

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
PROGRAM SARJANA**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PROGRAM  
SARJANA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PGRI JOMBANG**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana Universitas PGRI Jombang ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi bahan masukan konstruktif bagi pengelola program studi dan tenaga kependidikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengisian angket evaluasi, serta kepada tim penyusun dan pihak-pihak yang telah mendukung tersusunnya laporan ini. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, untuk itu kami terbuka terhadap saran dan masukan demi penyempurnaan ke depan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata dalam pengembangan layanan administrasi akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana.

Tim Penyusun

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Layanan administrasi akademik merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di perguruan tinggi. Layanan ini mencakup berbagai kegiatan administratif seperti registrasi akademik, pengelolaan dokumen akademik, pelayanan informasi, dan komunikasi antara mahasiswa dengan pihak administrasi. Kualitas layanan administrasi yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan pembelajaran di program studi.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan mutu layanan, Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana Universitas PGRI Jombang secara berkala melaksanakan survei kepuasan mahasiswa. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi, harapan, dan pengalaman mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang mereka terima selama menjalani proses pendidikan. Melalui laporan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan administrasi akademik di tingkat program studi, serta menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan sesuai prinsip penjaminan mutu internal.

#### **1.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang dinilai memuaskan maupun belum memuaskan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data evaluasi dari mahasiswa.

#### **1.3 Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 4 kuesioner yaitu :**

1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik meliputi :
  - a. Proses pelayanan administrasi akademik
  - b. Staf administrasi bersikap ramah, sopan, dan membantu mahasiswa
  - c. Informasi terkait prosedur administrasi akademik
  - d. Layanan administrasi akademik mendukung kelancaran studi mahasiswa

2. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :

- a. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
- b. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- c. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
- d. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa

3. Pengelola

- a. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- b. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- c. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
- d. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

4. Sarana dan prasarana

- a. Kecukupan
- b. Aksesibilitas
- c. Kualitas sarana dan prasarana



## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUMPULAN DATA**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana Universitas PGRI Jombang.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana Universitas PGRI Jombang pada semester genap tahun akademik 2023/2024. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah sebanyak 40 mahasiswa.

#### **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan berupa angket evaluasi kepuasan layanan administrasi akademik yang terdiri dari 4 butir pernyataan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 4 poin, yaitu:

- SS = Sangat Setuju (skor 4)
- S = Setuju (skor 3)
- TS = Kurang Setuju (skor 2)
- STS = Tidak Setuju (skor 1)

Instrumen telah divalidasi oleh pakar melalui lembar validasi instrumen untuk memastikan kesesuaian isi, redaksi, dan relevansi pernyataan terhadap indikator layanan administrasi akademik.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui penyebaran angket secara langsung maupun daring (online form), yang dilakukan pada bulan Juni-Juli 2024. Mahasiswa diminta untuk memberikan penilaian atas layanan administrasi yang diterima.

## **E. Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata skor setiap item pernyataan. Hasil analisis dijelaskan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah interpretasi. Kategori kepuasan ditentukan dengan rentang sebagai berikut:

<b>Rentang Skor Rata-rata</b>	<b>Kategori Kepuasan</b>
3,41 – 4,00	Sangat Puas
2,61 – 3,40	Puas
1,81 – 2,60	Kurang Puas
1,00 – 1,80	Tidak Puas

### **BAB III**

### **HASIL ANALISA DATA**

Hasil angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana yang diisi oleh 40 mahasiswa diperoleh gambaran umum bahwa Layanan Administrasi Akademik pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Jombang telah berjalan dengan baik. Adapun hasil angket dalam tabel berikut:

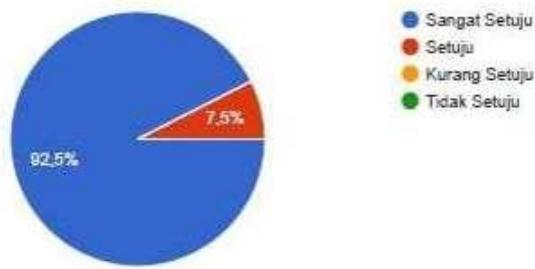
<b>Tabel 3.1. Data Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris</b>						
<b>Jumlah Mahasiswa (N)</b>		<b>40</b>				
<b>No</b>	<b>Aspek Pelayanan Mahasiswa</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Kurang Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Total</b>
<b>A. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik</b>						
1	Proses pelayanan administrasi akademik	37	3	0	0	40
		92.5%	7.5%	0%	0%	100%
2	Staf administrasi bersikap ramah, sopan, dan membantu mahasiswa	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
3	Informasi terkait prosedur administrasi akademik	38	2	0	0	40
		95.0%	5.0%	0%	0%	100%
4	Layanan administrasi akademik mendukung kelancaran studi mahasiswa	36	4	0	0	40
		90.0%	10.0%	0%	0%	100%
5	Prosedur administrasi ujian skripsi	37	3	0	0	40
		92.5%	7.5%	0%	0%	100%
<b>B. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Dosen</b>						
6	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
7	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
8	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
9	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa	36	4	0	0	40
		90.0%	10.0%	0%	0%	100%
10	Dosen pembimbing aktif membimbing dan memberikan masukan	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
11	Proses bimbingan sangat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi	36	4	0	0	40
		90.0%	10.0%	0%	0%	100%
12	Proses bimbingan berlangsung lancar	36	4	0	0	40
		90.0%	10.0%	0%	0%	100%
<b>C. Pengelola</b>						
13	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
14	Daya tanggap pengelola dalam membantu	36	4	0	0	40

	mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	90.0%	10.0%	0%	0%	100%
15	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
16	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
<b>D.</b>	<b>Sarana dan prasarana</b>					
17	Kecukupan	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
18	Aksesibilitas	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%
19	Kualitas sarana dan prasarana	33	7	0	0	40
		82.5%	17.5%	0%	0%	100%

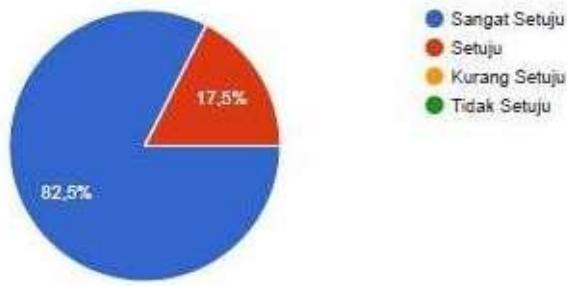
Dari tabel 3.1 diatas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### A. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik

1. Proses pelayanan administrasi akademik (KRS, KHS, surat keterangan, dll.) dilakukan tepat waktu. Sebanyak **92,5%** responden menyatakan *sangat setuju* dan **7,5%** *setuju* bahwa proses layanan administrasi akademik berjalan tepat waktu. Mayoritas mahasiswa sangat puas terhadap kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi. Tidak ada mahasiswa yang memberikan respons negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek ini telah berjalan sangat baik dan memenuhi harapan mahasiswa.



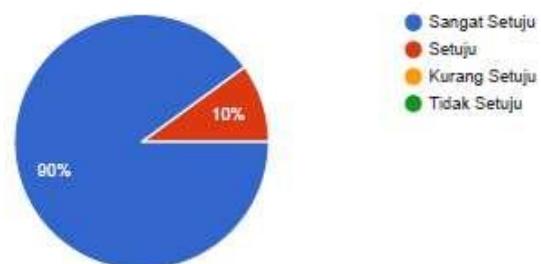
2. Staf administrasi bersikap ramah, sopan, dan membantu mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana dengan baik. Sebanyak **82,5%** responden *sangat setuju*, dan **17,5%** *setuju* bahwa sikap staf administrasi sudah baik dan membantu. Sikap tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan mendapatkan apresiasi positif dari seluruh responden. Persentase tinggi pada kategori *sangat setuju* menunjukkan bahwa aspek pelayanan interpersonal sudah sangat baik, meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan secara konsisten perlu tetap dijaga.



3. Informasi terkait prosedur administrasi akademik (pemrograman, pengajuan cuti, pengambilan ijazah, pengambilan transkrip, dll) pada program studi pendidikan Bahasa Inggris program sarjana disampaikan secara jelas dan mudah dipahami. Sebanyak 95% responden sangat setuju dan 5% setuju bahwa informasi administrasi yang diberikan program studi disampaikan secara jelas. Hasil ini mengindikasikan bahwa program studi telah menyampaikan informasi administratif dengan cara yang efektif. Tingginya persentase sangat setuju menunjukkan bahwa sistem penyampaian informasi (baik secara langsung maupun melalui media daring) sudah sangat memadai dan layak dipertahankan.

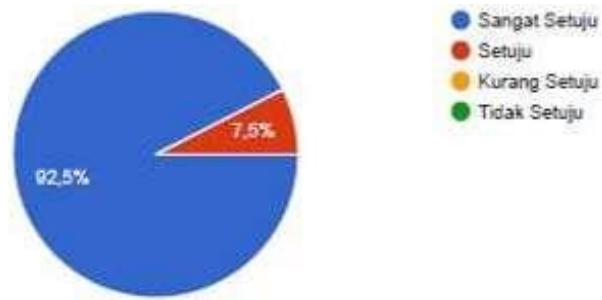


4. Layanan administrasi akademik mendukung kelancaran studi mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris Program sarjana secara menyeluruh. Sebanyak 90% sangat setuju dan 10% setuju bahwa layanan administrasi mendukung kelancaran studi. Mahasiswa merasa bahwa sistem layanan administrasi memberikan dampak positif secara langsung terhadap kelancaran studi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian akademik mahasiswa.



5. Prosedur administrasi ujian skripsi mudah, jelas, dan dilayani dengan baik. Sebanyak 92,5%

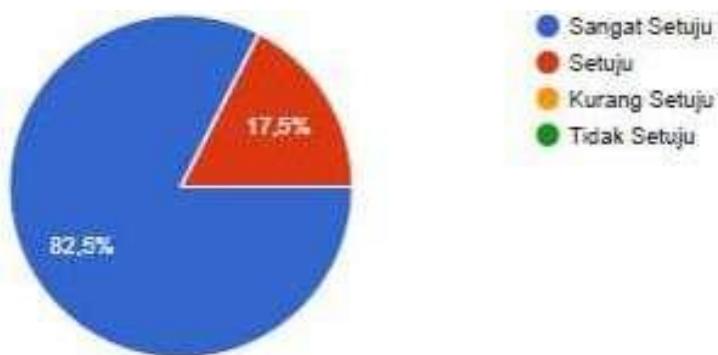
responden menyatakan *sangat setuju* dan 7,5% menyatakan *setuju* terhadap pernyataan ini. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap kemudahan, kejelasan, dan kualitas pelayanan administratif terkait pelaksanaan ujian skripsi. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa proses administrasi ujian telah terselenggara dengan baik, sesuai dengan standar pelayanan akademik yang berlaku. Informasi jadwal dan persyaratan ujian skripsi disampaikan tepat waktu dan transparan



## B. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Dosen

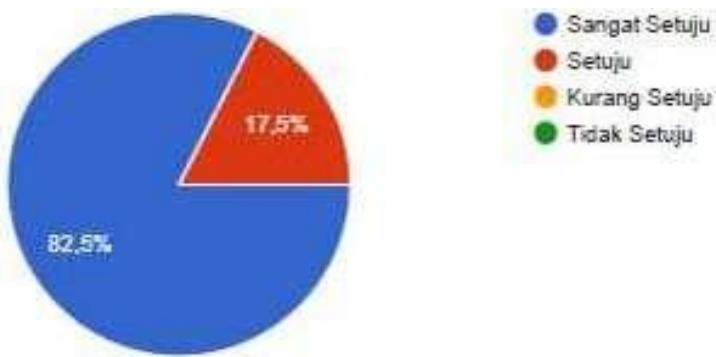
### 6. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa

Dosen Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa melalui bimbingan akademik Sebanyak 82,5% mahasiswa *sangat setuju* dan 17,5% *setuju* bahwa dosen telah melaksanakan dan melayani mahasiswa secara handal dan bertanggungjawab. Meskipun mayoritas mahasiswa merasa puas, persentase “sangat setuju” sedikit lebih rendah dibandingkan butir sebelumnya. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi dosen untuk terus meningkatkan konsistensi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dapat terus dijaga dan ditingkatkan.



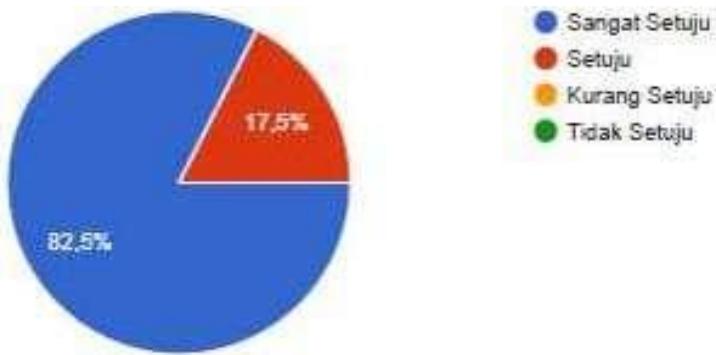
### 7. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Dosen mempunyai daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon yang cepat terhadap permasalahan akademik mahasiswa Sebanyak 82,5% mahasiswa *sangat setuju* dan 17,5% *setuju*.



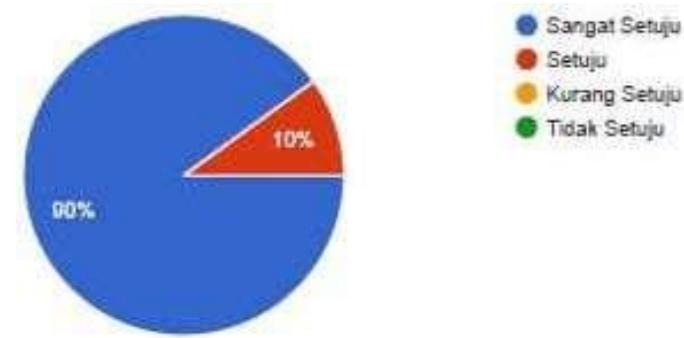
8. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan

Dosen Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan Sebanyak 82,5% mahasiswa *sangat setuju* dan 17,5% *setuju*, namun hal ini harus dapat terus dijaga dan ditingkatkan.



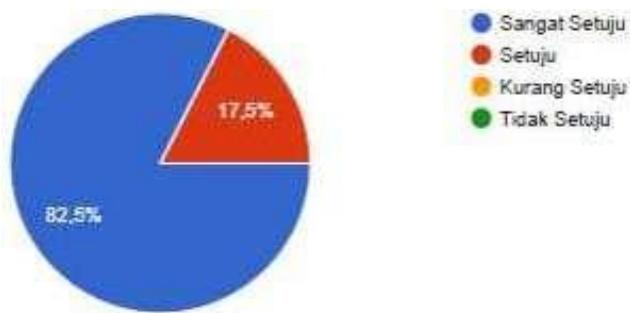
9. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa

Sebanyak 90% mahasiswa *sangat setuju* dan 10% *setuju* bahwa Kepedulian dosen dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa terkait dengan permasalahan akademik. Meskipun demikian proses dan pelaksanaan dalam memberikan perhatian terhadap mahasiswa secara sistematis dan tepat waktu.



10. Dosen pembimbing aktif membimbing dan memberikan masukan yang membangun (minimal 16 pertemuan setiap semester) Sebanyak 82,5% mahasiswa *sangat setuju* dan 17,5% *setuju* bahwa informasi terkait ujian skripsi disampaikan secara tepat waktu dan transparan. Meskipun mayoritas mahasiswa merasa puas, persentase “sangat setuju” sedikit lebih rendah dibandingkan butir sebelumnya. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi pengelola

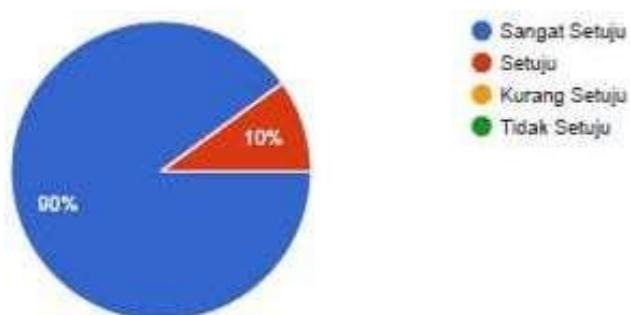
program studi untuk terus meningkatkan konsistensi dan efektivitas media komunikasi informasi akademik, sehingga transparansi dapat terus dijaga dan ditingkatkan.



11. Proses bimbingan sangat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi. Sebanyak 95% mahasiswa *sangat setuju* dan 5% *setuju* terhadap keterlibatan aktif dosen pembimbing dalam memberikan bimbingan secara rutin dan bermakna. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mendapatkan perhatian dan pendampingan akademik yang intensif dari dosen pembimbing, sesuai dengan ketentuan minimal pertemuan bimbingan per semester. Kondisi ini mencerminkan profesionalisme dosen dalam menjalankan tugas pembimbingan akademik.



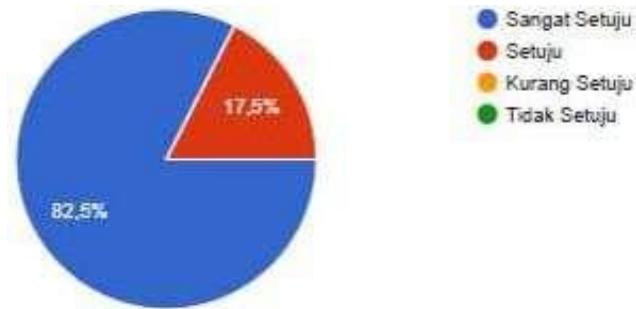
12. Proses bimbingan berlangsung lancar dan membantu mahasiswa menyelesaikan skripsi. Sebanyak 90% mahasiswa *sangat setuju* dan 10% *setuju* bahwa proses bimbingan sangat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas akhir. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembimbingan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substansial dalam mendukung mahasiswa menyelesaikan skripsi secara sistematis dan tepat waktu.



### C. Pengelola

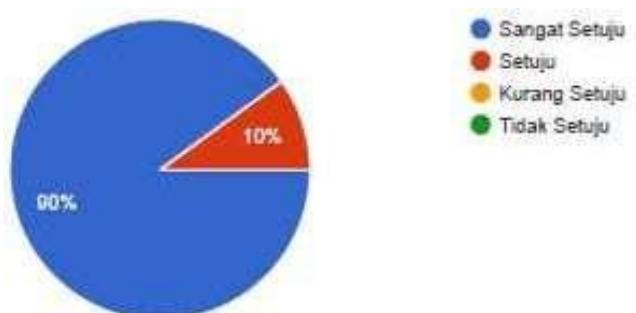
13. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa Sebanyak **82,5%** responden *sangat setuju*, dan **17,5%** *setuju* bahwa sikap staf administrasi sudah baik dan membantu. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan mendapatkan apresiasi positif dari seluruh responden. Persentase tinggi pada kategori *sangat setuju* menunjukkan bahwa aspek pelayanan interpersonal sudah sangat baik, meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan secara konsisten perlu tetap dijaga.



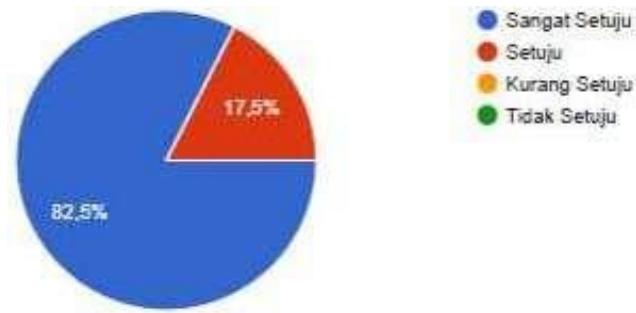
14. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Secara menyeluruh Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat medapatkan presentase tinggi sebanyak 90% sangat setuju dan 10% setuju bahwa layanan administrasi mendukung kelancaran studi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pengelola bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga berkontribusi dalam membantu dan memberikan jasa dalam pencapaian akademik mahasiswa.



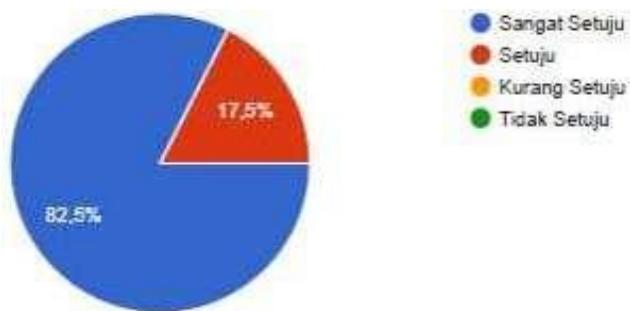
15. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan

Sebanyak 82,5% responden menyatakan *sangat setuju* dan 17,5% menyatakan *setuju* terhadap pernyataan ini. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan meliputi aspek kemudahan, kejelasan, dan kualitas pelayanan administratif mahasiswa.



#### 16. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

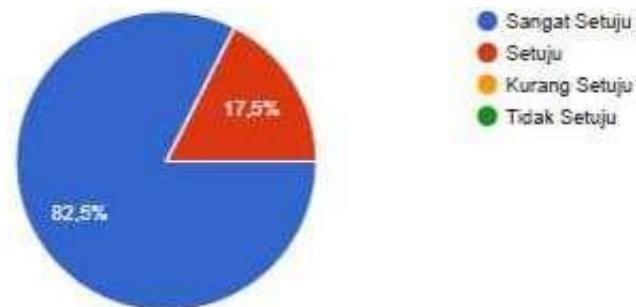
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana dengan baik. Sebanyak **82,5%** responden *sangat setuju*, dan **17,5%** *setuju* bahwa kepedulian pengelola mendapatkan apresiasi positif dari seluruh responden. Persentase tinggi pada kategori *sangat setuju* menunjukkan bahwa aspek pengelola sudah sangat baik, meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan secara konsisten perlu tetap dijaga.



### D. Sarana dan prasarana

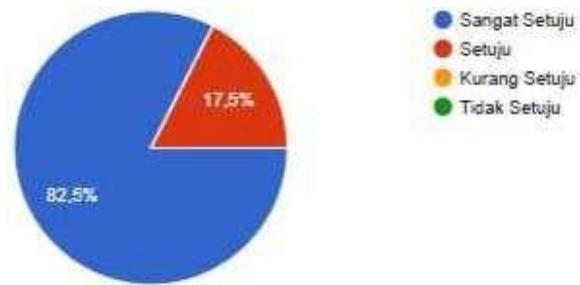
#### 17. Kecukupan

Sebanyak **82,5%** responden *sangat setuju*, dan **17,5%** *setuju* bahwa kecukupan sarana dan prasarana sudah baik dan cukup untuk mendukung kegiatan perkuliahan. Persentase tinggi pada kategori *sangat setuju* tetap membutuhkan peningkatan kualitas dan perawatan sarana dan prasarana secara konsisten perlu tetap dijaga.



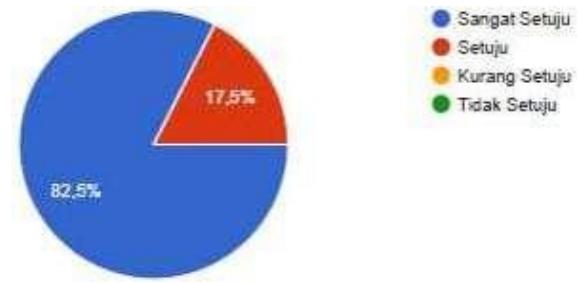
## 18. Aksesibilitas

Aksesibilitas sarana dan prasarana memperoleh presentase lebih rendah yakni **82.5%** responden *sangat setuju*, dan **17.5% setuju**. Persentase yang sedikit rendah ini disebabkan karena prosedur akses ke sarana dan prasarana haru melalui ijin ke beberapa bagian/unit di kampus, terutama ijin ke BAU dan Pengelola Gudang. Namun demikian dengan presentase tersebut sudah sangat baik, meskipun demikian, proses perijinan terkait penggunaan sarana dan prasarana dapat dipermudah.



## 19. Kualitas sarana dan prasarana

Sebanyak **82,5%** responden *sangat setuju*, dan **17,5% setuju** bahwa Kualitas sarana dan prasarana sudah baik dan layak digunakan dalam proses pembelajaran. Namun jumlah dan proses perbaikan secara konsisten perlu tetap dijaga.



Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan berikut :

1. Kepuasan mahasiswa dalam aspek keandalan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, pengelola adalah baik, serta kepuasan terhadap kecukupan saran dan prasaran juga baik.
2. Kepuasan mahasiswa dalam hal daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam rentang baik.
3. Kepuasan mahasiswa dalam kepastian dosen, tenaga kependidikan, pengelola sesuai dengan ketentuan adalah baik.
4. Kepuasan mahasiswa dalam kepedulian dosen, tenaga kependidikan, pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa adalah baik .
5. Kepuasan mahasiswa dalam aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana termasuk baik.

## **BAB IV**

### **TINDAK LANJUT**

Bab ini menguraikan berbagai langkah yang akan atau telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil angket kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana. Tindak lanjut ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas Layanan Administrasi Akademik, guna mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan program studi secara berkelanjutan.

<b>EVALUASI</b>	<b>TINDAK LANJUT</b>
Mayoritas mahasiswa sangat puas terhadap kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi. Tidak ada mahasiswa yang memberikan respons negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek ini telah berjalan sangat baik dan memenuhi harapan mahasiswa.	<b>Penguatan sistem informasi layanan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyediakan informasi prosedur administrasi akademik secara digital melalui website atau media sosial resmi program studi.</li><li>2. Menyusun dan menyebarkan kalender akademik tahunan yang memuat jadwal dan alur layanan penting.</li></ol>
Sikap tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan mendapatkan apresiasi positif dari seluruh responden. Persentase tinggi pada kategori <i>sangat setuju</i> menunjukkan bahwa aspek pelayanan interpersonal sudah sangat baik, meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan secara konsisten perlu tetap dijaga.	<b>Peningkatan kompetensi staf administrasi</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyelenggarakan pelatihan layanan prima dan komunikasi efektif secara berkala.</li><li>2. Memberikan umpan balik terhadap kinerja staf berdasarkan hasil survei kepuasan.</li></ol>
Program studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana telah menyampaikan informasi administratif dengan cara yang efektif. Tingginya persentase sangat setuju menunjukkan bahwa sistem penyampaian informasi (baik secara langsung maupun melalui media daring) sudah sangat memadai dan layak dipertahankan.	<b>Optimalisasi layanan daring (online)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mendorong penggunaan platform digital untuk pengajuan dokumen, permohonan surat, dan komunikasi akademik lainnya.</li><li>2. Meningkatkan efisiensi proses administrasi dengan integrasi ke sistem informasi akademik universitas.</li></ol>

EVALUASI	TINDAK LANJUT
<p>Mahasiswa merasa bahwa sistem layanan administrasi memberikan dampak positif secara langsung terhadap kelancaran studi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian akademik mahasiswa.</p>	<p><b>Monitoring dan evaluasi berkelanjutan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan survei kepuasan mahasiswa secara rutin setiap tahun akademik.</li> <li>2. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui forum diskusi internal bersama tenaga kependidikan.</li> </ol>
<p>Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi ujian dan bimbingan skripsi berada pada kategori <b>sangat tinggi</b>. Seluruh butir memperoleh lebih dari 80% respon <i>sangat setuju</i>, yang mengindikasikan bahwa baik sistem administrasi maupun proses akademik pembimbingan telah berjalan sesuai standar dan harapan mahasiswa. Meskipun demikian, peningkatan dapat tetap dilakukan, terutama dalam hal konsistensi penyampaian informasi melalui media komunikasi resmi untuk mendukung prinsip transparansi akademik.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Mempertahankan Prosedur Administrasi yang Efisien dan Responsif</b> Mengingat 92,5% responden menyatakan sangat puas terhadap prosedur administrasi ujian skripsi, program studi akan mempertahankan mekanisme layanan yang telah berjalan, serta memastikan tenaga kependidikan terus memberikan pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah.</li> <li>2. <b>Optimalisasi Penyampaian Informasi Akademik</b> Meskipun hasil menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, aspek penyampaian informasi terkait jadwal dan persyaratan ujian skripsi masih dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, program studi akan mengembangkan mekanisme penyampaian informasi yang lebih sistematis melalui media resmi seperti website, grup WhatsApp resmi, serta notifikasi terjadwal melalui email atau sistem informasi akademik.</li> </ol>

	<p><b>3. Monitoring Intensitas Bimbingan Skripsi</b> Untuk memastikan dosen pembimbing tetap melaksanakan bimbingan secara aktif dan konsisten (minimal 16 kali per semester), program studi akan melakukan pencatatan dan pemantauan melalui logbook bimbingan mahasiswa dan laporan semesteran yang dilaporkan kepada koordinator program studi.</p> <p><b>4. Peningkatan Kualitas Interaksi Akademik dalam Bimbingan</b> Meskipun mahasiswa merasa sangat terbantu dengan proses bimbingan, program studi akan menginisiasi workshop singkat atau forum diskusi antar dosen pembimbing guna berbagi praktik baik dalam strategi bimbingan yang efektif dan berorientasi pada penyelesaian skripsi tepat waktu.</p> <p><b>5. Evaluasi Berkala Layanan Akademik</b> Program studi akan terus melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara berkala sebagai bahan evaluasi dan pengembangan layanan akademik secara berkelanjutan, khususnya dalam bidang administrasi ujian dan pembimbingan tugas akhir.</p>
--	--

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana Universitas PGRI Jombang, diperoleh kesimpulan bahwa secara umum mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Seluruh item pernyataan mendapatkan respons positif dengan mayoritas mahasiswa menyatakan *sangat setuju*. Aspek-aspek yang mendapat penilaian tinggi meliputi ketepatan waktu pelayanan, sikap ramah petugas, kejelasan informasi prosedur, dukungan layanan terhadap kelancaran studi, layanan bimbingan dan ujian skripsi. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana telah berjalan sesuai standar mutu yang diharapkan oleh mahasiswa.

#### **B. Saran**

Meskipun layanan administrasi akademik telah dinilai sangat baik, beberapa saran yang diajukan untuk penyempurnaan layanan ke depan antara lain:

1. Optimalisasi media informasi digital untuk penyampaian prosedur dan jadwal layanan secara cepat dan akurat.
2. Perluasan penggunaan layanan administrasi berbasis daring untuk pengajuan dokumen akademik.
3. Penjadwalan ulang atau pengaturan waktu layanan yang lebih fleksibel, terutama untuk mahasiswa yang bekerja.

**LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN**  
**ANGKET EVALUASI LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**  
**Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Program Sarjana Universitas**  
**PGRI Jombang**

**A. Identitas Validator**

Nama : Dr. Chalimah, M.Pd.

Jabatan : Auditor LPM

Instansi : Universitas PGRI Jombang

Tanggal Validasi : 20 Juni 2024

**B. Petunjuk Validasi**

Validator menilai kesesuaian isi, redaksi, dan relevansi setiap butir pernyataan.

Keterangan penilaian: (Sesuai, Perlu Revisi atau Tidak Sesuai)

No	Pernyataan	Penilaian	Catatan/Saran
1	Proses pelayanan administrasi akademik (KRS, KHS, surat keterangan, dll.) dilakukan tepat waktu	Sesuai	Sudah sesuai, redaksi jelas dan fokus pada aspek ketepatan layanan
2	Staf administrasi bersikap ramah, sopan, dan membantu mahasiswa dengan baik	Sesuai	Baik, menggambarkan kualitas interpersonal layanan administrasi
3	Informasi terkait prosedur administrasi akademik disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	Revisi	Disarankan tambahkan contoh informasi seperti 'pengajuan cuti, pengambilan transkrip'
4	Layanan administrasi akademik mendukung kelancaran studi mahasiswa secara menyeluruh	Sesuai	Sudah komprehensif, sebaiknya tetap dipertahankan
5	Prosedur administrasi ujian skripsi mudah, jelas, dan dilayani dengan baik	Sesuai	Redaksi sudah jelas dan sesuai konteks layanan administrasi.
6	Informasi jadwal dan persyaratan ujian skripsi disampaikan tepat waktu dan transparan	Sesuai	Sebaiknya tambahkan kata "melalui media resmi" agar lebih spesifik.

7	Dosen pembimbing aktif membimbing dan memberikan masukan yang membangun (minimal 16 pertemuan setiap semester)	Sesuai	Sudah sesuai. Tidak perlu revisi.
8	Proses bimbingan sangat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi	Sesuai	Sudah representatif untuk mengukur kepuasan bimbingan skripsi.

### C. Kesimpulan Validator

Instrumen ini layak digunakan untuk pengukuran persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik

Instrumen ini secara umum telah sesuai untuk mengukur persepsi layanan administrasi akademik. Format angket mudah dipahami dan indikatornya mewakili aspek penting dalam layanan administrasi. Saran minor pada item ke-3 untuk memperjelas contoh jenis informasi yang dimaksud

Nama Validator : Dr. Chalimah, M.Pd

Tanggal Validasi : 20 Juni 2024

Tanda Tangan :

