

C. Mahasiswa

Mahasiswa merupakan individu yang secara resmi terdaftar pada perguruan tinggi dan berperan sebagai subjek utama dalam proses pendidikan tinggi untuk menguasai pengetahuan, keterampilan, serta kompetensi di bidang tertentu. Selain mengikuti kegiatan pembelajaran, mahasiswa juga berpartisipasi dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Di samping itu, mahasiswa aktif dalam dinamika kehidupan kampus melalui berbagai organisasi dan kegiatan ekstrakurikuler. Sebagai insan akademik, mahasiswa berhak memperoleh layanan pendidikan yang bermutu, berkewajiban menaati peraturan kampus, serta dituntut memberikan kontribusi positif bagi pengembangan diri maupun profesionalismenya.

9. Pelaksanaan Seleksi Mahasiswa Baru

Proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru di PTN Unima dilaksanakan secara terintegrasi dan konsisten setiap tahun sesuai dengan ketentuan Kementerian. Seluruh mekanisme penerimaan telah diatur melalui Keputusan Rektor yang merujuk pada ketentuan Kementerian Pendidikan Tinggi Sains dan Teknologi dan dipublikasikan secara terbuka melalui laman resmi <http://unima.ac.id>, sehingga dapat diakses secara luas oleh calon mahasiswa maupun masyarakat umum. Hal ini menunjukkan komitmen PT dalam melaksanakan proses penerimaan yang terarah dan sesuai prinsip tata kelola yang baik.

9.1 Kualitas

Penerimaan mahasiswa melalui jalur [SNBP](#) (Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi) menekankan pada capaian akademik, yakni nilai rapor semester 1–5 serta prestasi akademik lain yang relevan. Dengan demikian, proses seleksi berorientasi pada penjaminan kualitas input mahasiswa melalui penilaian rekam jejak akademik yang objektif. Jalur [SNBT](#) (Seleksi Nasional Berdasarkan Tes) juga menjamin kualitas karena calon mahasiswa diseleksi melalui ujian tertulis berskala nasional yang standar pelaksanaannya seragam di seluruh perguruan tinggi negeri.

9.2 Keadilan

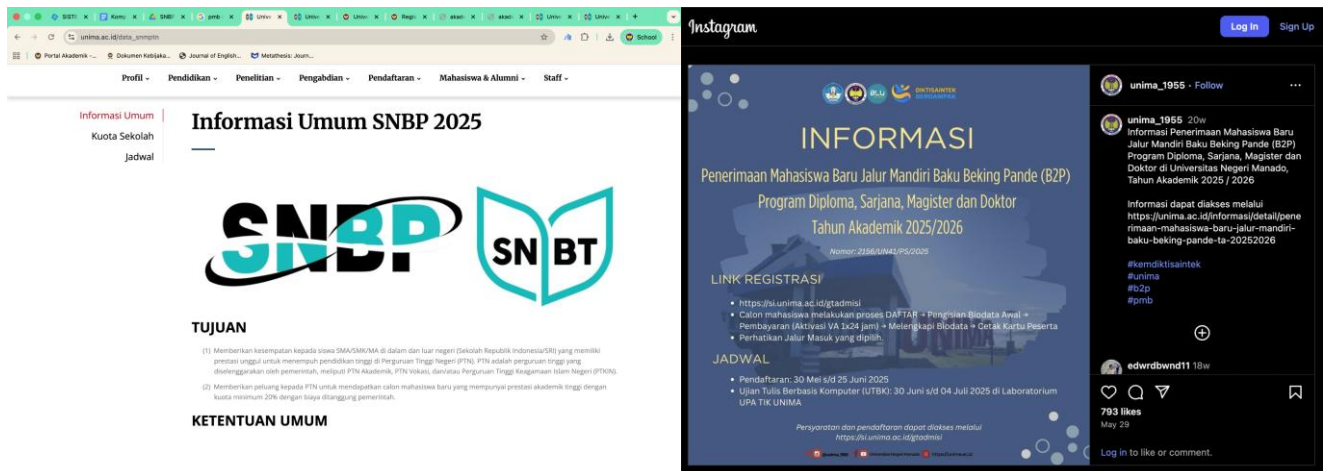
Unima sebagai PTN melaksanakan seleksi nasional baik [SNBP](#) maupun [SNBT](#) sesuai dengan kriteria yang berlaku secara seragam di seluruh Indonesia, sehingga memberikan kesempatan yang adil kepada semua calon mahasiswa, tanpa diskriminasi asal sekolah maupun daerah. Di sisi lain, jalur mandiri [B2P \(Baku Bekeng Pande\)](#) dirancang sebagai jalur tambahan untuk memberi kesempatan adil kepada calon mahasiswa yang belum berhasil pada jalur nasional, sehingga mereka tetap dapat bersaing melalui mekanisme tes yang terukur.

9.3 Inklusivitas

Jalur B2P berfungsi sebagai instrumen penting dalam menjangkau mahasiswa dengan [latar belakang yang lebih beragam](#), baik dari segi daerah asal, potensi akademik, maupun kondisi sosial-ekonomi. Dengan membuka peluang seleksi yang lebih luas, program studi mampu menampung calon mahasiswa yang memiliki motivasi tinggi untuk belajar, sekaligus memperkuat inklusivitas sesuai visi Unima sebagai perguruan tinggi yang melayani kebutuhan pendidikan masyarakat secara lebih merata.

9.4 Transparansi

Seluruh informasi mengenai syarat, mekanisme, jadwal, hingga hasil seleksi diumumkan secara terbuka melalui laman resmi universitas. Transparansi ini memberi jaminan bahwa setiap tahapan seleksi dapat dipantau publik dan mencegah terjadinya praktik diskriminatif atau manipulatif. Bukti informasi mengenai penerimaan mahasiswa baru ini dapat dilihat di Gambar 9.1.



Gambar 9.1. Informasi Pengumuman Seleksi Mahasiswa Baru [SNBP](#), [SNBT](#), dan [B2P](#)

9.5 Akuntabilitas

Penyelenggaraan seleksi mahasiswa baru dilakukan berdasarkan regulasi resmi universitas dan peraturan nasional. Mekanisme seleksi terdokumentasi melalui [keputusan rektor](#), laporan tahunan, serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan administratif.

9.6 Fleksibilitas

Terdapat tiga jalur penerimaan mahasiswa—SNBP, SNBT, dan B2P—menunjukkan fleksibilitas universitas dalam menjaring calon mahasiswa. Setiap jalur memberikan alternatif sesuai karakteristik calon mahasiswa: prestasi akademik, hasil tes, maupun motivasi dan minat khusus. Bagi Program Studi S-1 Pendidikan Bahasa Inggris, fleksibilitas ini membantu dalam memenuhi daya tampung sekaligus menjaga kualitas serta keberagaman input mahasiswa.

10. Kualitas Input Mahasiswa

10.1 Kriteria Seleksi yang Tinggi

PSPBIng menetapkan kriteria seleksi mahasiswa baru yang ketat dan terstandar melalui mekanisme penerimaan di Universitas Negeri Manado. Jalur **SNBP** (Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi) menitikberatkan pada capaian akademik melalui nilai rapor semester 1–5 dan prestasi relevan. Jalur **SNBT** (Seleksi Nasional Berdasarkan Tes) mengukur kemampuan kognitif secara nasional melalui ujian tertulis berbasis komputer. Sementara jalur **B2P** (Baku Bekeng Pande) melibatkan ujian tertulis internal untuk memberi kesempatan tambahan tanpa mengurangi standar kualitas. Ketiga jalur ini mencerminkan komitmen universitas dalam menjaring calon mahasiswa berkompentensi baik.

10.2 Mekanisme Seleksi yang Ketat

Proses seleksi dilaksanakan secara terintegrasi dan diawasi oleh universitas untuk menjamin objektivitas dan transparansi.

- a. **SNBP**: seleksi berdasarkan prestasi akademik siswa, nilai rapor, dan rekam jejak sekolah. [Prosesnya](#) mencakup penentuan kuota sekolah oleh LTMPT, pendaftaran dan pengunggahan data akademik oleh sekolah, pemilihan program studi oleh siswa, seleksi oleh PTN, dan [pengumuman nasional](#).
- b. **SNBT**: dilaksanakan secara nasional dengan [tahapan registrasi akun](#), pendaftaran UTBK-SNBT, pembayaran, pelaksanaan tes berbasis komputer, seleksi oleh PTN berdasarkan nilai UTBK dan kriteria tambahan, serta [pengumuman nasional](#).
- c. **B2P**: [seleksi mandiri](#) melalui pendaftaran daring, [unggah dokumen](#), pelaksanaan UTBK internal di laboratorium komputer UNIMA, pengumuman hasil, verifikasi berkas, pembayaran UKT, dan registrasi ulang.

Ringkasan informasi di atas diambil dari dokumen resmi penerimaan mahasiswa baru yang dapat ditemukan di [tautan](#) berikut.

10.3 Rasio Pendaftar dan Yang Diterima

Dalam lima tahun terakhir, jumlah pendaftar selalu lebih tinggi dari daya tampung, memberi ruang seleksi yang optimal:

- a. TS-4: 240 pendaftar, 86 diterima (1:2,79)
- b. TS-3: 224 pendaftar, 77 diterima (1:2,91)
- c. TS-2: 233 pendaftar, 96 diterima (1:2,43)
- d. TS-1: 187 pendaftar, 66 diterima (1:2,83)
- e. TS: 189 pendaftar, 52 diterima (1:3,63)

Total pendaftar selama lima tahun terakhir mencapai **1.073 orang**, sedangkan jumlah mahasiswa yang diterima sebanyak **377 orang**, menghasilkan rata-rata rasio **1:2,85**. Rasio ini jauh di atas batas minimal 1:1 yang ditetapkan dalam instrumen akreditasi, menunjukkan selektivitas dan daya saing yang sehat. Data lengkap dapat ditemukan di [tautan](#) berikut.

10.4 Jumlah Pendaftar dan Daya Tampung dalam 5 Tahun Terakhir

Dari [data](#) berikut, jumlah pendaftar dalam lima tahun terakhir selalu melampaui daya tampung, menunjukkan minat yang tinggi terhadap program studi:

- a. TS-4: daya tampung 75 kursi, pendaftar 240
- b. TS-3: daya tampung 75 kursi, pendaftar 224
- c. TS-2: daya tampung 75 kursi, pendaftar 233
- d. TS-1: daya tampung 75 kursi, pendaftar 187
- e. TS: daya tampung 75 kursi, pendaftar 189

Total [daya tampung](#) selama periode tersebut adalah **375 kursi**, sedangkan total pendaftar mencapai **1.073 orang**, atau rata-rata **215 pendaftar per tahun** dengan daya tampung sekitar **75 kursi per tahun**. Perbandingan ini menunjukkan daya tarik yang konsisten dan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap PS. Jumlah [pendaftar](#) yang jauh melampaui daya tampung memungkinkan proses seleksi berjalan lebih ketat untuk memperoleh

mahasiswa dengan prestasi akademik dan non-akademik yang baik, sesuai [daya tampung Unima](#).

11. Rasio Jumlah Dosen terhadap Jumlah Mahasiswa

PSPBIng memiliki jumlah Dosen Tetap Program Studi (DTPS) sebanyak 19 orang. Sementara itu, jumlah mahasiswa aktif pada tahun akademik berjalan tercatat sebanyak 449 orang ([DKPS 3.1](#)). Dengan demikian, rasio jumlah mahasiswa terhadap DTPS adalah **±23,6 mahasiswa per 1 dosen**.

Rasio ini menunjukkan bahwa setiap dosen memiliki beban bimbingan dan interaksi dengan mahasiswa yang masih berada dalam batas kewajaran sebagaimana standar nasional pendidikan tinggi (DKPS [Tabel 4.2](#) dan [Tabel 6.5](#)). Dengan jumlah tersebut, mahasiswa tetap memiliki akses yang memadai untuk memperoleh layanan akademik, bimbingan akademik, serta interaksi dalam proses pembelajaran.

Lebih lanjut, PSPBIng mengatur distribusi beban pembimbingan akademik dan tugas akhir mahasiswa agar proporsional di antara dosen. Hal ini bertujuan memastikan bahwa tidak terjadi ketimpangan dalam jumlah mahasiswa yang dibimbing oleh masing-masing dosen. Selain itu, ketersediaan dosen dengan latar belakang kepakaran yang relevan juga memberikan jaminan bahwa bimbingan yang diterima mahasiswa selaras dengan kompetensi bidang keilmuan program studi.

12. Ketersediaan, Aksesibilitas, dan Kualitas Layanan Mahasiswa

PSPBIng menyediakan beragam layanan mahasiswa yang terintegrasi dengan unit di tingkat PT/Upps dan dioperasionalkan pada program studi melalui dosen pembimbing akademik, pengelola prodi, dan koordinator layanan. Secara umum, layanan meliputi: (1) administrasi akademik, (2) bimbingan dan konseling, (3) layanan kesehatan/rujukan kesehatan, (4) akomodasi keperluan dasar bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, (5) beasiswa, (6) layanan Teknologi Informasi (TI), dan (7) bimbingan penulisan serta publikasi artikel.

12.1 Ketersediaan Layanan

- a. **Administrasi akademik.** Layanan KRS/KHS, surat-menyurat akademik, legalisasi, serta layanan kelulusan disediakan melalui loket fakultas dan sekretariat prodi dengan [SOP](#) dan jadwal layanan yang diumumkan secara reguler setiap awal semester.



Gambar 12.1. Biro Akademik dan Kemahasiswaan

- b. **Bimbingan dan konseling.** Dilaksanakan berjenjang melalui Dosen Pembimbing Akademik dan Unit Penunjang Akademik Bimbingan dan Konseling. Untuk memaksimalkan kemampuan pedagogik mahasiswa, ruangan *micro teaching* juga disediakan untuk membantu mahasiswa berlatih.
- c. **Kesehatan.** Unima memiliki klinik yang dapat diakses secara khusus baik oleh mahasiswa maupun masyarakat pada umumnya.



Gambar 12.2. Klinik Unima

- d. **Mahasiswa berkebutuhan khusus.** PSPBIng memfasilitasi *academic accommodation* (mis. penyesuaian asesmen, waktu ujian, tempat duduk, pendampingan) melalui koordinasi dengan unit terkait di tingkat universitas sesuai regulasi perlindungan dan pencegahan kekerasan/intoleransi.
- e. **Beasiswa.** Prodi membantu verifikasi administrasi, pengumuman, dan rekomendasi untuk beasiswa pemerintah/mitra; prioritas diberikan berbasis prestasi dan/atau kondisi ekonomi.
- f. **Layanan TI.** Akses Wi-Fi kampus, [sistem akademik daring](#), [serta helpdesk TI fakultas untuk dukungan perkuliahan dan administrasi](#).
- g. **Bimbingan penulisan/publikasi.** Layanan bimbingan penulisan tugas akhir dan artikel diadakan berkala yang dipandu langsung oleh [dosen pembimbing](#); hasilnya terukur melalui [publikasi mahasiswa](#) pada jurnal nasional terakreditasi SINTA 4 (mis. E-CLUE dan SoCul) dalam lima tahun terakhir.

12.2 Aksesibilitas

Seluruh layanan diumumkan melalui papan informasi, kanal resmi prodi/fakultas, dan grup mahasiswa. Pengajuan layanan dapat dilakukan luring (loket/sekretariat) dan daring (formulir/email/WhatsApp *helpdesk*). Untuk aspek keselamatan dan kenyamanan, tersedia [kanal pelaporan](#) Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (PPKS) yang mudah diakses dan dikelola [Satgas PPKS Unima](#).

12.3 Kualitas Layanan

Mutu layanan dimonitor melalui survei kepuasan mahasiswa setiap akhir semester pada lima aspek (TKM1–TKM5: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*). Hasil terakhir menunjukkan dominasi kategori “sangat baik”–“baik” di seluruh aspek, dengan *gap* terbesar pada *tangible* yang telah ditindaklanjuti melalui rencana perbaikan sarana/prasarana dan *service level* respon administrasi (terdokumentasi pada rencana tindak lanjut survei). Siklus mutu dijalankan melalui: (i) pengumpulan data, (ii) analisis deskriptif, (iii) *review* pada rapat prodi/UPPS, (iv) tindak lanjut, dan (v) publikasi hasil kepada sivitas melalui laporan semesteran serta kanal internal prodi. Laporan survei kepuasan mahasiswa dapat ditemukan pada [tautan](#) berikut.

13. Perlindungan Mahasiswa

PSPBIng memiliki komitmen kuat dalam menyediakan layanan perlindungan mahasiswa dari perundungan, pelecehan seksual, dan intoleransi. Komitmen ini diwujudkan melalui [kebijakan, pembentukan satuan tugas, panduan operasional, serta kegiatan sosialisasi dan pelatihan](#) yang dilaksanakan secara berkelanjutan di tingkat PT, UPPS maupun program studi.

13.1 Ketersediaan Unit/Organ/Satuan Tugas Pelaksana

Sebagai bentuk implementasi Permendikbudristek Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual, PT telah membentuk [Satgas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual \(Satgas PPKS\)](#). Satgas ini ditetapkan melalui keputusan pimpinan PT dengan keanggotaan yang mencakup [unsur dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, serta memperhatikan keterwakilan perempuan](#). Satgas berfungsi menerima [laporan](#), menindaklanjuti kasus, melakukan pendampingan, hingga memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pimpinan Unima.

13.2 Ketersediaan Panduan

Unima telah memiliki dokumen resmi [Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi \(PPKPT\)](#) yang menjadi dasar pelaksanaan perlindungan mahasiswa. Dokumen ini memuat prinsip-prinsip nondiskriminasi, keadilan, akuntabilitas, serta prosedur penanganan kasus perundungan, kekerasan seksual, dan intoleransi. Selain itu, tersedia kanal pengaduan resmi melalui tautan <https://tinyurl.com/laporppksunima> sehingga mahasiswa dapat melaporkan dugaan kasus dengan mudah dan terjamin kerahasiaannya.

13.3 Kegiatan Sosialisasi dan Pelatihan di Program Studi

PSPBIng aktif mendukung [program sosialisasi](#) Satgas PPKS melalui kegiatan pembelajaran, seminar, dan penyuluhan. Materi sosialisasi mencakup bentuk-bentuk kekerasan seksual, perundungan, diskriminasi, serta strategi pencegahan. Selain itu, dosen dan mahasiswa didorong untuk mengikuti pelatihan terkait budaya anti-kekerasan, kesetaraan gender, dan hak mahasiswa dalam mendapatkan lingkungan pendidikan yang aman. Kegiatan ini bertujuan membangun kesadaran kritis mahasiswa agar mampu melindungi diri, melapor, serta berperan aktif dalam menciptakan lingkungan PT yang inklusif.

13.4 Ketersediaan Bukti Pelaksanaan di Tingkat Program Studi

Sebagai bukti nyata, PSPBIng telah mendokumentasikan kegiatan sosialisasi Satgas PPKS berupa poster edukasi, laporan kegiatan sosialisasi, serta dokumentasi partisipasi mahasiswa dalam pelatihan terkait pencegahan kekerasan seksual. [Bukti-bukti](#) ini menunjukkan adanya pelaksanaan yang nyata, bukan sekadar kebijakan normatif. Selain itu, keberadaan Satgas PPKS PT dengan kanal pengaduan aktif menjadi instrumen penting dalam memastikan tindak lanjut setiap laporan yang masuk.

14. Prestasi Akademik dan Non-Akademik Mahasiswa

Dalam lima tahun terakhir, mahasiswa PSPBIng menunjukkan capaian prestasi yang signifikan baik di bidang akademik maupun non-akademik, pada tingkat lokal, nasional, hingga internasional. Prestasi ini mencerminkan kualitas, daya saing, serta kontribusi mahasiswa dalam mengharumkan nama PSPBIng dan PT Unima.

14.1 Prestasi Akademik

Mahasiswa aktif mengikuti berbagai kompetisi ilmiah, lomba karya tulis, hingga program pertukaran mahasiswa. Beberapa pencapaian menonjol antara lain:

- a. **Kompetisi ilmiah dan presentasi akademik internasional**, misalnya pada *2nd International Student Lecturer Conference, Exhibition and Show (ISCLES) 2022*, mahasiswa berhasil meraih penghargaan *1st Best Paper, 1st Best PowerPoint, 2nd Best Paper, 2nd Best PowerPoint, 2nd Best Presenter, 3rd Best Paper, dan 3rd Best Presenter*. Hal ini menunjukkan daya saing mahasiswa di forum internasional. **Kompetisi penulisan** di tingkat nasional, seperti *Writing Poetry Competition 2023*, menghasilkan juara 1, 2, dan 3 yang diraih oleh mahasiswa program studi. **Desain poster dan konten digital**, dengan prestasi pada berbagai lomba nasional, misalnya Juara 1 *Lomba Desain Infografis Nasional UNTRAS FEST 2021*, Juara 2 *Poster Nasional Expo Universitas 2021*, Juara Harapan *Poster Nasional Math Edu Fair Universitas Sriwijaya 2022*, serta pencapaian lain di bidang desain kreatif. **Program Kompetisi Merdeka Belajar**, di mana mahasiswa lolos seleksi *Program Pertukaran*

Mahasiswa Merdeka (PMM 4) tahun 2024 di Universitas Pendidikan Ganesha Bali, serta keterlibatan dalam program *Kampus Mengajar 2023* yang dibiayai oleh Kemendikbudristek.

- b. **Pendanaan hibah kompetitif**, seperti *PKM-VGK 2023* dan *PPK Ormawa 2023*, yang menunjukkan kemampuan mahasiswa dalam merancang, mengelola, dan mempertanggungjawabkan program berbasis penelitian dan pengabdian.

Daftar lengkap dari prestasi akademik mahasiswa ini dapat dilihat di tautan [berikut](#).

14.2 Prestasi Non-Akademik

Selain capaian akademik, mahasiswa juga menunjukkan prestasi di bidang non-akademik, baik seni maupun olahraga, antara lain:

- a. Seni musik dan vokal, mahasiswa menjadi finalis nasional *Pesta Paduan Suara Gerejawi (PESPARAWI) 2024*.
- b. Seni pertunjukan, misalnya penghargaan *Aktris Pendukung Terbaik* pada *Festival Seni Pemuda Gereja 2024*.
- c. Seni tari modern, mahasiswa meraih juara dalam kompetisi *Kpop Dance Cover Sparkling Market 2025*, Juara 1 *Dance Choreo Bunkasai 2024*, Juara 2 dan Favorit *Dance Modern Festival Bank Indonesia 2025*, serta Juara 1 *Line Dance Geb seni HIMAPSI UNIMA 2025*.
- d. Kepemimpinan dan organisasi, ditunjukkan melalui prestasi mahasiswa yang terlibat aktif dalam kegiatan ormawa dan mendapatkan kepercayaan dalam mengelola kegiatan tingkat universitas maupun nasional.

Daftar lengkap dari prestasi non-akademik mahasiswa ini dapat dilihat di tautan [berikut](#).

Prestasi mahasiswa dalam bidang akademik menunjukkan kemampuan intelektual, kreativitas, serta kompetensi riset yang sejalan dengan visi program studi untuk menghasilkan pendidik bahasa Inggris yang profesional, berkarakter, dan adaptif secara global. Sementara itu, prestasi non-akademik memperlihatkan dimensi keterampilan lunak mahasiswa, seperti kepemimpinan, seni, olahraga, dan kerja sama tim, yang turut mendukung pengembangan karakter mahasiswa secara utuh.

15. Produktivitas Karya Inovatif Mahasiswa

Dalam lima tahun terakhir, mahasiswa PSPBIng telah menunjukkan produktivitas yang baik dalam menghasilkan karya inovatif dan publikasi ilmiah yang relevan dengan bidang keilmuan. Hal ini menjadi indikator penting bahwa mahasiswa tidak hanya aktif mengikuti perkuliahan, tetapi juga terlibat dalam kegiatan riset, inovasi, dan pengembangan karya akademik yang bernilai ilmiah dan praktis.

15.1 Karya Inovatif

Mahasiswa PSPBIng berhasil menghasilkan sejumlah karya inovatif dalam bentuk buku ber-ISBN dan modul pembelajaran. Contohnya, karya berjudul *Beyond Methods (2025)* serta *World Englishes: From Historical Evolution to Digital Futures (2025)*. Selain itu, karya *Curriculum Development (2024)* yang ditulis oleh beberapa mahasiswa yang juga telah

diterbitkan dengan ISBN resmi. Karya-karya ini menunjukkan adanya semangat mahasiswa untuk menghasilkan produk akademik yang diakui secara formal dan dapat digunakan sebagai rujukan dalam pembelajaran maupun pengembangan ilmu. Daftar lengkap dari produktivitas karya inovatif mahasiswa dapat dilihat pada [tautan](#) berikut.

15.2 Publikasi Ilmiah

Selain karya inovatif, mahasiswa PSPBIng juga aktif dalam publikasi ilmiah pada jurnal nasional terakreditasi minimal SINTA 4. Data lima tahun terakhir menunjukkan bahwa hampir 100 artikel mahasiswa telah dipublikasikan, sebagian besar pada **E-CLUE: Journal of English Culture, Language, Literature, and Education** serta **SoCul: International Journal of Research in Social Cultural Issues**. Artikel yang dipublikasikan mencakup berbagai topik dalam bidang pendidikan bahasa Inggris, seperti strategi pembelajaran, analisis keterampilan bahasa, pemanfaatan media digital, serta kajian linguistik dan sastra. Daftar lengkap dari produktivitas karya inovatif mahasiswa dapat dilihat pada [tautan](#) berikut.

16. Kepuasan Mahasiswa

PSPBIng secara konsisten melaksanakan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, performa mengajar dosen, serta kualitas fasilitas pendidikan. Pengukuran ini dilakukan setiap akhir semester dengan menggunakan instrumen yang valid, mudah diakses, serta telah disesuaikan dengan standar penjaminan mutu internal. Data [hasil survei terekam secara lengkap](#) (DKPS Tabel 3.4) dan dianalisis secara kuantitatif untuk menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pembelajaran maupun layanan.

16.1 Instrumen dan Metodologi

Instrumen yang digunakan mengacu pada lima aspek utama kepuasan mahasiswa (TKM1–TKM5), yaitu **reliability**, **responsiveness**, **assurance**, **empathy**, dan **tangible**. Instrumen ini telah divalidasi oleh tim penjaminan mutu dan disosialisasikan kepada mahasiswa sebelum pengisian. Setelah data terkumpul, hasil survei dianalisis secara deskriptif-kuantitatif dengan menghitung persentase capaian di setiap aspek.

16.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Hasil survei lima aspek kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, dengan rincian sebagai berikut:

- a. **Reliability (keandalan)**: 85% mahasiswa menilai sangat baik, 15% menilai baik, tanpa respon cukup atau kurang baik.
- b. **Responsiveness (daya tanggap)**: 90% sangat baik dan 10% baik.
- c. **Assurance (kepastian/keamanan)**: 90% sangat baik dan 10% baik.
- d. **Empathy (kepedulian)**: 90% sangat baik dan 10% baik.
- e. **Tangible (sarana prasarana)**: 80% sangat baik, 15% baik, dan 5% cukup.

Secara umum, rerata capaian kepuasan mahasiswa berada pada kategori “**sangat baik**” dengan rata-rata 89% responden menyatakan puas terhadap layanan akademik dan fasilitas program studi. Temuan ini mengindikasikan bahwa program studi telah memenuhi ekspektasi mahasiswa, terutama dalam aspek daya tanggap, kepastian, dan kepedulian. Data lengkap mengenai kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada [tautan](#) berikut.

17. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan informasi dan data dari elemen di atas, berikut evaluasi terhadap Kriteria Mahasiswa dengan metode SWOT Analysis pada Tabel 17.1 di bawah.

Tabel 17.1. Analisis SWOT

Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pendaftar selalu melampaui daya tampung, rasio rata-rata 1:2,85. 2. Prestasi akademik mahasiswa pada tingkat internasional dan nasional. 3. Produktivitas karya inovatif: buku ber-ISBN, publikasi di jurnal SINTA 4. 4. Kepuasan mahasiswa umumnya sangat baik (rerata 89%). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasio dosen–mahasiswa 1:23,6 perlu ditingkatkan ke bawah standar ideal. 2. Aspek <i>tangible</i> (sarana/prasarana) dinilai lebih rendah dalam survei kepuasan. 3. Dokumentasi tindak lanjut evaluasi belum sepenuhnya terdigitalisasi.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Program MBKM (PMM, Kampus Mengajar, PKM, PPK Ormawa) memberi ruang prestasi dan pendanaan. 2. Kolaborasi penelitian dan publikasi dengan jurnal nasional/internasional semakin terbuka. 3. Potensi penguatan layanan mahasiswa (TI, beasiswa, klinik publikasi). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan ketat antar perguruan tinggi dalam menarik mahasiswa baru. 2. Perubahan kebijakan nasional terkait penerimaan mahasiswa/pembiayaan pendidikan. 3. Keterbatasan jumlah dosen dan sarana fisik berpotensi menghambat mutu layanan.

Sebagai tindak lanjut hasil evaluasi mahasiswa, UPPS FBS/PSPBIng menetapkan langkah-langkah strategis yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan dan pembelajaran sebagai berikut:

1. **Peningkatan Kompetensi SDM:**
Mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memperkuat keandalan (*reliability*) serta konsistensi dalam memberikan pelayanan akademik dan administrasi yang berkualitas. Bukti peningkatan kompetensi SDM dosen dapat ditemukan [di sini](#).
2. **Peningkatan Daya Tanggap dan Efisiensi Layanan:**
Menetapkan *standard operating procedure* (SOP) terkait waktu respons terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa, serta menyediakan kanal layanan yang mudah diakses untuk memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Bukti sah peningkatan daya tanggap dan efisiensi layanan dapat ditemukan [di sini](#).
3. **Penjaminan Kepastian dan Akuntabilitas Layanan:**
Menyusun dan mensosialisasikan standar pelayanan yang jelas, dilengkapi dengan mekanisme audit berkala untuk menjamin bahwa seluruh layanan telah sesuai

ketentuan dan memberikan kepastian serta kepercayaan bagi mahasiswa. Bukti dapat ditemukan [di sini](#).

4. **Penguatan Empati dan Dukungan Mahasiswa:**
Pelatihan *soft skills* akan diberikan kepada dosen dan staf guna meningkatkan empati dalam interaksi dengan mahasiswa. Selain itu, dibentuk tim layanan konseling dan pendampingan untuk memberikan dukungan psikologis, sosial, maupun akademik secara berkelanjutan. Tindak lanjut yang telah dan sedang dilakukan dapat ditemukan [di sini](#).
5. **Peningkatan Fasilitas dan Aksesibilitas Pembelajaran:**
Melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi sarana dan prasarana, mengalokasikan anggaran untuk perbaikan dan pengadaan fasilitas baru, serta memperkuat aksesibilitas dan kenyamanan lingkungan belajar guna mendukung kegiatan akademik yang efektif dan inklusif. Bukti peningkatan fasilitas dan aksesibilitas pembelajaran dapat ditemukan [di sini](#).
6. **Sistem Monitoring dan Dokumentasi Digital:**
Evaluasi dan tindak lanjut akan didigitalisasi agar seluruh proses terdokumentasi secara sah dan mudah dipantau, sehingga implementasi perbaikan dapat diukur dan dievaluasi secara berkelanjutan.