

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES
PENDIDIKAN PROGRAM STUDI SARJANA AKUNTANSI
TAHUN AKADEMIK 2019/2020
SEMESTER GANJIL**



**PROGRAM STUDI SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS HUMANIORA UNIVERSITAS SARI MULIA
BANJARMASIN
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Program Studi Sarjana Akuntansi Tahun Akademik 2019/2020 Semester Ganjil

Banjarmasin, April 2020

Ketua Jurusan Akuntansi



Yusri SE.,MM
NIK. 1166012018118

Unit Penjamin Mutu



Nadya Novianty SE.,MSA.,Ak
NIK. 11661032019146

Dekan Fakultas Humaniora



Maulida Rahmah M.Pd
NIK. 116112017108

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan. Pengelolaan ketersediaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan evaluasi pelaksanaan kegiatan di semester ganjil , tahun akademik 2019/2020. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Sari Mulia Banjarmasin yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Kemahasiswaan di Universitas Sari Mulia Banjarmasin yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan baik moril maupun materil.
3. Dekan Fakultas Humaniora yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrumen kepuasan terhadap mahasiswa.
4. Ketua Jurusan Akuntansi yang telah memberikan dukungan serta kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument kepuasan terhadap mahasiswa.
5. Para responden yaitu mahasiswa pada jurusan sarjana akuntansi yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Banjarmasin, April 2020

Unit Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| COVER..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GRAFIK..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1. TUJUAN..... | 1 |
| 2. SASARAN..... | 1 |
| 3. RUANG LINGKUP..... | 1 |
| 4. PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI..... | 1 |
| 5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN SKORING | 2 |
| 6. METODE ANALISIS DATA | 2 |
| BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN | 3 |
| BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT | 7 |
| BAB IV KESIMPULAN..... | 10 |
| LAMPIRAN..... | 11 |

DAFTAR TABEL

| | | | |
|---------|---|---------|---|
| Tabel 1 | Klasifikasi Skala Kepuasan di Universitas Sari Mulia | Halaman | 2 |
| Tabel 2 | Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan Program Studi Sarjana Akuntansi Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020. | Halaman | 8 |

DAFTAR GRAFIK

| | | |
|----------|--|-----------|
| Grafik 1 | Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek <i>Realibility</i> (keandalan) alam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020 | Halaman 3 |
| Grafik 2 | Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek <i>Responsive</i> (daya tanggap) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020 | Halaman 4 |
| Grafik 3 | Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek <i>Assurance</i> (Kepastian) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020 | Halaman 5 |
| Grafik 4 | Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Empati (kepedulian) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020 | Halaman 6 |
| Grafik 5 | Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i> atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan, Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020 | Halaman 7 |

BAB I

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Penilaian kepuasan merupakan indikator dari penilaian mutu suatu program studi, unit, ataupun Lembaga. Penilaian survei kepuasan ini dilakukan secara berkala baik per semester maupun per tahun akademik. Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan ini menilai bagaimana proses pendidikan berlangsung yang dinilai mulai dari dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia.

2. SASARAN

Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan pengelola terdiri dari Aspek *Realibility* (keandalan), Aspek *Responsiveness* (daya tanggap), Aspek Assurance (kepastian) dan Aspek Empaty (Empati/kepedulian). Selain 4 aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan pengelola, ada juga 3 aspek yang dinilai pada ketersediaan sarana dan prasarana meliputi : kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana-prasarana.

4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen penilaian
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan penilaian
- 5) Mengolah hasil penilaian
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Teknik penilaian

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei pengisian kuesioner secara daring.

5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang dinilai sehingga akan ada perbedaan totalan nilai disetiap layanan menyesuaikan jumlah pernyataan, walaupun pada akhirnya hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang penilaian yang ada, artinya responden menilai Kurang Puas (KP)/Kurang (K). Nilai skala 2 artinya responden menilai Cukup Puas (CP)/Cukup (C). Nilai skala 3 artinya responden menilai Puas (P)/Baik (B). Nilai skala 4 adalah nilai tertinggi artinya responden menilai Sangat Puas (SP)/Sangat Baik (SB).

6. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Excel. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana di Universitas Sari Mulia. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala kepuasan Di Universitas Sari Mulia

| Nilai | Range | Klasifikasi Kepuasan (KK) |
|-------|------------|-------------------------------------|
| 1 | 0 s.d 55 | Kurang Puas (KP) / Kurang (K) |
| 2 | 56 s.d 70 | Cukup Puas (CP) / Cukup (C) |
| 3 | 71 s.d 85 | Puas (P) / Baik (B) |
| 4 | 86 s.d 100 | Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB) |

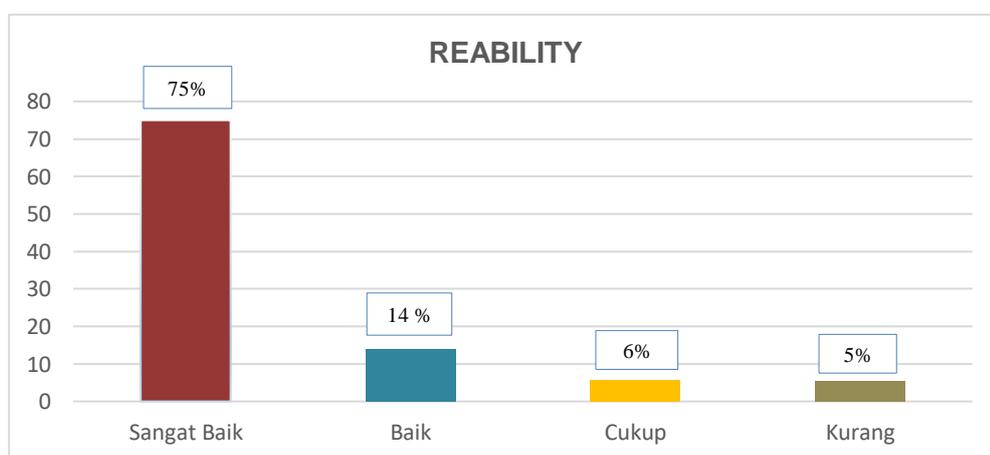
BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek **Realibility (keandalan) dalam Proses Pendidikan**

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek realibility (keandalan) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu memberikan pelayanan terhadap mahasiswa khususnya layanan Pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 s.d 4 aspek penilaian yaitu menilai bagaimana kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan, ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kejelasan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten. Penilaian masing-masing aspek akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakit aspek realibility (keandalan) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek realibility (keandalan) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 1
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Realibility (keandalan) alam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020

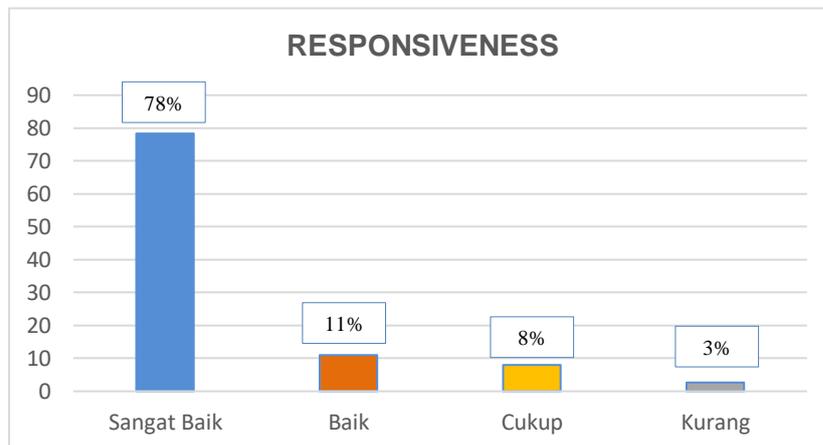
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek *Realibility* (keandalan dan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 75% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 6% dengan kategori cukup/cukup puas dan 5% dengan

kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelolaterhadap aspek Realibility (keandalan) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah baik/puas dengan nilai 75%.

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola pada aspek Responsiveness (Daya Tanggap) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek responsive (daya tanggap) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat terhadap mahasiswa khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukansetiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu menilai memiliki sifat tanggap dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan dengan tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan dan memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terakit aspek responsive (daya tanggap) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek responsive (daya tanggap) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 2

Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Responsiveness (daya tanggap) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020

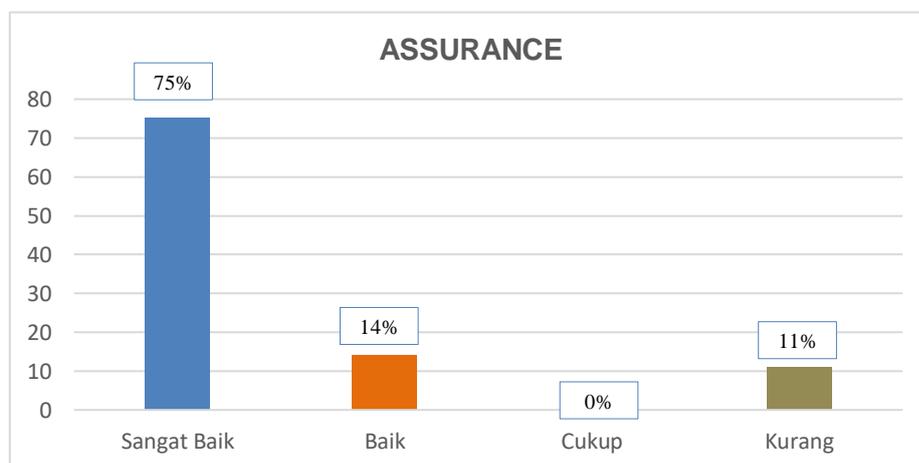
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek *Responsive* (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 78% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 11% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 3% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa

terhadap dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Realibility (keandalan) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 78%, kemudian disusul dengan kategori baik/puas dengan nilai 3%.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek Assurance (Kepastian) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek assurance (kepastian) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang ada. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pealayaanan terakit aspek Assurance (kepastian) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek Assurance (kepastian) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



Grafik 3
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Assurance (Kepastian) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020

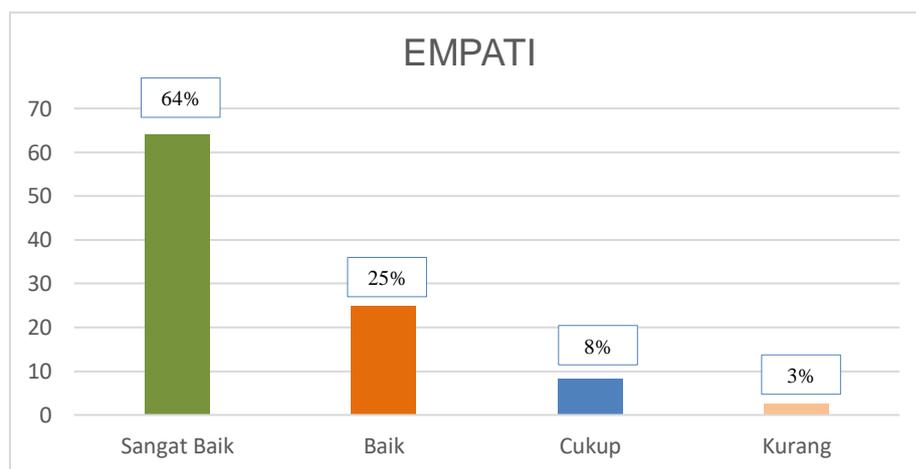
Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Assurance (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 75% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 0% dengan kategori cukup/cukup puas dan 11% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap

dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Assurance (kepastian) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 75%, kemudian disusul dengan kategori baik/puas dengan nilai 14%.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, tendik dan pengelola pada aspek Empati (Kepedulian) dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola pada aspek empati (kepedulian) dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan individu untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan khususnya layanan proses pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk meberikan evaluasi kepada dosen, tendik dan pengelola.

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola dalam proses Pendidikan menilai 5 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa, kemampuan dalam mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa, menanggapi setiap keluhan kritik dan saran dari seluruh mahasiswa, memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan, dan memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan terkait aspek empati (kepedulian) dalam proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian dalam aspek empati (kepedulian) dosen, tendik dan tendik dalam proses pendidikan.



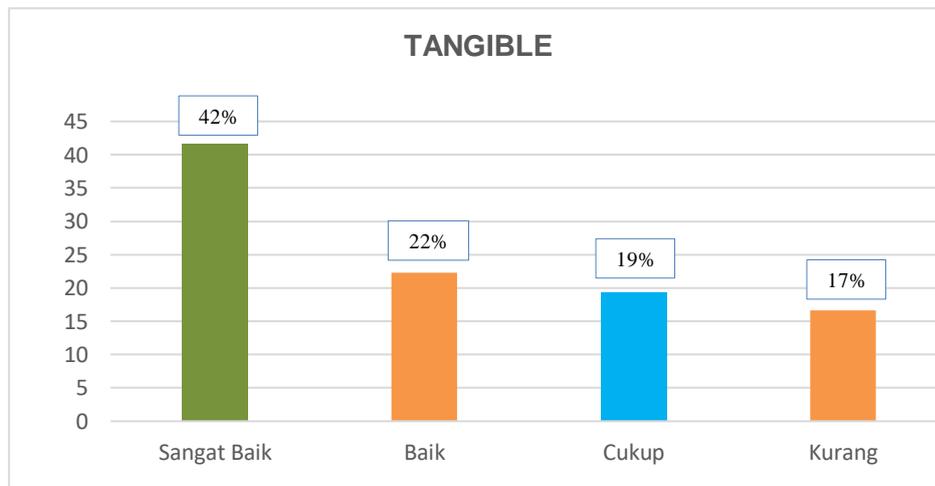
Grafik 4
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tendik dan Pengelola terhadap Aspek Empati(kepedulian) dalam Proses Pendidikan Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek Empati (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 64% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 25% dengan

kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 3% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik dan pengelola terhadap aspek Empati (kepedulian) mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/sangat puas dengan nilai 68%, kemudian disusul dengan kategori baik/ puas dengan nilai 25%.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangible atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan

Penilaian Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana fasilitas yang tersedia di institusi yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap semester, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi terkait bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di institusi. Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan dinilai dari 3 aspek penilaian yaitu kecukupan, aksesibilitas serta kualitas. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan penyediaan sarana dan prasaran selama proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian setiap aspek pada item pertanyaan Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan.



Grafik 5
Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangibel atau Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan, Semester Ganjil, Tahun Akademik 2019/2020

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek kecukupan, akasebilitas dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 42% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 22% dengan kategori baik/puas, 19% dengan kategori cukup/cukup puas dan 17% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana mahasiswa dominan merasa layanan yang diberikan sudah sangat baik/ sangat puas dengan nilai 42% kemudian disusul dengan kategori baik/puas dengan nilai 22%.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan di Program Studi Sarjana Akuntansi Universitas Sari Mulia diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan Program Studi Sarjana Akuntansi, Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020

| No | Aspek | Temuan | Rekomendasi (Rencana Tindak Lanjut) |
|----|---|---|--|
| 1. | <i>Realibility</i> (Keandalan) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan | Perlu adanya peningkatan kemampuan pengelola dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas. | <ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kemampuan pengelola dalam kemampuan memberikan informasi• Meningkatkan kepuasan mahasiswa lagi dengan meningkatkan kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam baik mengikutsertakan pelatihan, seminar, maupun workshop Hal ini dilakukan mengingat adanya beberapa keluhan mahasiswa yang merasa ketinggalan informasi terhadap kegiatan kemahasiswaan dan hal-hal lainnya dalam kegiatan diluar lingkungan kampus |
| 2. | <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) : kemauan dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | Dosen , tendik dan pengelola dirasa perlu menyediakan waktuluang untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa ketika diperlukan. | <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan persentase tingkat kepuasan mahasiswa hingga mencapai 100 persen melalui penyampaian evaluasi ke masing-masing dosen yg dirasa masih kurang dalam merespon segala pelayanan kepada mahasiswa, mengapa bisa terjadi dan bagaimana pencarian solusi yang tepat sehingga mahasiswa bisa merasa puas terhadap jasa yang diberikan dengan cepat• Menganjurkan kepada dosen maupun tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan waktu luang dan pemahaman secara detail tentang pelayanan-pelayanan yang didapatkan oleh mahasiswa. |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 3. | <i>Assurance</i> (Kepastian) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan | Dosen, tendik dan pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan | <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa • Meminta pembimbing Akademik masing-masing dosen untuk senantiasa melakukan pembinaan dan meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan |
| 4 | Empati (Kepedulian): Kesiapan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | Pelayanan yang diberikan dosen, tendik dan pengelola terkait kemampuan memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan terkait perkuliahan perlu ditingkatkan | <ul style="list-style-type: none"> • Perlu adanya peningkatan kepedulian sosial dosen, tenaga kependidikan dan pengelola terhadap mahasiswa dengan melakukan pertemuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola di lingkungan UPPS dan PS terhadap evaluasi yang telah berjalan • Melakukan diskusi mengenai kendala permasalahan sebagai upaya tindak lanjut dalam memberikan perhatian dan solusi terhadap permasalahan perkuliahan mahasiswa |
| 5 | <i>Tangible</i> : Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana | Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang proses pendidikan perlu ditingkatkan. | <ul style="list-style-type: none"> • Mendiskusikan kembali secara bersama-sama UPPS dan PS terhadap sarana dan prasarana yang dirasa kurang dengan mencoba mengusulkan ke rektorat pemenuhan sarana prasarana yang masih dirasa kurang • Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung proses kegiatan pembelajaran |

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan konsisten setiap semester. Temuan yang didapatkan akan dikelola sebagai proses perbaikan, baik perbaikan sistem, manajemen, pengelolaan dan lainnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dilakukan secara berkala dengan target sasaran dosen, tendik, pengelola serta bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan. Penilaian yang dilakukan memperoleh nilai pada aspek *Realibility* (keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 75% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 6% dengan kategori cukup/cukup puas dan 5% dengan kategorikurang/kurang puas. Pada aspek *Responsive* (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 78% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 11% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 3% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek *Assurance* (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikannilai sebesar 75% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 0% dengan kategori cukup/cukup puas dan 11% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek *Empathy* (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 64% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 25% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 3% dengan kategori kurang/kurang puas. pada aspek kecukupan, akasebilitas dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 42% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 22% dengan kategori baik/puas, 19% dengan kategori cukup/cukup puas dan 17 % dengan kategori kurang/kurang puas. Penilaian yang telah dilakukan selalu dievaluasi apa saja yang menjadi kelemahan disetiap aspek, yang sudah dituangkan kedalam temuan dan akan dilakukan pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan kesepakatan dan perencanaan yang telah disusun

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN DALAM PROSES PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS SARI MULIA

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap dosen dalam proses pendidikan dengan penuhtanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

| NO | PERNYATAAN | Keterangan Nilai | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Keandalan (Reliability) | | | | | |
| 1 | Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan | | | | |
| 2 | Ketepatan dalam memeberikan pelayanan kepada mahasiswa | | | | |
| 3 | Kejelasan dalam memeberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas | | | | |
| 4 | Memberikan pelayanan secara konsisten | | | | |
| Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) | | | | | |
| 5 | Bersifat tanggap dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 6 | Tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan layanan | | | | |
| 7 | Memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan | | | | |
| Aspek Kepastian (Assurance) | | | | | |
| 8 | Memberikan pelayanan sesuai ketentuan | | | | |
| 9 | Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|
| 10 | Memberikan pelayanan sesuai komitmen yang ada | | | | |
| Aspek Empati (Empaty) | | | | | |
| 11 | Memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa. | | | | |
| 12 | Mampu mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa. | | | | |
| 13 | Menanggapi setiap keluhan, kritik dan saran dari seluruh mahasiswa. | | | | |
| 14 | Memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan | | | | |
| 15 | Memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa | | | | |

Lampiran II
Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Tendik

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN(TENDIK)
DALAM PROSES PENDIDIKAN
DI UNIVERSITAS SARI MULIA**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap tendik dalam proses pendidikan dengan penuhtanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan aktual.

| NO | PERNYATAAN | Keterangan Nilai | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Keandalan (Reliability) | | | | | |
| 1 | Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan | | | | |
| 2 | Ketepatan dalam memeberikan pelayanan kepada mahasiswa | | | | |
| 3 | Kejelasan dalam memeberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas | | | | |
| 4 | Memberikan pelayanan secara konsisten | | | | |
| Aspek Daya Tangga(Responsiveness) | | | | | |
| 5 | Bersifat tanggap dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 6 | Tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan layanan | | | | |
| 7 | Memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan | | | | |
| Aspek Kepastian (Assurance) | | | | | |
| 8 | Memberikan pelayanan sesuai ketentuan | | | | |
| 9 | Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|
| 10 | Memberikan pelayanan sesuai komitmen yang ada | | | | |
| Aspek Empati (Empaty) | | | | | |
| 11 | Memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa. | | | | |
| 12 | Mampu mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa. | | | | |
| 13 | Menanggapi setiap keluhan, kritik dan saran dari seluruh mahasiswa. | | | | |
| 14 | Memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan | | | | |
| 15 | Memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa | | | | |

Lampiran III
Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA DALAM PROSES
 PENDIDIKAN
 DI UNIVERSITAS SARI MULIA**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap pengelola dalam proses pendidikan dengan penuntanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan proses pendidikan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Penilaian ini diisi dengan objektif dan aktual.

| NO | PERNYATAAN | Keterangan Nilai | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Keandalan (Reliability) | | | | | |
| 1 | Keandalan dan kemampuan pengelola jurusan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | | | | |
| 2 | Keandalan dan kemampuan pengelola fakultas dalam memeberikan pelayanan terhadap mahasiswa | | | | |
| 3 | Keandalan dan kemampuan pengelola universitas dalam memeberikan pelayanan terhadap mahasiswa | | | | |
| Aspek Daya Tangga(Responsiveness) | | | | | |
| 4 | Daya tanggap pengelola jurusan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | | |
| 5 | Daya tanggap pengelola fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | | |
| 6 | Daya tanggap pengelola universitas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | | |
| Aspek Kepastian (Assurance) | | | | | |
| 7 | Kepastian bahwa pelayanan pengelola jurusan sesuai dengan ketentuan | | | | |
| 8 | Kepastian bahwa pelayanan pengelola fakultas sesuai dengan ketentuan | | | | |
| 9 | Kepastian bahwa pelayanan pengelola universitas sesuai dengan ketentuan | | | | |

| Aspek Empati (Empaty) | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
| 10 | Kepedulian pengelola jurusan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa | | | | |
| 11 | Kepedulian pengelola fakultas dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa | | | | |
| 12 | Kepedulian pengelola universitas dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa | | | | |

Lampiran IV

Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA DALAM MENUNJANG PROSES PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS SARI MULIA

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

Petunjuk Pengisian :

- 5. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dengan penuntanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
- 6. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan sarana dan prasarana
- 7. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
- 8. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

| NO | PERNYATAAN | Keterangan Nilai | | | |
|----------------------|---|------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Kecukupan | | | | | |
| 1 | Ketersediaan buku referensi perpustakaan | | | | |
| 2 | Ketersediaan laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa | | | | |
| 3 | Ketersediaan jumlah komputer | | | | |
| 4 | Ketersediaan jaringan internet | | | | |
| 5 | Ketersediaan tempat ibadah | | | | |
| 6 | Ketersediaan fasilitas olahraga | | | | |
| 7 | Ketersediaan fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA, dsb) yang memadai | | | | |
| 8 | Ketersediaan alat, bahan, wahana penunjang kegiatan penelitian | | | | |
| 9 | Ketersediaan ruang organisasi kemahasiswaan | | | | |
| 10 | Ketersediaan klinik & apotek sebagai fasilitas kesehatan mahasiswa | | | | |
| Aksesibilitas | | | | | |
| 11 | Kemudahan dalam mencari buku referensi di perpustakaan | | | | |
| 12 | Laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan tersedia sesuai kebutuhan keilmuan dan mudah diakses | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|--|--|
| 13 | Kemudahan dalam mengoperasikan komputer | | | | |
| 14 | Kemudahan dalam mengakses jaringan internet | | | | |
| 15 | Tempat ibadah terletak strategis dan mudah diakses | | | | |
| 16 | Kemudahan dalam menggunakan fasilitas olahraga | | | | |
| 17 | Kemudahan dalam menggunakan fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA,dsb) yang memadai | | | | |
| 18 | Kemudahan dalam mendapatkan alat, bahan, serta wahana penunjang untuk kegiatan penelitian | | | | |
| 19 | ruang organisasi kemahasiswaan terletak strategis dan mudah diakses | | | | |
| 20 | Kemudahan dalam mendapatkan layanan di klinik & apotek | | | | |
| Kualitas sarana dan prasarana | | | | | |
| 21 | Kualitas buku referensi di perpustakaan | | | | |
| 22 | Kualitas Laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa | | | | |
| 23 | Komputer tersedia sesuai dengan spesifikasi | | | | |
| 24 | jaringan internet tersedia dengan kapasitas yang memadai | | | | |
| 25 | Tempat ibadah tersedia dengan kapasitas memadai | | | | |
| 26 | Fasilitas olahraga tersedia sesuai spesifikasi | | | | |
| 27 | Kualitas fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA,dsb) yang memadai | | | | |
| 28 | Alat, bahan, wahana penunjang kegiatan penelitian tersedia dengan kapasitas memadai | | | | |
| 29 | Ruang organisasi kemahasiswaan tersedia dengan kapasitas memadai | | | | |
| 30 | Mutu klinik & apotek sebagai fasilitas kesehatan mahasiswa | | | | |