dalam Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Kemdiktisaintek, 2025). Dalam kerangka tersebut, survei kepuasan mahasiswa dapat dipandang sebagai salah satu sarana evaluasi internal yang menyediakan data persepsi pengguna layanan bagi siklus perbaikan mutu.

Untuk layanan publik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang mengukur penilaian pengguna berdasarkan sejumlah unsur pelayanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi [Kementerian PANRB], 2017). Survei pada laporan ini tidak dimaksudkan sebagai survei kepuasan masyarakat formal menurut pedoman tersebut. Namun, prinsip dasarnya, yaitu pengukuran persepsi pengguna secara terstruktur yang hasilnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan, dijadikan rujukan.

E. Skala Likert

1. Pengertian dan Kegunaan

Skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) sebagai teknik pengukuran sikap. Responden diminta menyatakan tingkat persetujuan atau penilaiannya terhadap serangkaian pernyataan pada rentang jawaban bertingkat, dan setiap tingkat jawaban diberi skor numerik. Joshi et al. (2015) menggambarkan skala Likert sebagai salah satu perangkat psikometrik yang paling mendasar dan paling sering digunakan dalam penelitian pendidikan dan ilmu sosial, sekaligus menyoroti perdebatan mengenai analisis data dan jumlah titik pada skala.

Dalam konteks penelitian di Indonesia, Sugiyono (2019) menyebutkan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator, dan indikator tersebut menjadi dasar penyusunan butir instrumen.

2. Skala Empat Tingkat

Skala Likert lazim disusun dengan lima titik yang memuat pilihan netral di tengah. Skala dengan jumlah titik genap, seperti skala empat tingkat pada survei ini, tidak memiliki titik tengah netral sehingga responden diminta menentukan kecenderungan penilaiannya. Ada atau tidaknya titik tengah pada skala penilaian telah menjadi bahan kajian tersendiri (Garland, 1991), sehingga pilihan ini perlu dipahami sebagai keputusan desain dengan konsekuensi metodologis.

Perlu dicatat bahwa pada survei ini tiga dari empat label jawaban (Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas) bermakna positif, sedangkan hanya satu label (Kurang Puas) yang bermakna kurang positif. Susunan label demikian dapat membuat rata-rata skor terkonsentrasi pada sisi atas skala. Oleh karena itu, pembacaan hasil sebaiknya menekankan perbandingan relatif antaraspek dan antarbutir, di samping kategori absolutnya.

3. Tingkat Pengukuran dan Penggunaan Rata-rata

Secara ketat, data Likert berskala ordinal. Dalam praktik survei kepuasan, skor butir lazim dirata-ratakan untuk memperoleh ringkasan yang mudah dibandingkan, sementara literatur mengingatkan adanya perdebatan mengenai kesesuaian statistik parametrik pada data Likert (Joshi et al., 2015). Laporan ini membatasi diri pada statistik deskriptif, yaitu rata-rata, persentase capaian, dan distribusi jawaban, tanpa uji inferensial, sehingga penggunaan rata-rata dipandang memadai sebagai ringkasan deskriptif.

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas menyatakan sejauh mana butir instrumen mengukur hal yang hendak diukur, sedangkan reliabilitas menyatakan konsistensi hasil pengukuran. Pada instrumen berskala Likert, reliabilitas konsistensi internal lazim diperiksa dengan koefisien alfa Cronbach (Cronbach, 1951), yang dihitung dari varians setiap butir dan varians skor total. Nilai alfa sebesar 0,70 atau lebih umumnya dipandang memadai (Nunnally & Bernstein, 1994). Karena alfa dipengaruhi oleh jumlah butir dan besarnya korelasi antarbutir, nilai yang sangat tinggi tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa seluruh butir mengukur konstruk yang berbeda-beda secara bermakna; nilai tersebut juga dapat mencerminkan kecenderungan responden menjawab secara seragam.

Validitas butir dapat didekati dengan korelasi butir–total terkoreksi, yaitu korelasi antara skor sebuah butir dan jumlah skor butir lainnya. Butir dinilai valid apabila koefisien korelasinya melampaui nilai kritis r pada taraf signifikansi 5% dengan derajat bebas $n - 2$.

G. Statistik Deskriptif dan Interpretasi Skor

Statistik deskriptif digunakan untuk meringkas data tanpa menarik kesimpulan yang melampaui data yang dikumpulkan. Ukuran yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. **Rata-rata (mean)** butir, yaitu jumlah skor seluruh responden dibagi jumlah responden.
2. **Rata-rata aspek**, yaitu rata-rata seluruh jawaban pada butir-butir anggota aspek tersebut.
3. **Persentase capaian**, yaitu perbandingan rata-rata terhadap skor maksimum skala (4,00).
4. **Persentase Puas–Sangat Puas**, yaitu porsi jawaban dengan skor 3 dan 4.
5. **Kategori kepuasan**, yang ditetapkan dari rentang nilai rata-rata dengan lebar interval yang sama.

Lebar interval kategori diperoleh dari rentang skala dibagi jumlah kategori, yaitu $(4 - 1) / 4 = 0,75$. Rumus dan kategori yang digunakan diuraikan pada Bab III.

H. Keterkaitan Teori dengan Rancangan Survei

Keterkaitan antara landasan teori dan rancangan survei ini diringkas pada Tabel 2.

Tabel 2. Keterkaitan landasan teori dengan rancangan survei

Konsep/teori	Rujukan	Penerapan dalam survei
Kepuasan sebagai perbandingan kinerja yang dipersepsikan dengan harapan	Oliver (1980); Kotler & Keller (2016)	Butir mengukur kepuasan atas layanan yang dialami; hasil dibaca sebagai indikator relatif.
Kualitas layanan bersifat multidimensi; pengukuran dapat berbasis kinerja saja	Parasuraman et al. (1988); Cronin & Taylor (1992)	Butir dipetakan ke lima dimensi berdasarkan redaksi; analisis berbasis persepsi tanpa skor kesenjangan.
Kualitas layanan pendidikan tinggi mencakup aspek akademik dan lingkungan layanan	Abdullah (2006)	Enam aspek layanan, dari dosen hingga sarana dan prasarana.
Survei kepuasan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan	Kementerian PANRB (2017); Kemdiktisaintek (2025)	Hasil survei dijadikan dasar penyusunan rekomendasi perbaikan.
Skala Likert sebagai teknik pengukuran sikap dan persepsi	Likert (1932); Joshi et al. (2015); Sugiyono (2019)	Skala empat tingkat dengan skor 1 sampai 4 pada setiap butir.
Skala genap tanpa titik tengah netral	Garland (1991)	Responden menentukan kecenderungan penilaian (forced choice).
Reliabilitas konsistensi internal dan validitas butir	Cronbach (1951); Nunnally & Bernstein (1994)	Alfa Cronbach dan korelasi butir-total terkoreksi dihitung dari data 141 responden.

Sumber: Disusun berdasarkan rujukan yang tercantum.

BAB III

OBJEK DAN METODE SURVEI

A. Objek Survei

Objek survei adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pada enam aspek: dosen; staf Pendidikan dan Kemahasiswaan; staf administrasi umum dan sumber daya; laboran; pengelola dan pimpinan fakultas; serta sarana dan prasarana. Struktur aspek disusun berdasarkan redaksi dan penomoran butir pada berkas data dan disajikan pada Tabel 3. Redaksi lengkap ke-50 butir tercantum pada Lampiran 1.

Tabel 3. Struktur aspek dan butir instrumen survei

No.	Aspek	Nomor butir	Jumlah butir
1	Dosen	Q1–Q12	12
2	Staf Akademik & Kemahasiswaan	Q13–Q22	10
3	Staf Administrasi Umum & Sumber Daya	Q23–Q27	5
4	Laboran	Q28–Q37	10
5	Pengelola/Pimpinan Fakultas	Q38–Q41	4
6	Sarana & Prasarana	Q42–Q50	9
	Total	Q1–Q50	50

Sumber: Struktur berkas data survei (diolah).

B. Responden dan Sumber Data

Sasaran survei adalah seluruh mahasiswa tiga angkatan Fakultas Kedokteran UPI yang berjumlah 143 orang. Data yang dianalisis berasal dari 141 responden valid hasil validasi 144 entri mentah, sehingga tingkat respons (*response rate*) mencapai 98,60% (141/143). Survei tidak menggunakan pengambilan sampel dan mencakup hampir seluruh populasi; dua mahasiswa lainnya (1,40%) tidak mengisi kuesioner.

C. Desain Survei

Survei menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain potong lintang (*cross-sectional*), yaitu pengumpulan data pada satu titik waktu, sehingga

menggambarkan tingkat kepuasan saat survei dilaksanakan dan tidak menguji hubungan sebab-akibat maupun perubahan antarperiode.

D. Instrumen dan Skala Pengukuran

Instrumen berupa kuesioner terstruktur yang terdiri atas 50 butir pertanyaan dengan skala Likert empat tingkat, ditambah satu kolom saran terbuka. Setiap jawaban dikonversi menjadi skor numerik sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skala Likert empat tingkat yang digunakan

Pilihan jawaban	Skor	Keterangan
Kurang Puas	1	Terendah
Cukup Puas	2	–
Puas	3	–
Sangat Puas	4	Tertinggi

Sumber: Instrumen survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara daring melalui Google Forms dan diunduh sebagai berkas CSV berisi stempel waktu, alamat email, jenis kelamin, usia, jawaban ke-50 butir, dan kolom saran terbuka.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan melalui langkah-langkah berikut.

1. Mengidentifikasi jumlah entri mentah dan entri valid.
2. Menghapus duplikasi berdasarkan alamat email dengan mempertahankan entri paling awal menurut stempel waktu.
3. Menormalkan data usia (misalnya “19 tahun” menjadi 19); isian non-numerik dikeluarkan dari analisis usia.
4. Mengubah pilihan jawaban menjadi skor numerik 1 sampai 4 sesuai skala Likert.
5. Menghitung rata-rata setiap butir, setiap aspek, dan seluruh instrumen, serta distribusi jawaban.

6. Menentukan kategori kepuasan dari rata-rata yang dibulatkan dua angka desimal.
7. Menghitung alfa Cronbach dan korelasi butir–total terkoreksi, serta mengelompokkan saran terbuka ke dalam tema berdasarkan kata kunci.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$M = \Sigma X / n$$

$$\text{Capaian (\%)} = (M / 4) \times 100\%$$

$$\text{Tingkat respons (\%)} = (\text{responden valid} / \text{populasi}) \times 100\%$$

$$\text{Alfa Cronbach } (\alpha) = [k / (k - 1)] \times [1 - (\Sigma \text{ varians butir} / \text{ varians skor total})]$$

dengan M adalah rata-rata skor, ΣX adalah jumlah skor jawaban, n adalah jumlah responden (141), k adalah jumlah butir, dan populasi adalah jumlah mahasiswa tiga angkatan (143). Rata-rata aspek dan rata-rata keseluruhan dihitung dari seluruh jawaban pada butir yang menjadi anggotanya. Persentase capaian dihitung dari nilai rata-rata yang ditampilkan (dua angka desimal).

G. Kategori Penilaian

Kategori kepuasan ditetapkan berdasarkan rentang nilai rata-rata dengan lebar interval yang sama, yaitu 0,75, sebagaimana disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Kategori penilaian kepuasan berdasarkan rentang rata-rata

Rentang nilai rata-rata	Kategori	Skor acuan
1,00 – 1,74	Kurang Puas	1
1,75 – 2,49	Cukup Puas	2
2,50 – 3,24	Puas	3
3,25 – 4,00	Sangat Puas	4

Sumber: Ketentuan kategori penilaian survei kepuasan mahasiswa FK UPI.

H. Pemetaan Butir terhadap Dimensi SERVQUAL

Kuesioner tidak mencantumkan kode dimensi. Penyusun laporan memetakan setiap butir ke salah satu dari lima dimensi SERVQUAL berdasarkan redaksi butir

dan definisi dimensi (Parasuraman et al., 1988), dengan aturan pada Tabel 6. Pemetaan lengkap disajikan pada Lampiran 2.

Tabel 6. Definisi dimensi SERVQUAL dan aturan pemetaan butir

Dimensi	Definisi	Aturan pemetaan butir	Butir
Tangibles	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel	Kelengkapan, kualitas, kenyamanan, dan kebersihan sarana, prasarana, dan peralatan	7
Reliability	Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat	Kemampuan memberikan pelayanan, ketepatan waktu atau kesesuaian jadwal, dan kejelasan prosedur	10
Responsiveness	Kesediaan membantu dan memberikan layanan dengan cepat	Kesediaan membantu, layanan cepat, dan ketersediaan saat dibutuhkan	12
Assurance	Pengetahuan dan kesopanan personel serta kemampuannya menumbuhkan kepercayaan	Pelayanan yang meyakinkan, kompetensi, sikap, dan kejelasan informasi	11
Empathy	Kepedulian dan perhatian individual kepada pengguna	Kepedulian, perhatian, motivasi, kesempatan perbaikan, dan kemudahan akses layanan	10

Sumber: Definisi dimensi menurut Parasuraman et al. (1988); aturan pemetaan disusun penulis.

Pemetaan ini merupakan interpretasi penyusun laporan dan belum dikonfirmasi oleh penyusun kuesioner. Sebanyak 12 butir (Q3, Q5, Q6, Q9, Q10, Q11, Q18, Q19, Q22, Q37, Q43, Q44) secara redaksi dapat ditafsirkan masuk lebih dari satu dimensi dan ditandai “kurang tegas”. Untuk menguji ketahanan hasil, analisis dimensi diulang hanya dengan 38 butir yang “tegas”. Karena kuesioner tidak mengukur harapan, analisis bersifat berbasis persepsi (Cronin & Taylor, 1992).

I. Penyusunan Rekomendasi

Rekomendasi disusun dari butir dan aspek dengan rata-rata relatif rendah, dengan prioritas menurut selisih rata-rata butir terhadap batas Sangat Puas (3,25), serta dipadukan dengan tema saran mahasiswa.

J. Keterbatasan Metodologis

Beberapa keterbatasan perlu diperhatikan dalam membaca hasil survei ini.

1. Hasil hanya berlaku untuk mahasiswa tiga angkatan yang menjadi sasaran (143 orang) dan tidak dapat digeneralisasi ke angkatan lain.

2. Pemetaan dimensi SERVQUAL merupakan interpretasi penyusun laporan, dan harapan tidak diukur sehingga skor kesenjangan tidak dihitung.
3. Data bersifat persepsional dan potong lintang, tanpa pembandingan periode sebelumnya.
4. 31 responden (21,99%) menjawab sama pada seluruh 50 butir (kecenderungan menjawab seragam).
5. Pengelompokan tema saran berbasis kata kunci sehingga bersifat indikatif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

1. Validasi Data

Data mentah yang diperoleh berjumlah 144 entri. Setelah dilakukan validasi berdasarkan alamat email, ditemukan tiga alamat email yang muncul dua kali. Untuk setiap alamat tersebut, entri paling awal dipertahankan dan satu entri lainnya dikeluarkan, sehingga jumlah responden valid yang dianalisis adalah 141 (Tabel 7). Jumlah populasi sasaran adalah 143 mahasiswa pada tiga angkatan, sehingga tingkat respons adalah $141/143 = 98,60\%$.

Tabel 7. Hasil validasi data responden

Uraian	Jumlah
Entri mentah	144
Alamat email duplikat	3
Entri duplikat yang dikeluarkan	3
Responden valid	141
Populasi sasaran (tiga angkatan)	143
Tingkat respons	98,60%

Sumber: Berkas CSV survei (diolah).

2. Profil Jenis Kelamin

Responden perempuan berjumlah 92 orang (65,25%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 49 orang (34,75%) (Tabel 8 dan Gambar 1a).

Tabel 8. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	49	34,75%
Perempuan	92	65,25%
Total	141	100,00%

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

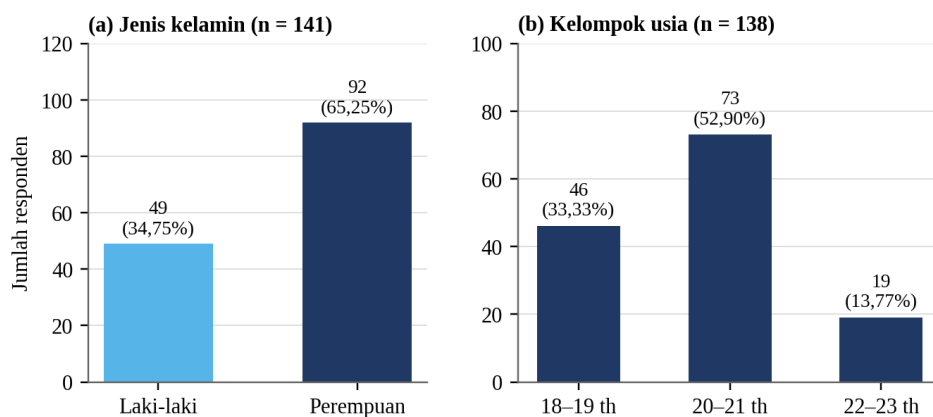
3. Profil Usia

Dari 141 responden, 138 memiliki data usia yang valid secara numerik. Terdapat satu isian usia yang tidak valid karena berisi nama dan dua isian yang kosong, sehingga analisis usia menggunakan 138 data. Usia responden berkisar antara 18 dan 23 tahun dengan rata-rata 20,17 tahun dan median 20 tahun. Mayoritas responden berada pada kelompok usia 20–21 tahun (52,90%), diikuti kelompok 18–19 tahun (33,33%) dan 22–23 tahun (13,77%) (Tabel 9 dan Gambar 1b).

Tabel 9. Profil responden berdasarkan kelompok usia

Kelompok usia	Jumlah	Persentase
18–19 tahun	46	33,33%
20–21 tahun	73	52,90%
22–23 tahun	19	13,77%
Total valid	138	100,00%

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).



Gambar 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

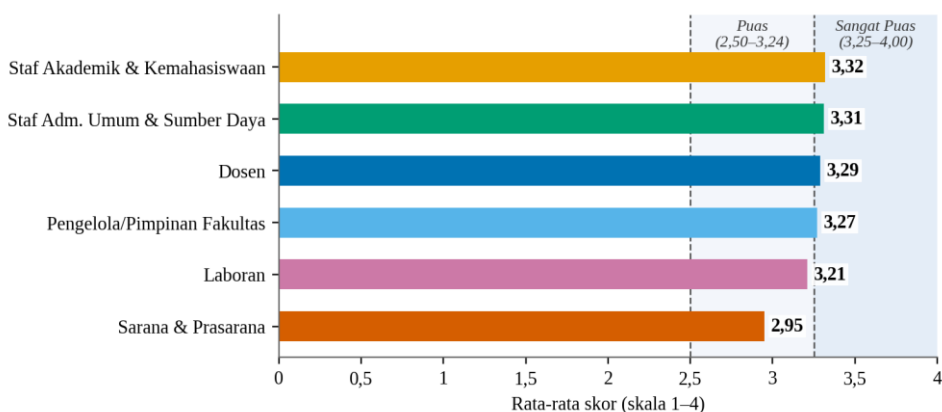
B. Hasil Analisis per Aspek

Rata-rata kepuasan pada enam aspek layanan disajikan pada Tabel 10 dan Gambar 2, sedangkan sebaran jawabannya pada Gambar 3. Seluruh aspek dinilai oleh 141 responden dan seluruhnya berada pada kategori Puas atau Sangat Puas.

Tabel 10. Rekapitulasi rata-rata kepuasan per aspek (n = 141)

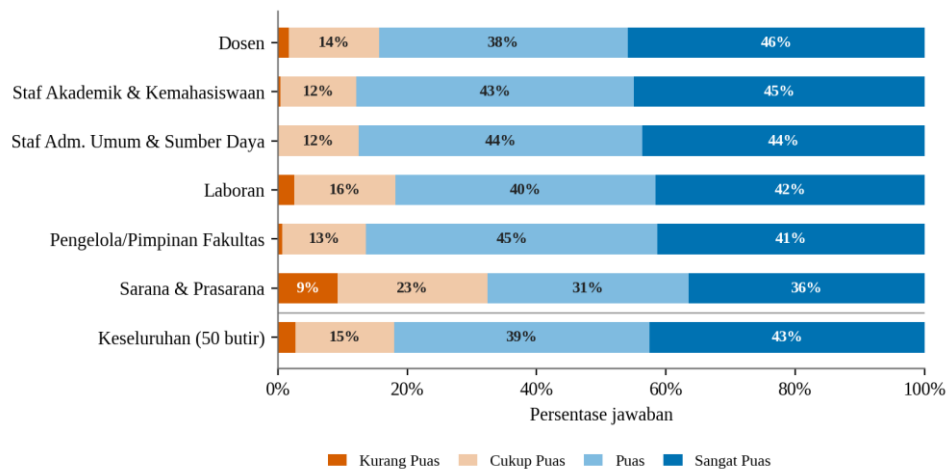
Peringkat	Aspek	Butir	Rata-rata	Capaian	Puas–Sangat Puas	Kategori
3	Dosen	12	3,29	82,25%	84,34%	Sangat Puas
1	Staf Akademik & Kemahasiswaan	10	3,32	83,00%	87,87%	Sangat Puas
2	Staf Administrasi Umum & Sumber Daya	5	3,31	82,75%	87,52%	Sangat Puas
5	Laboran	10	3,21	80,25%	81,84%	Puas
4	Pengelola/Pimpinan Fakultas	4	3,27	81,75%	86,35%	Sangat Puas
6	Sarana & Prasarana	9	2,95	73,75%	67,61%	Puas

Sumber: Berkas CSV survei (diolah). Puas–Sangat Puas = porsi jawaban dengan skor 3 dan 4.



Gambar 2. Rata-rata kepuasan mahasiswa per aspek layanan

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).



Gambar 3. Sebaran jawaban mahasiswa menurut aspek layanan

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah). Label di bawah 4% tidak ditampilkan.

Dosen (3,29; Sangat Puas). Aspek ini mencakup 12 butir. Sembilan butir berkategori Sangat Puas dan tiga butir (Q2, Q5, Q9) berkategori Puas, dengan selisih terhadap batas 3,25 sebesar 0,02 sampai 0,09. Sebanyak 84,34% jawaban berada pada kategori Puas atau Sangat Puas.

Staf Akademik & Kemahasiswaan (3,32; Sangat Puas). Aspek ini memperoleh rata-rata tertinggi di antara seluruh aspek. Kesepuluh butirnya berkategori Sangat Puas dan 87,87% jawaban berada pada kategori Puas atau Sangat Puas.

Staf Administrasi Umum & Sumber Daya (3,31; Sangat Puas). Seluruh lima butir aspek ini berkategori Sangat Puas, dengan rentang rata-rata butir 3,26 sampai 3,36. Tidak ada jawaban Kurang Puas pada aspek ini.

Laboran (3,21; Puas). Aspek ini berkategori Puas dan lebih rendah dibandingkan aspek layanan sumber daya manusia lainnya. Dari 10 butir, hanya Q33 (3,30) dan Q36 (3,28) yang mencapai kategori Sangat Puas. Aspek ini juga memuat jawaban Kurang Puas terbanyak kedua (36 jawaban) setelah aspek sarana dan prasarana.

Pengelola/Pimpinan Fakultas (3,27; Sangat Puas). Tiga dari empat butir (Q38, Q39, Q40) berkategori Sangat Puas (3,28), sedangkan Q41 (3,24) berada tepat di bawah batas kategori.

Sarana & Prasarana (2,95; Puas). Aspek ini terdiri atas sembilan butir (Q42–Q50) dan memiliki rata-rata terendah, dengan capaian 73,75% dari skor maksimum. Hanya satu dari sembilan butir (Q50) yang berkategori Sangat Puas. Jawaban Puas–Sangat Puas pada aspek ini hanya 67,61%, jauh di bawah aspek lain (81,84% sampai 87,87%). Aspek ini menyumbang 117 dari 192 jawaban Kurang Puas (60,94%) padahal hanya 18% dari seluruh jawaban.

C. Hasil Analisis per Pertanyaan

Hasil per butir pertanyaan disajikan pada Tabel 11. Rata-rata butir berkisar antara 2,62 (Q47) dan 3,38 (Q3, Q10, Q13). Sebanyak 30 butir (60,00%) berkategori Sangat Puas dan 20 butir (40,00%) berkategori Puas; tidak ada butir yang berkategori Cukup Puas maupun Kurang Puas.

Tabel 11. Rata-rata dan kategori kepuasan per butir pertanyaan

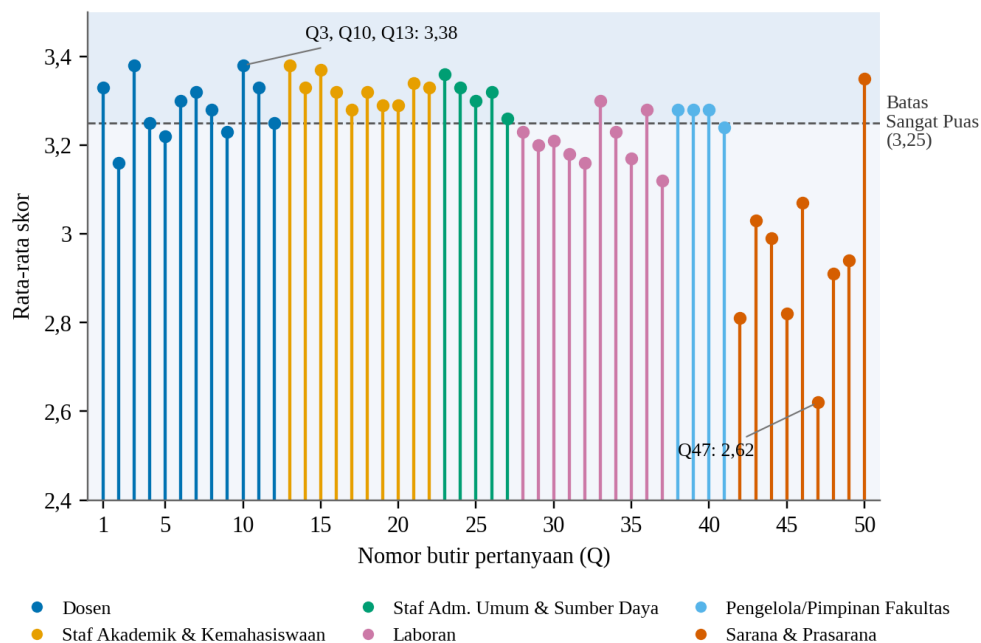
Nomor butir	Rata-rata	Capaian	Puas–Sangat Puas	Kategori
Dosen (n = 141)				
Q1	3,33	83,25%	87,23%	Sangat Puas
Q2	3,16	79,00%	79,43%	Puas
Q3	3,38	84,50%	85,82%	Sangat Puas
Q4	3,25	81,25%	84,40%	Sangat Puas
Q5	3,22	80,50%	81,56%	Puas
Q6	3,30	82,50%	84,40%	Sangat Puas
Q7	3,32	83,00%	85,11%	Sangat Puas
Q8	3,28	82,00%	83,69%	Sangat Puas
Q9	3,23	80,75%	83,69%	Puas
Q10	3,38	84,50%	88,65%	Sangat Puas
Q11	3,33	83,25%	85,82%	Sangat Puas
Q12	3,25	81,25%	82,27%	Sangat Puas
Staf Akademik & Kemahasiswaan (n = 141)				
Q13	3,38	84,50%	90,78%	Sangat Puas
Q14	3,33	83,25%	87,94%	Sangat Puas
Q15	3,37	84,25%	89,36%	Sangat Puas
Q16	3,32	83,00%	87,23%	Sangat Puas
Q17	3,28	82,00%	84,40%	Sangat Puas

Nomor butir	Rata-rata	Capaian	Puas–Sangat Puas	Kategori
Q18	3,32	83,00%	87,23%	Sangat Puas
Q19	3,29	82,25%	86,52%	Sangat Puas
Q20	3,29	82,25%	87,23%	Sangat Puas
Q21	3,34	83,50%	89,36%	Sangat Puas
Q22	3,33	83,25%	88,65%	Sangat Puas
Staf Administrasi Umum & Sumber Daya (n = 141)				
Q23	3,36	84,00%	89,36%	Sangat Puas
Q24	3,33	83,25%	87,94%	Sangat Puas
Q25	3,30	82,50%	87,94%	Sangat Puas
Q26	3,32	83,00%	87,94%	Sangat Puas
Q27	3,26	81,50%	84,40%	Sangat Puas
Laboran (n = 141)				
Q28	3,23	80,75%	82,27%	Puas
Q29	3,20	80,00%	80,14%	Puas
Q30	3,21	80,25%	81,56%	Puas
Q31	3,18	79,50%	79,43%	Puas
Q32	3,16	79,00%	78,72%	Puas
Q33	3,30	82,50%	85,82%	Sangat Puas
Q34	3,23	80,75%	82,98%	Puas
Q35	3,17	79,25%	80,85%	Puas
Q36	3,28	82,00%	86,52%	Sangat Puas
Q37	3,12	78,00%	80,14%	Puas
Pengelola/Pimpinan Fakultas (n = 141)				
Q38	3,28	82,00%	87,23%	Sangat Puas
Q39	3,28	82,00%	86,52%	Sangat Puas
Q40	3,28	82,00%	87,23%	Sangat Puas
Q41	3,24	81,00%	84,40%	Puas
Sarana & Prasarana (n = 141)				
Q42	2,81	70,25%	61,70%	Puas
Q43	3,03	75,75%	70,92%	Puas
Q44	2,99	74,75%	67,38%	Puas
Q45	2,82	70,50%	60,99%	Puas
Q46	3,07	76,75%	72,34%	Puas
Q47	2,62	65,50%	56,03%	Puas

Nomor butir	Rata-rata	Capaian	Puas–Sangat Puas	Kategori
Q48	2,91	72,75%	65,25%	Puas
Q49	2,94	73,50%	67,38%	Puas
Q50	3,35	83,75%	86,52%	Sangat Puas

Sumber: Berkas CSV survei (diolah). $\text{Capaian} = \text{rata-rata} / 4 \times 100\%$. Redaksi butir pada Lampiran 1.

Sebaran rata-rata seluruh butir divisualisasikan pada Gambar 4. Butir-butir pada aspek staf akademik dan staf administrasi cenderung berkumpul di atas batas Sangat Puas, sedangkan butir pada aspek sarana dan prasarana tersebar lebih rendah dan lebih bervariasi.



Gambar 4. Rata-rata kepuasan seluruh butir pertanyaan (Q1–Q50)

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah). Sumbu vertikal dimulai dari 2,40.

1. Indikator Tertinggi

Tiga butir dengan rata-rata tertinggi adalah Q3, Q10, dan Q13 dengan nilai masing-masing 3,38 (Tabel 12). Butir berikutnya adalah Q15 (3,37), Q23 (3,36), dan Q50 (3,35).

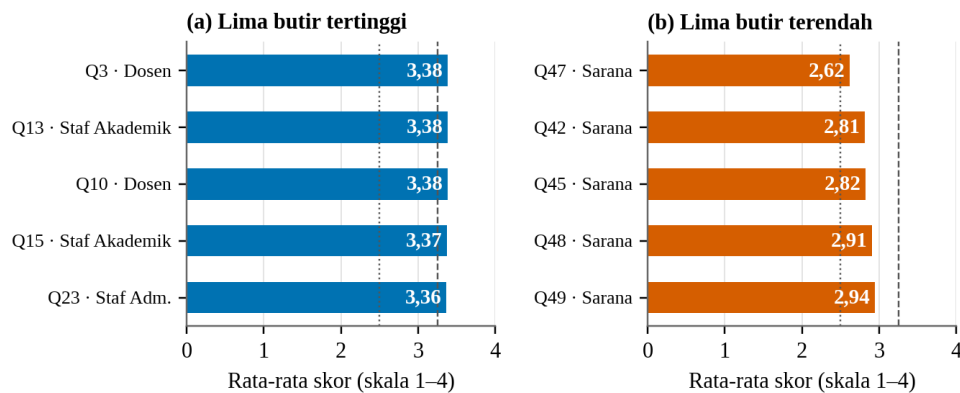
Tabel 12. Tiga butir dengan rata-rata tertinggi

Butir	Rata-rata	Isi pertanyaan
Q3	3,38	Cara dosen menjelaskan materi perkuliahan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami
Q10	3,38	Motivasi belajar yang diberikan dosen kepada mahasiswa
Q13	3,38	Kemampuan staf Seksi Pendidikan dan Kemahasiswaan FK UPI dalam memberikan pelayanan

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

2. Indikator Terendah

Lima butir dengan rata-rata terendah seluruhnya berasal dari aspek sarana dan prasarana, yaitu Q47 (2,62), Q42 (2,81), Q45 (2,82), Q48 (2,91), dan Q49 (2,94). Perbandingan lima butir tertinggi dan terendah disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Perbandingan lima butir dengan rata-rata tertinggi dan terendah

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah). Garis putus-putus = 3,25; garis titik = 2,50.

D. Analisis Ringkasan Kepuasan

1. Indeks Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan 141 responden valid dan 50 butir, diperoleh 7.050 jawaban dengan rata-rata keseluruhan **3,22**, kategori **Puas**, dan capaian **80,50%** dari skor

maksimum 4,00. Nilai ini berada 0,03 di bawah batas kategori Sangat Puas. Ringkasan indikator disajikan pada Tabel 13.

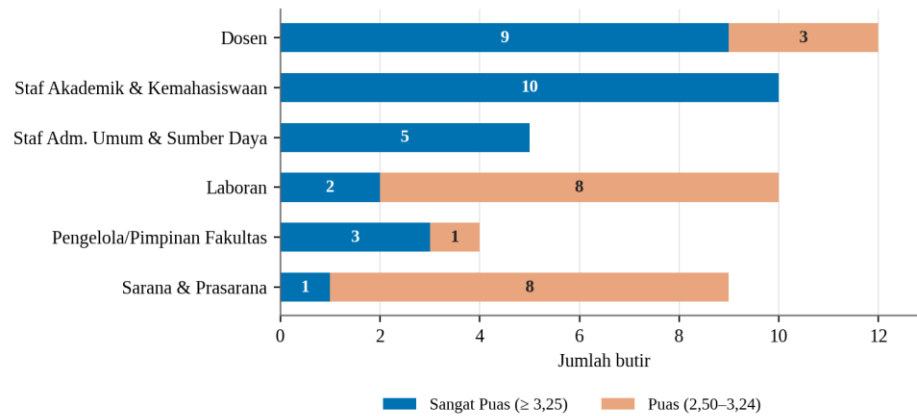
Tabel 13. Ringkasan indeks kepuasan mahasiswa

Indikator	Nilai
Jumlah responden valid	141
Tingkat respons	98,60% (141 dari 143)
Jumlah butir dianalisis	50
Jumlah seluruh jawaban	7.050
Rata-rata keseluruhan	3,22
Kategori	Puas
Persentase capaian terhadap skor maksimum	80,50%
Jawaban Sangat Puas	3.002 (42,58%)
Jawaban Puas	2.780 (39,43%)
Jawaban Cukup Puas	1.076 (15,26%)
Jawaban Kurang Puas	192 (2,72%)
Jawaban Puas–Sangat Puas	82,01%
Rata-rata butir tertinggi	3,38 (Q3, Q10, Q13)
Rata-rata butir terendah	2,62 (Q47)
Median rata-rata antarbutir	3,28
Simpangan baku rata-rata antarbutir	0,16
Butir berkategori Sangat Puas	30 butir (60,00%)
Butir berkategori Puas	20 butir (40,00%)
Butir berkategori Cukup Puas / Kurang Puas	0 butir

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

Distribusi butir menurut kategori pada setiap aspek disajikan pada Gambar 6. Aspek staf akademik dan staf administrasi seluruhnya berkategori Sangat Puas pada

level butir, sedangkan pada aspek laboran (8 dari 10 butir) dan sarana-prasarana (8 dari 9 butir) sebagian besar butir berkategori Puas.



Gambar 6. Distribusi butir menurut kategori kepuasan pada setiap aspek

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

2. Urutan Aspek

Berdasarkan rata-rata, urutan aspek dari tertinggi ke terendah adalah: (1) Staf Akademik & Kemahasiswaan (3,32), (2) Staf Administrasi Umum & Sumber Daya (3,31), (3) Dosen (3,29), (4) Pengelola/Pimpinan Fakultas (3,27), (5) Laboran (3,21), dan (6) Sarana & Prasarana (2,95). Selisih antara aspek tertinggi dan terendah adalah 0,37.

3. Interpretasi Ringkas

Mahasiswa memberikan penilaian paling tinggi pada aspek layanan yang melibatkan sumber daya manusia, khususnya staf Pendidikan dan Kemahasiswaan, staf administrasi, dan dosen. Penilaian paling rendah diberikan pada aspek sarana dan prasarana, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan kursi, serta kelengkapan dan kualitas sarana.

E. Uji Kualitas Instrumen

Reliabilitas konsistensi internal diperiksa dengan alfa Cronbach. Untuk seluruh 50 butir, diperoleh $\alpha = 0,986$, sedangkan pada masing-masing aspek nilai α

berkisar antara 0,946 dan 0,977 (Tabel 14). Seluruhnya jauh di atas 0,70 (Nunnally & Bernstein, 1994).

Tabel 14. Alfa Cronbach dan korelasi butir–total terkoreksi

Aspek	Butir	Alfa Cronbach	r butir–total (min–maks)
Dosen	12	0,946	0,60 – 0,78
Staf Akademik & Kemahasiswaan	10	0,977	0,80 – 0,88
Staf Administrasi Umum & Sumber Daya	5	0,968	0,83 – 0,87
Laboran	10	0,975	0,69 – 0,83
Pengelola/Pimpinan Fakultas	4	0,977	0,86 – 0,87
Sarana & Prasarana	9	0,953	0,66 – 0,78
Seluruh instrumen	50	0,986	0,60 – 0,88

Sumber: Berkas CSV survei (diolah). r butir–total dihitung terhadap jumlah 49 butir lainnya.

Validitas butir diperiksa dengan korelasi butir–total terkoreksi. Nilai kritis r untuk $n = 141$ pada taraf signifikansi 5% (dua sisi) adalah 0,165. Koefisien korelasi seluruh butir berkisar antara 0,60 dan 0,88, sehingga **seluruh 50 butir dinyatakan valid**.

Nilai alfa yang sangat tinggi perlu dibaca dengan hati-hati. Sebanyak 31 responden (21,99%) memberikan jawaban yang sama pada seluruh 50 butir (21 responden memilih Sangat Puas, 8 Puas, dan 2 Cukup Puas). Pola seperti ini dapat meningkatkan korelasi antarbutir. Untuk menguji ketahanan hasil, analisis diulang tanpa 31 responden tersebut ($n = 110$): alfa menjadi 0,979, rata-rata keseluruhan menjadi 3,11 (tetap kategori Puas), rata-rata aspek sarana dan prasarana menjadi 2,76, dan urutan keenam aspek tidak berubah. Ke-141 responden tetap dipertahankan dalam analisis utama karena seluruhnya lolos validasi data.

F. Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

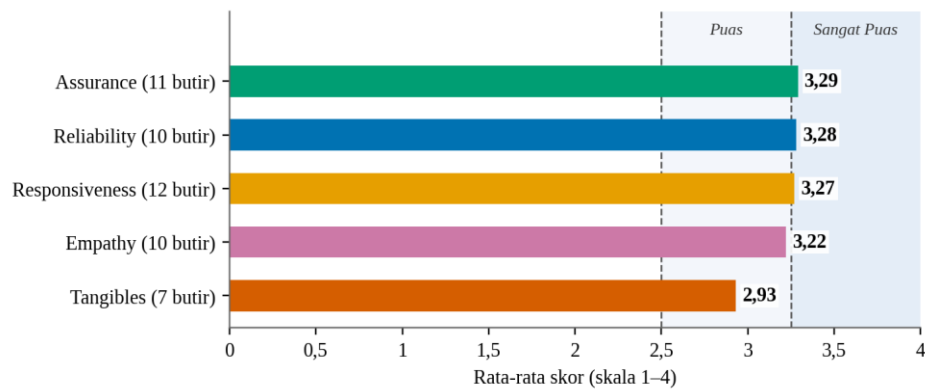
Berdasarkan pemetaan butir pada Bab III bagian H (Lampiran 2), kepuasan dianalisis menurut lima dimensi SERVQUAL. Karena survei hanya mengukur persepsi tanpa harapan, analisis bersifat berbasis kinerja saja (Cronin & Taylor,

1992) dan skor kesenjangan tidak dapat dihitung. Hasilnya disajikan pada Tabel 15 dan Gambar 7.

Tabel 15. Rata-rata kepuasan menurut dimensi SERVQUAL (n = 141)

Peringkat	Dimensi	Butir	Rata-rata	Capaian	Puas-SP	Kategori	Alfa
5	Tangibles	7	2,93	73,25%	67,17%	Puas	0,938
2	Reliability	10	3,28	82,00%	85,39%	Sangat Puas	0,934
3	Responsiveness	12	3,27	81,75%	84,75%	Sangat Puas	0,958
1	Assurance	11	3,29	82,25%	86,20%	Sangat Puas	0,948
4	Empathy	10	3,22	80,50%	81,13%	Puas	0,934

Sumber: Berkas CSV survei (diolah); pemetaan butir oleh penyusun laporan. Puas-SP = porsi jawaban dengan skor 3 dan 4.



Gambar 7. Rata-rata kepuasan mahasiswa menurut dimensi SERVQUAL

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

Dimensi dengan penilaian tertinggi. *Assurance* (3,29), *Reliability* (3,28), dan *Responsiveness* (3,27) seluruhnya berkategori Sangat Puas dengan selisih hanya 0,02 satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan sikap personel, keandalan layanan, serta daya tanggap dinilai baik secara konsisten.

Empathy. Dimensi ini berkategori Puas (3,22). Penyebab utamanya adalah dua butir kemudahan akses layanan, yaitu Q43 (3,03) dan Q44 (2,99); tanpa kedua butir tersebut, rata-rata *Empathy* menjadi 3,27. Kedua butir ini juga termasuk yang pemetaannya kurang tegas.

Tangibles. Dimensi ini memperoleh rata-rata terendah (2,93; capaian 73,25%) dan hanya 67,17% jawaban berada pada kategori Puas atau Sangat Puas. Selisihnya dengan dimensi terendah berikutnya (*Empathy*) adalah 0,29. Dimensi ini

menyumbang 103 dari 192 jawaban Kurang Puas (53,65%) padahal hanya 14,00% dari seluruh jawaban.

Rincian menurut aspek layanan dan dimensi disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Rata-rata kepuasan menurut aspek layanan dan dimensi SERVQUAL

Aspek	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Dosen	–	3,24 (4)	3,27 (3)	3,34 (2)	3,33 (3)
Staf Akademik & Mahasiswa	–	3,32 (3)	3,32 (2)	3,34 (4)	3,28 (1)
Staf Administrasi Umum & Sumber Daya	–	3,36 (1)	3,32 (2)	3,30 (1)	3,26 (1)
Laboran	–	3,23 (1)	3,21 (4)	3,20 (3)	3,20 (2)
Pengelola/Pimpinan Fakultas	–	3,28 (1)	3,28 (1)	3,28 (1)	3,24 (1)
Sarana & Prasarana	2,93 (7)	–	–	–	3,01 (2)

Sumber: Berkas CSV survei (diolah). Angka dalam kurung = jumlah butir pada sel tersebut.

Tabel 16 memperlihatkan dua pola. Pertama, aspek laboran bernilai hampir sama pada semua dimensi (3,20 sampai 3,23), sehingga penilaian yang relatif lebih rendah pada aspek ini bersifat merata dan bukan bersumber dari satu dimensi tertentu. Kedua, pada aspek dosen, dimensi *Reliability* (3,24) paling rendah dibandingkan *Assurance* (3,34) dan *Empathy* (3,33), terutama karena ketepatan waktu kehadiran dosen (Q2, 3,16).

Ketahanan hasil. Apabila 12 butir yang pemetaannya kurang tegas dikeluarkan (38 butir tersisa), rata-rata dimensi menjadi *Assurance* 3,30, *Reliability* 3,29, *Responsiveness* 3,27, *Empathy* 3,24, dan *Tangibles* 2,93. Urutan dimensi tidak berubah, sehingga temuan bahwa *Tangibles* paling rendah tidak bergantung pada butir yang ambigu.

G. Saran Mahasiswa

Kolom saran terbuka diisi oleh 105 dari 141 responden (74,47%). Isian dikelompokkan ke dalam tema secara sederhana berdasarkan kata kunci; satu isian dapat memuat lebih dari satu tema, sehingga hasilnya bersifat indikatif (Tabel 17).

Tabel 17. Tema saran mahasiswa

Tema	Jumlah responden	% dari 105 pengisi
Kursi ruang tutorial/kelas (rusak atau tidak nyaman)	21	20,00%
AC dan suhu ruangan (panas, pengap), termasuk skills lab	16	15,24%
Fasilitas dan alat skills lab/laboratorium	13	12,38%
Wi-Fi, jaringan internet, dan sinyal	7	6,67%
Ketersediaan dan jadwal ruang (tutorial, peminjaman)	7	6,67%
Toilet (tisu, sabun, kebersihan)	6	5,71%
Perpustakaan dan ruang baca	4	3,81%

Sumber: Kolom saran berkas CSV survei (diolah).

Tema yang paling sering muncul adalah kursi di ruang tutorial dan kelas yang rusak atau tidak nyaman, disusul keluhan suhu ruangan, terutama ruang skills lab yang dirasakan panas dan pengap serta AC di beberapa ruang kuliah dan tutorial yang kurang dingin. Mahasiswa juga menyebut fasilitas dan alat skills lab yang terbatas, jaringan Wi-Fi yang tidak stabil, keterbatasan dan bentroknnya penggunaan ruang tutorial, kelengkapan toilet, serta akses perpustakaan dan ruang baca. Sebagian isian lain berisi apresiasi terhadap layanan dan masukan tentang jadwal perkuliahan dan modul.

Tema-tema tersebut searah dengan butir berskor terendah, yaitu Q47 (kenyamanan kursi), Q42 dan Q45 (kelengkapan dan kualitas sarana), serta Q44 (akses layanan sarana prasarana termasuk peminjaman ruangan). Kesesuaian antara data kuantitatif dan kualitatif ini memperkuat kesimpulan bahwa sarana dan prasarana merupakan area prioritas perbaikan.

H. Pembahasan

Tingkat kepuasan keseluruhan. Secara umum, mahasiswa menilai layanan Fakultas Kedokteran UPI pada kategori Puas, dengan rata-rata 3,22 dan capaian 80,50%. Sebanyak 82,01% dari seluruh jawaban berada pada kategori Puas atau

Sangat Puas, dan hanya 2,72% yang Kurang Puas. Tidak ada satu pun butir yang berada pada kategori Cukup Puas atau Kurang Puas; 30 dari 50 butir (60,00%) berkategori Sangat Puas dan 20 butir (40,00%) berkategori Puas. Temuan ini menunjukkan layanan yang secara umum memenuhi harapan mahasiswa, dengan ruang perbaikan yang terkonsentrasi pada beberapa area.

Kekuatan pada layanan sumber daya manusia. Empat dari enam aspek berada pada kategori Sangat Puas. Seluruh butir pada aspek staf Pendidikan dan Kemahasiswaan (10 butir) dan staf administrasi umum (5 butir) berkategori Sangat Puas. Pada aspek dosen, nilai tertinggi terdapat pada kejelasan penjelasan materi (Q3) dan motivasi belajar (Q10) masing-masing 3,38. Merujuk pada model diskonfirmasi (Oliver, 1980), nilai setinggi ini dapat ditafsirkan sebagai indikasi bahwa kinerja layanan yang dipersepsikan memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa, meskipun survei ini tidak mengukur harapan secara langsung.

Aspek laboran. Rata-rata aspek laboran (3,21) berada pada kategori Puas. Delapan dari sepuluh butirnya berada pada rentang 3,12 sampai 3,23. Jarak sebagian besar butir tersebut terhadap batas 3,25 sangat kecil (Q28 dan Q34 masing-masing 0,02; Q30 0,04; Q29 0,05), sehingga peningkatan rata-rata aspek sekitar 0,04 sudah cukup untuk mencapai kategori Sangat Puas. Butir dengan nilai terendah pada aspek ini adalah Q37 (3,12), yaitu kenyamanan selama berurusan dengan laboran.

Aspek sarana dan prasarana. Aspek ini memperoleh rata-rata terendah (2,95), berjarak 0,26 dari aspek terendah berikutnya (laboran) dan 0,37 dari aspek tertinggi. Lima butir terendah seluruh instrumen berasal dari aspek ini: kenyamanan kursi pada pembelajaran teori di kelas (Q47, 2,62), kelengkapan sarana dan prasarana (Q42, 2,81), kualitas sarana dan prasarana (Q45, 2,82), ketersediaan meja dan kursi praktikum (Q48, 2,91), serta kenyamanan meja dan kursi praktikum (Q49, 2,94). Butir Q47 hanya 0,12 di atas batas bawah kategori Puas (2,50). Butir Q44 (kemudahan akses layanan sarana prasarana seperti peminjaman ruangan, 2,99) juga di bawah 3,00. Sebaliknya, Q50 (kebersihan dan kenyamanan ruang laboratorium, 3,35) berkategori Sangat Puas, yang menunjukkan bahwa penilaian dalam aspek ini tidak seragam. Dalam kerangka SERVQUAL, temuan ini tercermin

pada dimensi *tangibles* yang memperoleh rata-rata terendah (2,93; Bab IV bagian F). Karena aspek ini menyumbang 60,94% dari seluruh jawaban Kurang Puas, perbaikan sarana dan prasarana akan berdampak paling besar terhadap indeks kepuasan.

Akses layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan. Butir Q43 (kemudahan akses layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan) memperoleh 3,03, jauh lebih rendah daripada penilaian terhadap aspek staf Pendidikan dan Kemahasiswaan (3,32). Perbedaan ini mengisyaratkan bahwa persoalan yang dirasakan mahasiswa lebih terkait kemudahan akses dan alur layanan dibandingkan sikap serta kemampuan staf.

Pengaruh sarana-prasarana terhadap indeks keseluruhan. Apabila kesembilan butir aspek sarana dan prasarana dikeluarkan, rata-rata 41 butir lainnya adalah 3,28, atau berada pada kategori Sangat Puas. Perhitungan ilustratif ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor utama yang menahan indeks keseluruhan pada kategori Puas.

Dimensi SERVQUAL. Ditinjau per dimensi, *tangibles* (2,93) tertinggal 0,29 dari dimensi terendah berikutnya dan menyumbang 53,65% jawaban Kurang Puas dari hanya 14,00% jawaban, sedangkan tiga dimensi yang bertumpu pada sumber daya manusia (*assurance, reliability, responsiveness*) berada pada 3,27 sampai 3,29. Pola ini menegaskan bahwa perbaikan lingkungan fisik belajar lebih mendesak daripada perbaikan perilaku layanan. Pengecualiannya adalah kemudahan akses layanan (Q43 dan Q44) pada dimensi *empathy* dan ketepatan waktu kehadiran dosen (Q2, 3,16) pada dimensi *reliability*.

Catatan kehati-hatian. Hasil ini bersifat persepsional, potong lintang, dan belum memiliki pembandingan periode sebelumnya. Cakupan responden yang mencapai 98,60% dari populasi tiga angkatan mengurangi risiko bias non-respons, sehingga hasil dapat dianggap menggambarkan persepsi mahasiswa pada tiga angkatan tersebut. Susunan label jawaban yang cenderung positif (Bab II bagian E) dan adanya 31 responden yang menjawab seragam pada seluruh butir dapat memusatkan skor pada sisi atas skala. Pemetaan dimensi SERVQUAL juga merupakan interpretasi penyusun laporan. Meskipun demikian, analisis ketahanan

pada Bab IV bagian E dan F menunjukkan bahwa kategori keseluruhan, urutan aspek, dan urutan dimensi tidak berubah. Perbandingan relatif antarbutir tetap lebih informatif untuk menentukan prioritas dibandingkan kategori absolut.

I. Area yang Memerlukan Perhatian

Indikator dengan rata-rata relatif lebih rendah dibandingkan indikator lain dikelompokkan sebagai area yang memerlukan perhatian. Enam butir yang paling menonjol disajikan pada Tabel 18, diurutkan menurut selisih terhadap batas Sangat Puas (3,25).

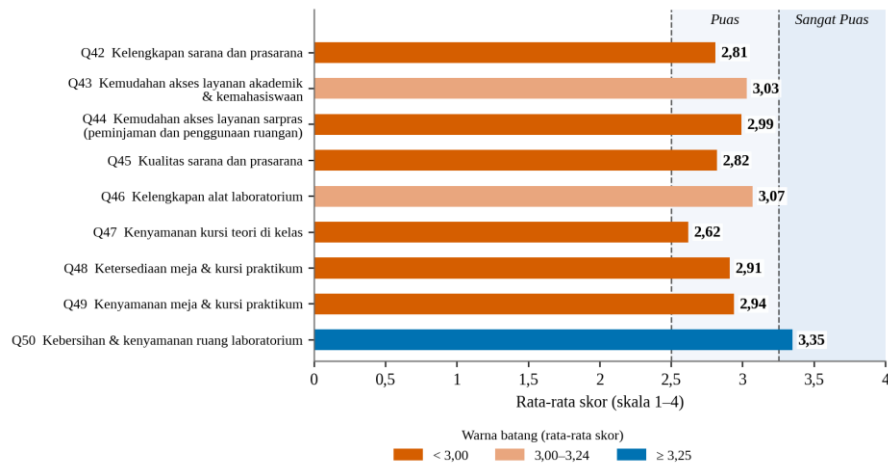
Tabel 18. Area yang memerlukan perhatian berdasarkan rata-rata terendah

Prioritas	Butir	Rata-rata	Selisih	Area
1	Q47	2,62	0,63	Kenyamanan kursi pada pembelajaran teori di kelas
2	Q42	2,81	0,44	Kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan
3	Q45	2,82	0,43	Kualitas sarana dan prasarana pendidikan
4	Q48	2,91	0,34	Ketersediaan meja dan kursi praktikum
5	Q49	2,94	0,31	Kenyamanan meja dan kursi praktikum
6	Q44	2,99	0,26	Kemudahan akses layanan sarana prasarana (peminjaman dan penggunaan ruangan)

Catatan: selisih = 3,25 – rata-rata butir. Indikator di atas merupakan area perhatian berdasarkan perbandingan nilai antarbutir, bukan penilaian bahwa layanan tersebut buruk secara absolut; seluruhnya masih berkategori Puas. Butir berikutnya adalah Q43 (3,03; selisih 0,22), Q46 (3,07; 0,18), dan Q37 (3,12; 0,13).

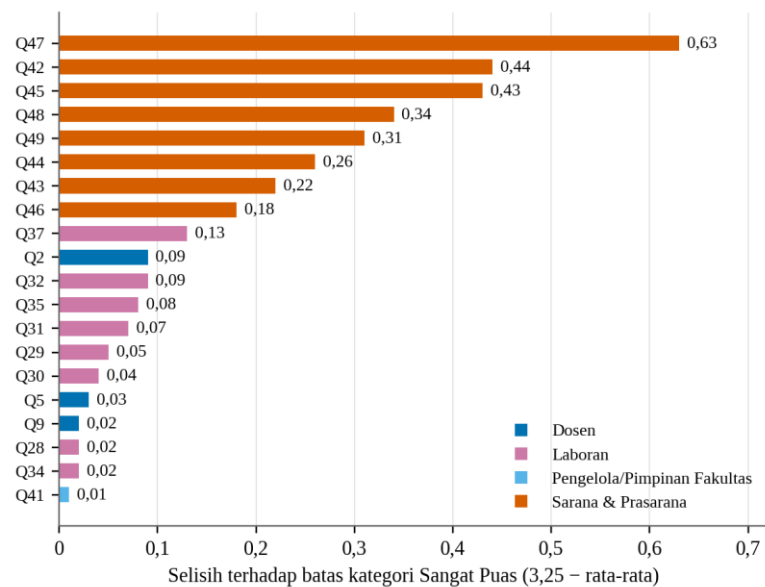
Rincian butir pada aspek sarana dan prasarana disajikan pada Gambar 8, sedangkan selisih seluruh 20 butir berkategori Puas terhadap batas Sangat Puas disajikan pada Gambar 9. Gambar 9 menunjukkan bahwa 13 dari 20 butir berjarak

kurang dari 0,20 dari batas, sedangkan ketujuh butir yang berjarak 0,20 atau lebih seluruhnya berasal dari aspek sarana dan prasarana (Q42–Q45, Q47–Q49).



Gambar 8. Rata-rata kepuasan pada aspek sarana dan prasarana

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).



Gambar 9. Selisih butir berkategori Puas terhadap batas Sangat Puas (3,25)

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap 141 responden valid (98,60% dari 143 mahasiswa tiga angkatan) dan 50 butir pertanyaan, dapat disimpulkan hal-hal berikut.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori **Puas** dengan rata-rata **3,22** dan capaian **80,50%** dari skor maksimum 4,00. Sebanyak 82,01% jawaban berada pada kategori Puas atau Sangat Puas, dan 30 dari 50 butir berkategori Sangat Puas.
2. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah **Staf Akademik & Kemahasiswaan (3,32)** dan **Staf Administrasi Umum & Sumber Daya (3,31)**, keduanya berkategori Sangat Puas.
3. Aspek **Dosen (3,29)** dan **Pengelola/Pimpinan Fakultas (3,27)** berkategori Sangat Puas, sedangkan **Laboran (3,21)** berkategori Puas.
4. Aspek **Sarana & Prasarana** memperoleh rata-rata terendah (**2,95**) dan berkategori Puas, dengan jawaban Puas–Sangat Puas hanya 67,61% dan sumbangan 60,94% dari seluruh jawaban Kurang Puas.
5. Butir dengan nilai tertinggi adalah Q3, Q10, dan Q13 masing-masing **3,38**.
6. Lima butir dengan nilai terendah seluruhnya berasal dari aspek sarana dan prasarana: Q47 (**2,62**), Q42 (**2,81**), Q45 (**2,82**), Q48 (**2,91**), dan Q49 (**2,94**).
7. Instrumen memiliki reliabilitas konsistensi internal yang sangat tinggi ($\alpha = 0,986$) dan seluruh 50 butir valid. Hasil tetap konsisten ketika 31 responden yang menjawab seragam dikeluarkan.
8. Menurut dimensi SERVQUAL (pemetaan penyusun laporan; berbasis persepsi), *Assurance* (3,29), *Reliability* (3,28), dan *Responsiveness* (3,27) berkategori Sangat Puas, *Empathy* (3,22) berkategori Puas, dan *Tangibles* paling rendah (2,93) dengan 53,65% jawaban Kurang Puas.

9. Saran mahasiswa searah dengan temuan kuantitatif, terutama mengenai kursi ruang tutorial, suhu ruangan dan AC (termasuk skills lab), fasilitas skills lab, dan jaringan Wi-Fi.

B. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi berikut disusun berdasarkan data survei dan diurutkan menurut prioritas.

1. Perbaikan Kursi dan Furnitur Ruang Belajar

Dasar data: Q47 memiliki rata-rata terendah (2,62), diikuti Q48 (2,91) dan Q49 (2,94); 21 responden menyebut kursi pada saran terbuka.

Rekomendasi: lakukan audit kondisi kursi di ruang tutorial dan kelas, serta meja dan kursi praktikum. Prioritaskan penggantian atau perbaikan furnitur yang rusak, tidak nyaman, atau tidak sesuai dengan kebutuhan aktivitas pembelajaran.

2. Peningkatan Kelengkapan dan Kualitas Sarana dan Prasarana

Dasar data: Q42 (2,81) dan Q45 (2,82); saran menyebut suhu ruangan dan AC (16 responden), fasilitas skills lab (13), Wi-Fi (7), dan toilet (6).

Rekomendasi: susun inventarisasi dan rencana perbaikan bertahap, dimulai dari pendingin ruangan dan ventilasi ruang skills lab, stabilitas jaringan Wi-Fi, serta kelengkapan dan kebersihan toilet.

3. Evaluasi Akses Ruang dan Layanan

Dasar data: Q44 (2,99) dan Q43 (3,03); saran menyebut ruang tutorial yang bentrok atau kurang, peminjaman ruang, dan akses perpustakaan.

Rekomendasi: tinjau mekanisme peminjaman dan penjadwalan ruang, kejelasan aturan penggunaan gedung, serta jam layanan perpustakaan dan ruang baca.

4. Kelengkapan Alat Laboratorium dan Pembinaan Layanan Laboran

Dasar data: Q46 (3,07), Q37 (3,12), dan delapan dari sepuluh butir aspek laboran berkategori Puas.

Rekomendasi: lakukan inventarisasi alat praktikum secara rutin dan prioritaskan pengadaan atau perbaikan alat yang mendukung kegiatan praktik, serta lakukan

pembinaan dan evaluasi pelayanan laboran agar responsivitas dan kenyamanan mahasiswa meningkat.

5. Penyempurnaan Pelaksanaan Survei

Dasar data: pemetaan dimensi SERVQUAL dilakukan penyusun laporan tanpa data harapan, dan 31 responden menjawab seragam pada seluruh butir.

Rekomendasi: pada siklus berikutnya, konfirmasikan pemetaan butir terhadap dimensi kepada penyusun kuesioner, tambahkan pengukuran harapan apabila analisis kesenjangan diinginkan, pertahankan tingkat respons yang tinggi (98,60% pada survei ini), dan pertimbangkan mekanisme yang mendorong responden menilai butir secara cermat.

Ringkasan rekomendasi beserta usulan tolok ukur keberhasilan disajikan pada Tabel 19.

Tabel 19. Matriks prioritas rekomendasi perbaikan

No.	Area dan dasar data	Tindak lanjut	Penanggung jawab (usulan)	Tolok ukur (usulan)
1	Furnitur ruang belajar dan praktikum (Q47: 2,62; Q48: 2,91; Q49: 2,94)	Audit kondisi kursi dan meja; penggantian atau perbaikan berdasarkan prioritas	Bagian sarana dan prasarana fakultas	Q47–Q49 $\geq$ 3,00; bertahap menuju $\geq$ 3,25
2	Kelengkapan dan kualitas sarana (Q42: 2,81; Q45: 2,82)	Rencana bertahap: pendingin ruangan skills lab, Wi-Fi, toilet	Bagian sarana dan prasarana fakultas	Q42 dan Q45 $\geq$ 3,00
3	Akses ruang dan layanan (Q44: 2,99; Q43: 3,03)	Tinjau peminjaman dan penjadwalan ruang, aturan gedung, jam perpustakaan	Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan	Q43 dan Q44 $\geq$ 3,25
4	Alat laboratorium dan laboran (Q46: 3,07; Q37: 3,12; aspek 3,21)	Inventarisasi berkala alat; pembinaan dan evaluasi layanan laboran	Koordinator laboratorium	Aspek laboran $\geq$ 3,25
5	Pelaksanaan survei	Konfirmasi pemetaan dimensi, pengukuran harapan, mekanisme penilaian cermat	Tim Penjaminan Mutu	Pemetaan terkonfirmasi; tingkat respons tetap tinggi

Sumber: Disusun penulis berdasarkan hasil survei. Penanggung jawab dan tolok ukur merupakan usulan.

C. Penutup

Survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum memberikan penilaian positif terhadap layanan Fakultas Kedokteran UPI, dengan rata-rata

keseluruhan 3,22 (kategori Puas) dan penilaian tertinggi pada aspek layanan yang melibatkan sumber daya manusia.

Area yang tetap memerlukan perhatian adalah sarana dan prasarana (dimensi *tangibles*), khususnya kenyamanan kursi, kelengkapan dan kualitas sarana, serta akses ruang, sebagaimana ditunjukkan pula oleh saran mahasiswa. Interpretasi dalam laporan ini dibatasi pada data yang tersedia, dan keterbatasannya diuraikan secara transparan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi upaya peningkatan mutu layanan fakultas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable? *Marketing Bulletin*, 2, 66–70.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. (2025). *Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Republik Indonesia. (2012). *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi*.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Instrumen Survei

Berikut redaksi ke-50 butir pertanyaan sebagaimana pada kuesioner. Penyesuaian hanya berupa penyeragaman spasi, tanda baca, dan huruf kapital pada kata “Anda”.

Tabel 20. Daftar pertanyaan instrumen survei kepuasan mahasiswa

No.	Pertanyaan
Dosen	
Q1	Apakah Anda puas dengan kemampuan dosen dalam memberikan pengajaran, pembimbingan, pemberian umpan balik dan penilaian?
Q2	Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu dosen dalam datang ke perkuliahan/praktikum?
Q3	Apakah Anda puas dengan cara dosen menjelaskan materi perkuliahan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami?
Q4	Apakah Anda puas dengan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat?
Q5	Apakah Anda puas dengan penyampaian silabus (susunan materi selama satu semester) oleh dosen pada pertemuan pertama?
Q6	Apakah Anda puas terhadap informasi dari dosen mengenai sumber bacaan atau literatur pendukung?
Q7	Apakah Anda puas dengan keberadaan Dosen di tempat ketika mahasiswa membutuhkan?
Q8	Apakah Anda puas dengan kesediaan dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa?
Q9	Apakah Anda puas dengan pelayanan dosen dalam membantu mahasiswa mengatasi kesulitan belajar?
Q10	Apakah Anda puas dengan motivasi belajar yang diberikan dosen kepada mahasiswa?
Q11	Apakah Anda puas terhadap kesempatan perbaikan yang diberikan dosen kepada mahasiswa yang mendapat nilai kurang?
Q12	Apakah Anda puas dengan pelaksanaan ujian sesuai jadwal?
Staf Akademik & Kemahasiswaan	
Q13	Apakah Anda puas terhadap kemampuan staf Seksi Pendidikan dan Kemahasiswaan FK UPI dalam memberikan pelayanan?
Q14	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf Seksi Pendidikan dan Kemahasiswaan FK UPI dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat?
Q15	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Seksi Pendidikan dan Kemahasiswaan FK UPI untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?
Q16	Apakah Anda puas terhadap keberadaan staf Seksi Pendidikan dan Kemahasiswaan FK UPI ketika mahasiswa membutuhkan?
Q17	Apakah Anda puas dengan kepedulian staf Seksi Pendidikan dan Kemahasiswaan FK UPI dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa?

No.	Pertanyaan
Q18	Apakah Anda puas dengan kejelasan dan kelengkapan informasi layanan administrasi Pendidikan dan Kemahasiswaan di FK UPI?
Q19	Apakah Anda puas dengan kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi Pendidikan dan Kemahasiswaan di FK UPI?
Q20	Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu pemberian layanan administrasi Pendidikan dan Kemahasiswaan di FK UPI?
Q21	Apakah Anda puas dengan kompetensi staf Pendidikan dan Kemahasiswaan di FK UPI?
Q22	Apakah Anda puas dengan sikap staf Pendidikan dan Kemahasiswaan di FK UPI?
Staf Administrasi Umum & Sumber Daya	
Q23	Apakah Anda puas terhadap kemampuan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI dalam memberikan pelayanan?
Q24	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
Q25	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?
Q26	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI ketika mahasiswa membutuhkan?
Q27	Apakah Anda puas dengan kepedulian staf pada Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa?
Laboran	
Q28	Apakah Anda puas terhadap kemampuan staf Laboran FK UPI dalam memberikan pelayanan?
Q29	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf laboran FK UPI dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?
Q30	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Laboran FK UPI untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?
Q31	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf laboran FK UPI ketika mahasiswa membutuhkan?
Q32	Apakah Anda puas dengan kepedulian staf pada staf laboran FK UPI dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa?
Q33	Apakah Anda puas terhadap keberadaan staf laboran FK UPI di Laboratorium?
Q34	Apakah Anda puas dengan perhatian yang diberikan staf Laboran ketika mahasiswa mengalami kesulitan di laboratorium?
Q35	Apakah Anda puas terhadap kecepatan pelayanan Laboran dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa?
Q36	Apakah Anda puas terhadap kompetensi Laboran dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya?
Q37	Apakah Anda puas terhadap kenyamanan selama berurusan dengan laboran?
Pengelola/Pimpinan Fakultas	
Q38	Apakah Anda puas dengan kemampuan pengelola (pimpinan fakultas) dalam memberikan pelayanan?

No.	Pertanyaan
Q39	Apakah Anda puas dengan kecepatan dan sikap pengelola (pimpinan fakultas) dalam membantu mahasiswa?
Q40	Apakah Anda puas dengan kemampuan pengelola (pimpinan fakultas) untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?
Q41	Apakah Anda puas dengan kepedulian pengelola (pimpinan fakultas) dalam memberi perhatian kepada mahasiswa?
Sarana & Prasarana	
Q42	Apakah Anda puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan di FK UPI?
Q43	Apakah Anda puas terhadap kemudahan akses layanan-layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan?
Q44	Apakah Anda puas terhadap kemudahan akses layanan-layanan sarana prasarana seperti peminjaman dan penggunaan ruangan?
Q45	Apakah Anda puas dengan kualitas sarana dan prasarana Pendidikan di FK UPI?
Q46	Apakah Anda puas terhadap kelengkapan alat-alat laboratorium tempat Anda melakukan praktikum/penelitian?
Q47	Apakah Anda puas terhadap kenyamanan kursi pada pembelajaran teori di kelas?
Q48	Apakah Anda puas terhadap ketersediaan meja dan kursi praktikum?
Q49	Apakah Anda puas terhadap kenyamanan meja dan kursi praktikum?
Q50	Apakah Anda puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang laboratorium?

Sumber: Kuesioner survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026.

Lampiran 2. Pemetaan Butir terhadap Dimensi SERVQUAL

Pemetaan berikut disusun penulis berdasarkan redaksi butir dan definisi dimensi.

Butir bertanda “kurang tegas” dapat ditafsirkan masuk lebih dari satu dimensi.

Tabel 21. Pemetaan butir pertanyaan terhadap dimensi SERVQUAL

No.	Dimensi	Dasar pemetaan	Kepastian
Dosen			
Q1	Reliability	Kemampuan menjalankan layanan inti (pengajaran, umpan balik, penilaian)	Tegas
Q2	Reliability	Menepati jadwal kuliah dan praktikum	Tegas
Q3	Assurance	Kejelasan komunikasi dan penguasaan materi	Kurang tegas
Q4	Responsiveness	Kesediaan membantu dan layanan cepat	Tegas
Q5	Reliability	Kepastian informasi yang dijanjikan di awal semester	Kurang tegas
Q6	Assurance	Pemberian informasi rujukan belajar	Kurang tegas
Q7	Responsiveness	Ketersediaan saat dibutuhkan	Tegas
Q8	Empathy	Kepedulian dan perhatian personal	Tegas
Q9	Responsiveness	Bantuan mengatasi kesulitan belajar	Kurang tegas

No.	Dimensi	Dasar pemetaan	Kepastian
Q10	Empathy	Perhatian personal melalui motivasi belajar	Kurang tegas
Q11	Empathy	Perhatian individual (kesempatan perbaikan)	Kurang tegas
Q12	Reliability	Pelaksanaan ujian sesuai jadwal	Tegas
Staf Akademik & Kemahasiswaan			
Q13	Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan	Tegas
Q14	Responsiveness	Kesediaan membantu dan layanan cepat	Tegas
Q15	Assurance	Pelayanan yang meyakinkan	Tegas
Q16	Responsiveness	Ketersediaan saat dibutuhkan	Tegas
Q17	Empathy	Kepedulian dan perhatian	Tegas
Q18	Assurance	Kejelasan dan kelengkapan informasi layanan	Kurang tegas
Q19	Reliability	Kejelasan prosedur layanan	Kurang tegas
Q20	Reliability	Ketepatan waktu layanan sesuai janji	Tegas
Q21	Assurance	Kompetensi staf	Tegas
Q22	Assurance	Sikap (kesopanan) staf	Kurang tegas
Staf Administrasi Umum & Sumber Daya			
Q23	Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan	Tegas
Q24	Responsiveness	Kesediaan membantu dan layanan cepat	Tegas
Q25	Assurance	Pelayanan yang meyakinkan	Tegas
Q26	Responsiveness	Ketersediaan saat dibutuhkan	Tegas
Q27	Empathy	Kepedulian dan perhatian	Tegas
Laboran			
Q28	Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan	Tegas
Q29	Responsiveness	Kesediaan membantu dan layanan cepat	Tegas
Q30	Assurance	Pelayanan yang meyakinkan	Tegas
Q31	Responsiveness	Ketersediaan saat dibutuhkan	Tegas
Q32	Empathy	Kepedulian dan perhatian	Tegas
Q33	Responsiveness	Keberadaan staf di laboratorium	Tegas
Q34	Empathy	Perhatian saat mahasiswa mengalami kesulitan	Tegas
Q35	Responsiveness	Kecepatan pelayanan	Tegas
Q36	Assurance	Kompetensi dalam tugas pokok dan fungsi	Tegas
Q37	Assurance	Kenyamanan berurusan (kesopanan dan rasa percaya)	Kurang tegas
Pengelola/Pimpinan Fakultas			
Q38	Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan	Tegas
Q39	Responsiveness	Kecepatan dan sikap membantu	Tegas
Q40	Assurance	Pelayanan yang meyakinkan	Tegas

No.	Dimensi	Dasar pemetaan	Kepastian
Q41	Empathy	Kepedulian dan perhatian	Tegas
Sarana & Prasarana			
Q42	Tangibles	Kelengkapan sarana dan prasarana	Tegas
Q43	Empathy	Kemudahan akses layanan (access)	Kurang tegas
Q44	Empathy	Kemudahan akses layanan sarpras (access)	Kurang tegas
Q45	Tangibles	Kualitas sarana dan prasarana	Tegas
Q46	Tangibles	Kelengkapan alat laboratorium	Tegas
Q47	Tangibles	Kenyamanan kursi	Tegas
Q48	Tangibles	Ketersediaan meja dan kursi praktikum	Tegas
Q49	Tangibles	Kenyamanan meja dan kursi praktikum	Tegas
Q50	Tangibles	Kebersihan dan kenyamanan ruang laboratorium	Tegas

Sumber: Disusun penulis berdasarkan redaksi butir kuesioner.

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden

Tabel 22. Rekapitulasi data responden

Kategori	Nilai
Total entri mentah	144
Alamat email duplikat	3
Responden valid	141
Populasi sasaran (tiga angkatan)	143
Tingkat respons	98,60%
Laki-laki	49
Perempuan	92
Usia valid numerik	138

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

Lampiran 4. Distribusi Jawaban per Aspek

Tabel 23. Jumlah jawaban menurut aspek dan pilihan jawaban

Aspek	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Dosen	29	236	650	777	1.692
Staf Akademik & Kemahasiswaan	6	165	605	634	1.410
Staf Administrasi Umum & Sumber Daya	0	88	309	308	705
Laboran	36	220	567	587	1.410
Pengelola/Pimpinan Fakultas	4	73	254	233	564
Sarana & Prasarana	117	294	395	463	1.269
Keseluruhan	192	1.076	2.780	3.002	7.050

Sumber: Data survei kepuasan mahasiswa FK UPI 2026 (diolah).

Lampiran 5. Catatan Metodologis

Kategori ditetapkan dari rata-rata yang dibulatkan dua desimal (Q4 dan Q12 sebelum pembulatan: 3,248). Tingkat respons = $141/143 = 98,60\%$. Pemetaan dimensi SERVQUAL dilakukan penyusun laporan; alamat email tidak dicantumkan demi kerahasiaan.