

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
TA 2021/2022**

**KANTOR PENJAMINAN MUTU
2022**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan inayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Universitas Esa Unggul Tahun Akademik 2021/2022.

Terima kasih kami ucapkan kepada mahasiswa Universitas Esa Unggul yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa. Terima kasih juga kami ucapkan kepada Fakultas, Prodi, serta Biro-Biro terkait yang telah membantu dalam hal materi maupun pengarahan yang jelas sehingga Laporan Pengukuran Kepuasan mahasiswa dapat disusun tepat pada waktunya.

Pelaksanaan dan penyajian Laporan Pengukuran Kepuasan mahasiswa ini tentunya masih memiliki kekurangan, oleh karenanya kami mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Semoga Laporan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Universitas Esa Unggul Tahun Akademik 2021/2022 ini bisa menambah wawasan para pembaca dan bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan Kinerja di lingkungan Universitas Esa Unggul.

Hormat Kami,

Kantor Penjaminan Mutu
Universitas Esa Unggul

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
I. PENDAHULUAN.....	3
II. TUJUAN PENGUKURAN.....	3
III. METODOLOGI	3
IV. INDIKATOR DAN PENENTUAN SAMPEL.....	4
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
5.1 Unit Analisis	11
5.2 Populasi.....	11
5.3. Instrumen Pengukuran	11
5.4. Time Horizon	11
5.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	11
5.6 Gambaran Umum Responden.....	11
5.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Universitas Esa Unggul terhadap Layanan Manajemen.....	12
5.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran.....	16
5.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan	18
5.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	21
5.11 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan...	25
5.12 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan.....	28
VI. PENUTUP.....	28
6.1 Kesimpulan.....	28
6.2 Upaya Tindaklanjut.....	31
REFERENSI.....	34

LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL TA 2021/2022

I. PENDAHULUAN

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu Universitas Esa Unggul yang dilaksanakan secara rutin. Hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar evaluasi dan pengendalian terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) dari civitas akademika Universitas Esa Unggul.

II. TUJUAN PENGUKURAN

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul.
2. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan dan menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan prioritas perbaikan oleh Universitas Esa Unggul dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berhubungan dengan harapan mahasiswa.

III. METODOLOGI

- 1) Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik serta non akademik kepada mahasiswa.
- 2) Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan mahasiswa, Kantor Penjaminan Mutu (KPM) menghasilkan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak 5 aspek penilaian yang mempunyai 95 butir indikator yang digunakan sebagai pernyataan isi kuesioner. Kelima aspek tersebut terdiri dari:
 - (a) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen.
 - (b) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan penunjang proses pembelajaran.
 - (c) Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan.
 - (d) Pelayanan keuangan dan sarpras terhadap mahasiswa
 - (e) Kepuasan mahasiswa terhadap bidang Pendidikan.
 - (f) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan.
- 3) Mahasiswa sebagai responden diberikan kebebasan untuk memberikan penilaian dengan skala pengukuran jawaban mulai dari skala 1 sampai 4 dimana nilai 1 = tidak puas, nilai 2 = cukup puas, nilai 3 = puas, dan nilai 4 = sangat puas.
- 4) Berdasarkan data tersebut, kemudian dihitung rata-rata dari setiap jawaban responden. Skala pengukuran menggunakan skala interval. Adapun interval kriteria dalam penilaian adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1 Interval dari Kriteria

Rentang			Kriteria Penilaian
1	-	1.75	Tidak Puas
1.76	-	2.50	Cukup Puas
2.51	-	3.25	Puas
3.26	-	4.00	Sangat Puas

IV. INDIKATOR DAN PENENTUAN SAMPEL

Dimensi dan indikator pada penelitian ini diidentifikasi dengan menggunakan dimensi-dimensi pada *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang telah banyak digunakan untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan di sektor pendidikan tinggi. Mengacu pada kelima aspek penilaian yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut merupakan dimensi dan indikator dari masing-masing aspek, antara lain:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen.

Instrumen yang digunakan pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen terdiri dari 6 dimensi serta 32 indikator yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

Dimensi	Indikator
Aspek Tangibles	1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman 2. Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah 3. Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman 4. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa 5. Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan

Aspek Reliability	6. Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen 7. Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab 8. Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan 9. Dosen menilai ujian/tugas dengan nilai yang obyektif 10. Dosen datang tepat waktu 11. Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya 12. Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar 13. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan 14. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
Aspek Responsiveness	15. UEU menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa 16. UEU menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu 17. UEU membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik 18. Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
Aspek Assurance	19. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan 20. Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa 21. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran 22. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UEU dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

Aspek Empathy	23. Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa 24. UEU memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling 25. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah 26. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa 27. UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
Aspek Transparency	28. UEU memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik 29. UEU memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) 30. UEU secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik 31. UEU membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan 32. UEU berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan penunjang proses pembelajaran.

Instrumen yang digunakan pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan penunjang proses pembelajaran menggunakan 8 indikator yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 indikator Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

No	Indikator
1	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan
3	Sarana perpustakaan yang memadai
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website
5	Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa
6	Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa

3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan.

Instrumen yang digunakan pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan terdiri dari 5 dimensi dan 13 indikator yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

Dimensi	Indikator
<i>Aspek Tangibles</i>	1. Ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan yang memadai 2. Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa 3. Ketersediaan informasi kegiatan mahasiswa maupun program beasiswa melalui media elektronik, banner, maupun papan pengumuman
<i>Aspek Kehandalan</i>	4. Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan 5. Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan 6. Adanya pelayanan kepengurusan beasiswa yang mempermudah proses pengajuan beasiswa
<i>Aspek Sikap Tanggap</i>	7. Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda 8. Bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan 9. Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat
<i>Assurance/Jaminan</i>	10. Informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa 11. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa
<i>Aspek Empathy</i>	12. Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan 13. Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa

4. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.

Instrumen yang digunakan pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan keuangan, sarana dan prasarana terdiri dari 5 dimensi dan 13 indikator yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana Dan Prasarana

Dimensi	Indikator
Aspek Tangibles	1. Kondisi ruangan yang nyaman 2. Tata letak fisik peralatan dan mebel lainnya nyaman bagi rekanan untuk berinteraksi dengan staf 3. Staff yang rapi dan profesional 4. Jumlah koleksi buku pada Perpustakaan yang lengkap dan memadai
Aspek Kehandalan	5. Para Staff berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan 6. Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan
Aspek Sikap Tanggap	7. Tersedianya layanan secara tepat dan cepat 8. Para Staff selalu siap membantu dan merespon permintaan rekanan 9. Tindak lanjut masalah yang cepat dan mengembalikan kondisi ke situasi normal
Assurance/Jaminan	10. Para Staff menciptakan rasa aman bagi rekanan dalam bertransaksi 11. Para Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan
Aspek Empathy	12. Para Staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan 13. Para Staff memberikan layanan yang ramah

5. Kepuasan mahasiswa terhadap bidang Pendidikan.

Instrumen yang digunakan pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap bidang Pendidikan terdiri dari 5 dimensi dan 21 indikator yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

Dimensi	Indikator
<i>Isi Pembelajaran</i>	1. Perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) 2. Kurikulum memuat jabaran kompetensi lulusan secara lengkap 3. Pembelajaran mengikuti perkembangan IPTEK 4. Kurikulum yang saya jalani selama ini memacu saya untuk belajar mandiri 5. Secara keseluruhan, kurikulum tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan
<i>Proses Pembelajaran</i>	6. Dalam memulai perkuliahan dosen selalu tepat Waktu 7. Dosen selalu menyampaikan Rencana perkuliahan, Aturan dan evaluasi pada pertemuan pertama. 8. Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS) 9. Terlaksananya kuliah Umum dengan pihak Perusahaan, Instansi dan Masyarakat 10. Secara keseluruhan, proses pembelajaran yang sedang dijalani tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan di Universitas Esa Unggu
<i>Penilaian Pembelajaran</i>	11. Dosen pengampu mata kuliah selalu memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari Tugas dan UTS. 12. Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif 13. Pelaksanaan ujian yang tepat waktu 14. Secara keseluruhan, proses penilaian pembelajaran di UEU telah berjalan sesuai dengan harapan
<i>Integrasi Kegiatan Penelitian Dan PkM Dalam Pembelajaran</i>	15. Mahasiswa menggunakan Jurnal hasil penelitian dalam pembelajaran 16. Mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen 17. Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang

Suasana Akademik	18. Saya merasa puas dengan kegiatan belajar di Universitas Esa Unggul 19. Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan aman 20. Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik 21. Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik.
-------------------------	--

6. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan

Instrumen yang digunakan pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan terdiri dari 8 indikator yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

No	Indikator
1	Kerapihan staff
2	Kebersihan ruang tamu
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan
5	Kecepatan pelayanan staff
6	Kemudahan prosedur pelayanan
7	Kesigapan petugas
8	Kesopanan dan keramahan petugas

Responden pengukuran kepuasan mahasiswa aktif ini adalah mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul dari Program Studi S1 Manajemen, S1 Akuntansi, S1 Teknik Industri, S1 Perencanaan Wilayah dan Kota, D3 Survei Pemetaan, S1 Kesehatan Masyarakat, S1 Ilmu Gizi, S1 Keperawatan, S1 Manajemen Informasi Kesehatan, Profesi Ners, D3 Rekam Medis, S1 Bioteknologi, D4 Manajemen Informasi Kesehatan, S1 Farmasi, Profesi Dietisien, S1 Ilmu Komunikasi, S1 Fisioterapi, Profesi Fisioterapis, S1 Ilmu Hukum, S1 Psikologi, S1 Teknik Informatika, S1 Sistem Informasi, S1 PGSD, S1 Pendidikan Bahasa Inggris, S1 Desain Komunikasi Visual, S1 Desain Produk, S1 Desain Interior, Magister Manajemen, Magister Akuntansi, Magister Administrasi Publik, Magister Administrasi RS, Magister Ilmu Komunikasi, Magister Hukum, dan Magister Ilmu Komputer Tahun Akademik 2021/2022.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa dimana setiap aspek menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Esa Unggul. Berikut analisa deskriptif dalam pengukuran kepuasan mahasiswa Universitas Esa Unggul TA. 2021/2022.

5.1 Unit Analisis

Unit analisis dalam pengukuran kepuasan ini yaitu mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul yang tersebar di 10 (lima) Fakultas yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Fakultas Ilmu Komunikasi, Fakultas Fisioterapi, Fakultas Hukum, Fakultas Psikologi, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Desain dan Industri Kreatif. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik total mahasiswa aktif pada semester genap TA. 2021/2022 yaitu sebanyak 14148 mahasiswa.

5.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul pada semester genap TA. 2021/2022 yaitu sebanyak 14148 mahasiswa. Metode sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu dengan memilih responden yang paling mudah untuk mengisi kuesioner yang disebar, dengan target 50% dari populasi. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar melalui siacad mahasiswa, kuesioner yang dapat diolah sebanyak 10258 kuesioner yang artinya sesuai dari target yang ditetapkan yaitu 72,4%.

5.3. Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran menggunakan kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *likert* dengan metode penyebaran dilakukan secara *online* pada siacad mahasiswa, yang dilakukan di akhir semester.

5.4. Time Horizon

Waktu penyebaran kuesioner melalui web portal mahasiswa dimulai pada tanggal 11 April 2022 sampai dengan tanggal 19 Juni 2022.

5.5 Pengujian Instrumen Penelitian

Kuesioner digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item kuesioner sebanyak 95 butir dinyatakan valid untuk digunakan.

5.6 Gambaran Umum Responden

Berikut gambaran umum responden diperoleh melalui jawaban responden (mahasiswa) terhadap kuesioner bagian I yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai data umum responden berdasarkan Fakultas.

Tabel 5.1 Gambaran umum responden

Fakultas	Jumlah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	2455
Fakultas Teknik	393
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan	2084
Fakultas Ilmu Komunikasi	1090
Fakultas Fisioterapi	223
Fakultas Hukum	1016
Fakultas Psikologi	755
Fakultas Ilmu Komputer	1433
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	380
Fakultas Desain dan Industri Kreatif	429
Jumlah	10258

Sumber : Olahan Data

5.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Universitas Esa Unggul terhadap Layanan Manajemen

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa UEU terhadap layanan manajemen di lingkungan UEU. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen kepada mahasiswa di lingkungan UEU. Secara umum hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

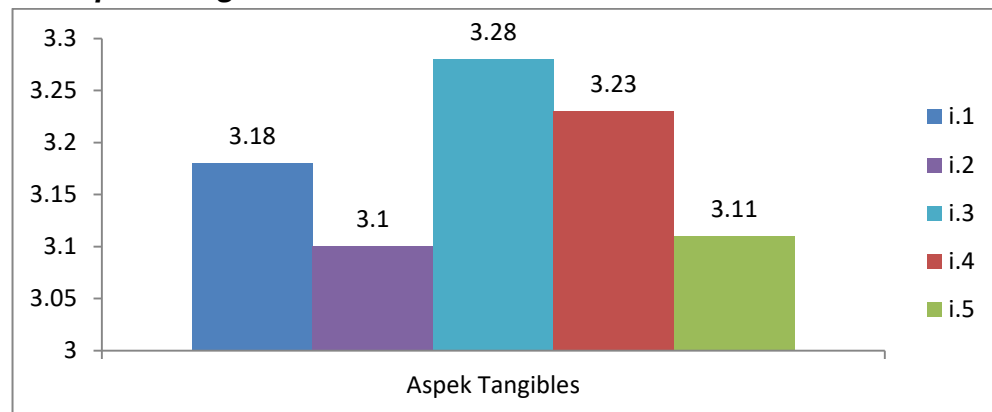
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,18
2	Aspek Reliability	3,21
3	Aspek Responsiveness	3,19
4	Aspek Assurance	3,21
5	Aspek Empathy	3,20
6	Aspek Transparency	3,22
Rata-rata		3,20

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,20 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 5.2 menunjukkan bahwa, Aspek Transparency memiliki nilai tertinggi sebesar 3,22. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Tangibles dengan nilai 3,18 dimana menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki penilaian akan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ketika berada di ruang perpustakaan. .

Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

5.7.1 Hasil survei pada setiap dimensi

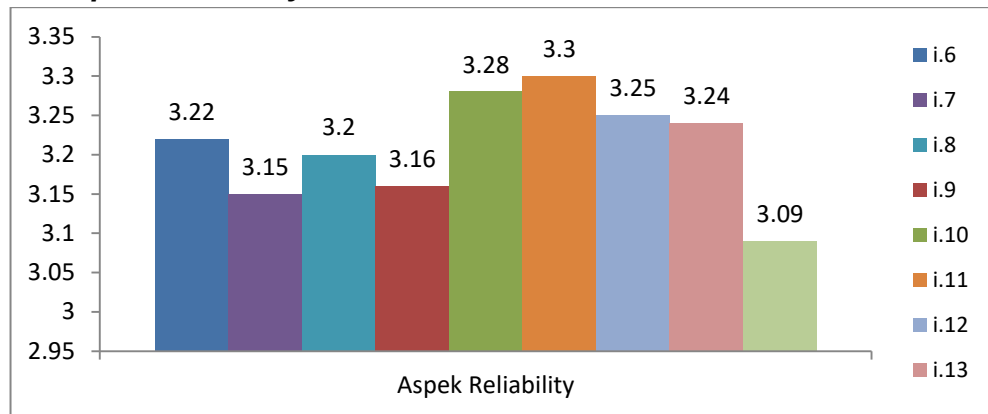
5.7.1.1 Aspek Tangibles



Gambar 5.1 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.3 yaitu indikator “Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,28. Sedangkan pada i.2 yaitu indikator “Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,10. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki penilaian akan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ketika berada di ruang perpustakaan. Kenyamanan tersebut kemudian ditunjang dengan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa diantaranya pelayanan offline, online, pelayanan loker, koleksi ruang baca, koleksi workstation dengan menyediakan fasilitas komputer yang bisa mengakses koleksi digital, pengetikan, penelitian dan akses internet serta fasilitas lainnya. Adapun indikator dengan nilai terendah dalam aspek tangibles, menunjukkan bahwa mahasiswa menilai terdapat beberapa ruang perkuliahan yang belum memberikan kenyamanan secara optimal misalkan dari sirkulasi udara dan lainnya.

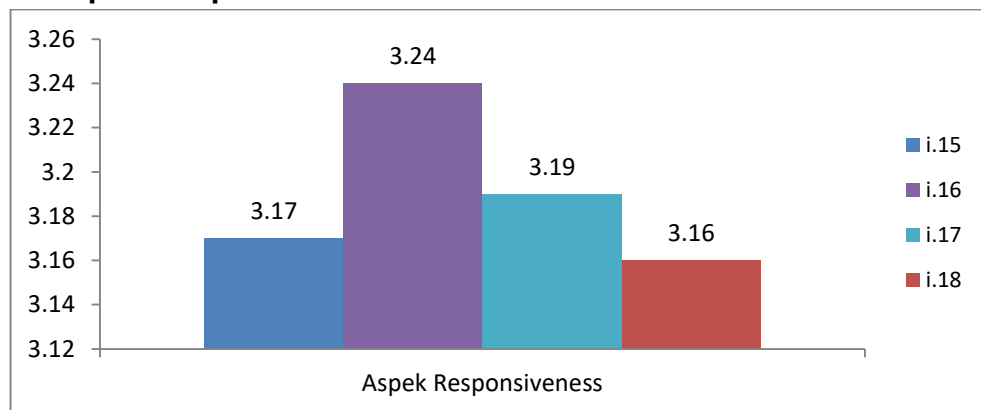
5.7.1.2 Aspek Reliability



Gambar 5.2 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.11 yaitu indikator “Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,30. Sedangkan pada i.14 yaitu indikator “Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,09. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa belum puas terkait layanan yang diberikan staf akademik.

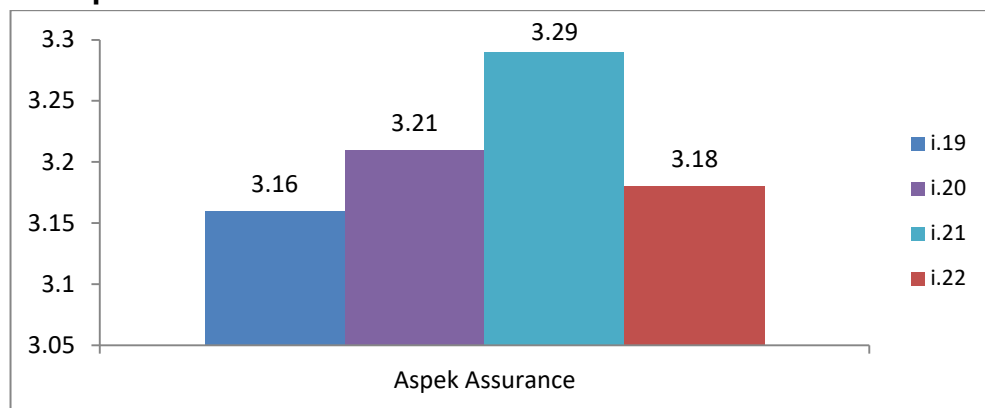
5.7.1.3 Aspek Responsiveness



Gambar 5.3 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.16 yaitu indikator “UEU menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,24. Sedangkan pada i.18 yaitu indikator “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,17. Indikator tersebut menunjukkan bahwa orang tua mahasiswa mengharapkan terjalinnya komunikasi yang baik dalam perkembangan akademik anak didiknya melalui akses komunikasi yang mudah.

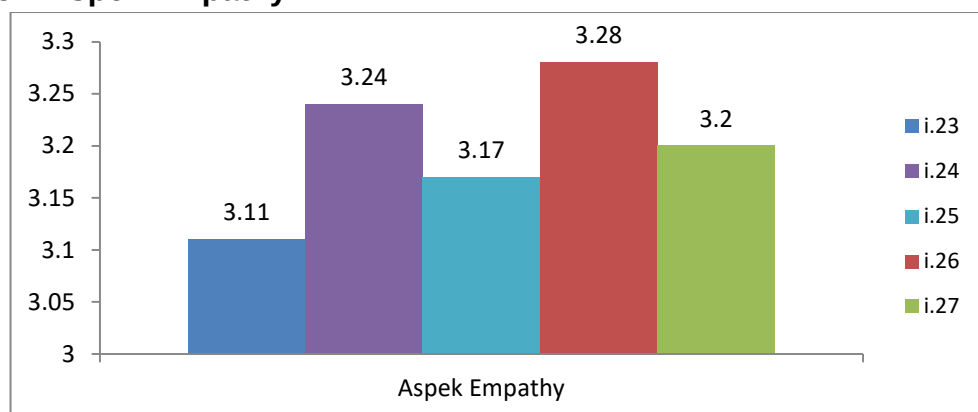
5.7.1.4 Aspek Assurance



Gambar 5.4 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.21 yaitu indikator “Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,29. Sedangkan pada i.19 yaitu indikator “Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,16. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai masih belum optimalnya pelayanan staf administrasi akademik dalam melayani mereka. Pelayanan yang ramah, penyampaian informasi yang jelas sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Aspek pelayanan akademik harus lebih ditingkatkan dengan melakukan service excellence atau perilaku pelayanan prima yang menempatkan mahasiswa sebagai stakeholder yang diutamakan.

5.7.1.5 Aspek Empathy

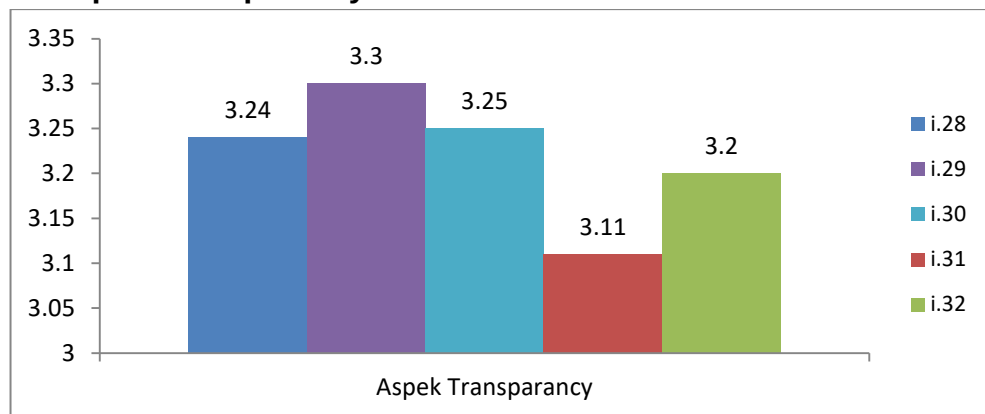


Gambar 5.5 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.26 yaitu indikator “Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,28. Sedangkan pada i.23 yaitu indikator “Kepedulian Universitas Esa Unggul dalam memahami kepentingan dan

kesulitan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,11. Indikator tersebut menunjukkan bahwa belum seluruhnya mahasiswa mengetahui program yang telah dilakukan oleh institusi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Pemberian bantuan beasiswa, pemberian keringanan pembayaran uang kuliah, kesempatan magang bagi mahasiswa, pemberian fasilitas sarana minat dan bakat mahasiswa, dan program bantuan lainnya belum tersosialisasikan secara efektif kepada mahasiswa sehingga mereka belum memahami akan kepedulian institusi.

5.7.1.6 Aspek Transparency



Gambar 5.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.29 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,30. Sedangkan pada i.31 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,11. Indikator tersebut menunjukkan bahwa belum seluruhnya mahasiswa mengetahui fungsi penyaluran saran dan kritik bagi kemajuan mahasiswa. Media layanan pengaduan sudah lama disediakan oleh institusi diantaranya penyediaan media pengaduan secara online pada website institusi.

5.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan penunjang proses pembelajaran. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di lingkungan Universitas Esa Unggul terkait layanan penunjang proses pembelajaran. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.3 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Layanan terhadap Penunjang Proses Pembelajaran

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	3,39
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	3,42
3	Sarana perpustakaan yang memadai	3,39
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	3,37
5	Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	3,38
6	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	3,44
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	3,37
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	3,35
Rata-rata		3,39

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,39 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.3 diatas, indikator “Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik” merupakan indikator dengan nilai yang tertinggi yaitu sebesar 3,44. Sedangkan pada indikator “Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,35. Indikator tersebut menunjukan bahwa belum seluruhnya mahasiswa mengetahui fungsi penyaluran saran dan kritik bagi kemajuan mahasiswa. Media layanan pengaduan sudah lama disediakan oleh institusi diantaranya penyediaan kotak saran di beberapa titik di kampus juga terdapat media pengaduan secara online.

5.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

Hasil survey ini mengukur sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Esa Unggul terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan. Berdasarkan hasil tersebut Universitas Esa Unggul berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayannya dalam hal pelayanan kemahasiswaan. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

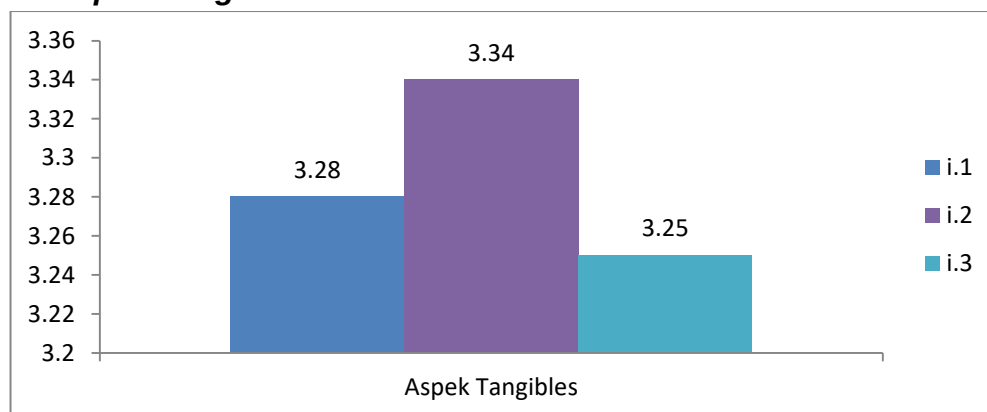
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,29
2	Aspek Reliability	3,27
3	Aspek Responsiveness	3,21
4	Aspek Assurance	3,24
5	Aspek Empathy	3,23
Rata-rata		3,25

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,25 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.4 menunjukkan bahwa, Aspek Tangibles memiliki nilai tertinggi sebesar 3,29 yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan sudah memadai. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Responsiveness dengan nilai 3,21 dimana mahasiswa merasa kurang puas terkait bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan.

Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

5.9.1 Hasil survei pada setiap dimensi

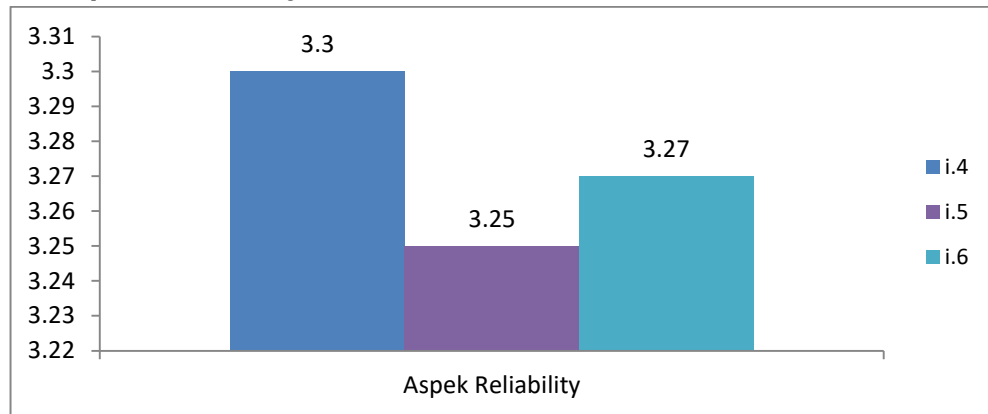
5.9.1.1 Aspek Tangibles



Gambar 5.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.2 yaitu indikator “Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,34. Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “Ketersediaan informasi kegiatan mahasiswa maupun program beasiswa melalui media elektronik, banner, maupun papan pengumuman” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,25. Dengan indikator tersebut menggambarkan bahwa informasi kegiatan kemahasiswaan maupun beasiswa belum tersampaikan secara efektif kepada mahasiswa.

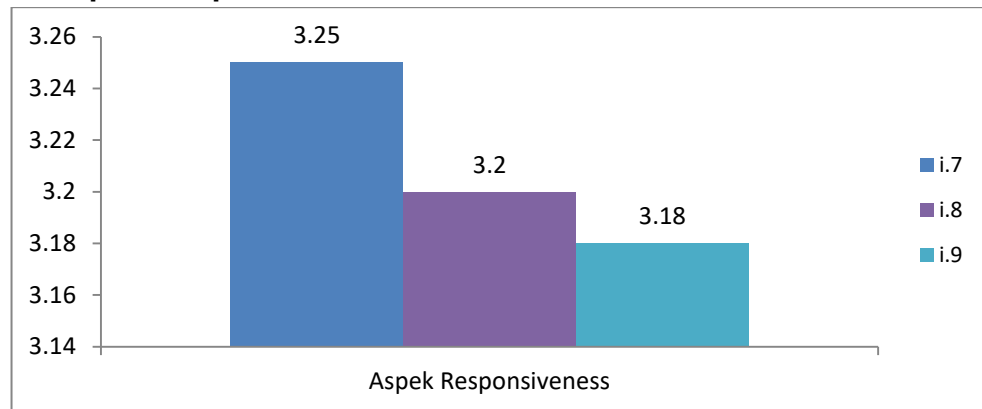
5.9.1.2 Aspek Reliability



Gambar 5.8 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.4 yaitu indikator “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,30. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,25. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menganggap pendampingan kegiatan kemahasiswaan perlu dilakukan mengingat aspek resiko yang dapat terjadi, terlebih bila kegiatan dilakukan di luar kampus. Mengingat keterbatasan sumber daya, Biro Kemahasiswaan bisa mengoptimalkan peran Dosen Pembina dalam pelaksanaannya.

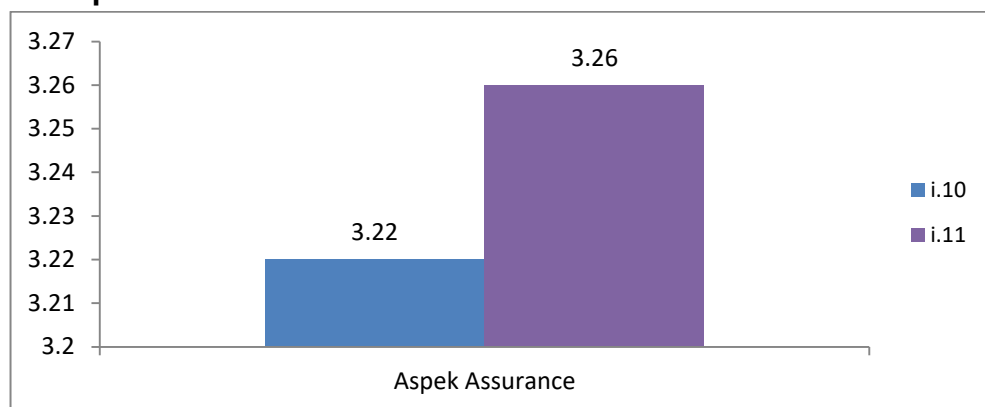
5.9.1.3 Aspek Responsiveness



Gambar 5.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,25. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,18. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai proses pengajuan beasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan. Meninjau sumber daya dan kemampuan pelaksana beasiswa terbatas menjadikan proses pengolahan beasiswa belum bisa dikatakan efektif.

5.9.1.4 Aspek Assurance

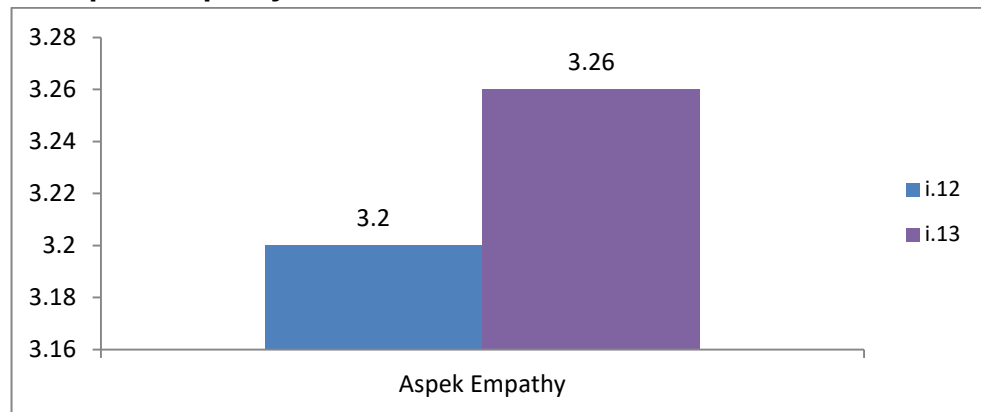


Gambar 5.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.11 yaitu indikator “Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan pada i.10 yaitu indikator “Informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,22. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai belum optimalnya informasi yang didapatkan terkait beasiswa. Penggunaan instagram sebagai media komunikasi penyampaian beasiswa belum menjangkau

mahasiswa secara keseluruhan. Belum adanya timeline yang memuat jadwal rutin pelaksanaan masing-masing beasiswa, persyaratan, dan prosedur yang harus diikuti oleh mahasiswa sebagai informasi awal bagi mahasiswa yang akan mengikuti program beasiswa.

5.9.1.5 Aspek Empathy



Gambar 5.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan pada i.12 yaitu indikator “Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,20. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa memerlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan mahasiswa sebagai bahan evaluasi bagi pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Belum adanya format secara tertulis pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan kemahasiswaan, sebagai tolak ukur bagi Biro Kemahasiswaan dalam memberikan izin kegiatan, pengarahan, dan pendampingan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya.

5.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan keuangan, pemanfaatan sarana dan prasarana di lingkungan Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan menyangkut keuangan serta pemanfaatan sarana dan prasarana bagi mahasiswa Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey dapat dijelaskan sebagai berikut

Tabel 5.5 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

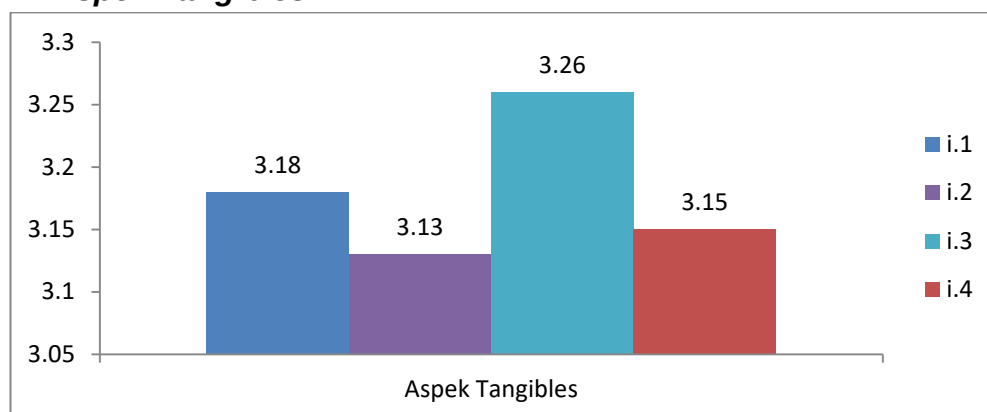
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,18
2	Aspek Reliability	3,22
3	Aspek Responsiveness	3,24
4	Aspek Assurance	3,29
5	Aspek Empathy	3,32
Rata-rata		3,25

Pada table diatas menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,25 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.5 menunjukkan bahwa, Aspek Empathy memiliki nilai tertinggi sebesar 3,32 yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Tangibles dengan nilai 3,18 dimana jumlah koleksi buku pada perpustakaan belum memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

5.10.1 Hasil survei pada setiap dimensi

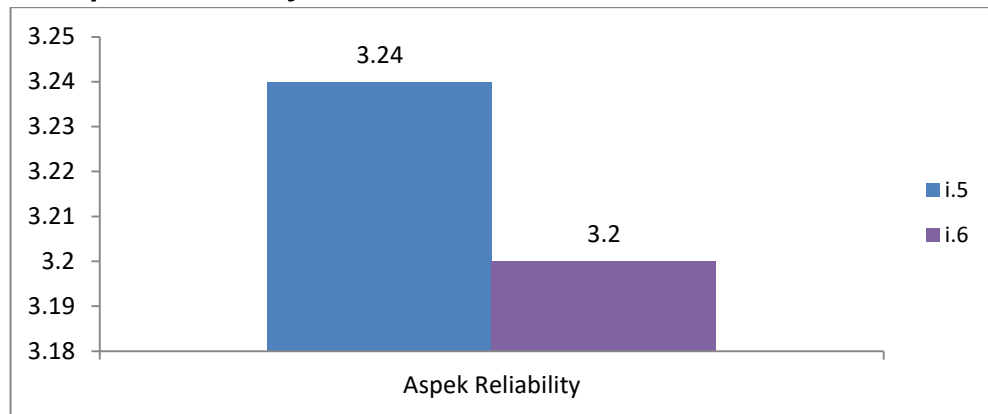
5.10.1.1 Aspek Tangibles



Gambar 5.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.3 yaitu indikator “Staff yang rapi dan profesional” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan pada i.2 yaitu indikator “Tata letak fisik peralatan dan mebel lainnya nyaman bagi rekanan untuk berinteraksi dengan staf” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,13.

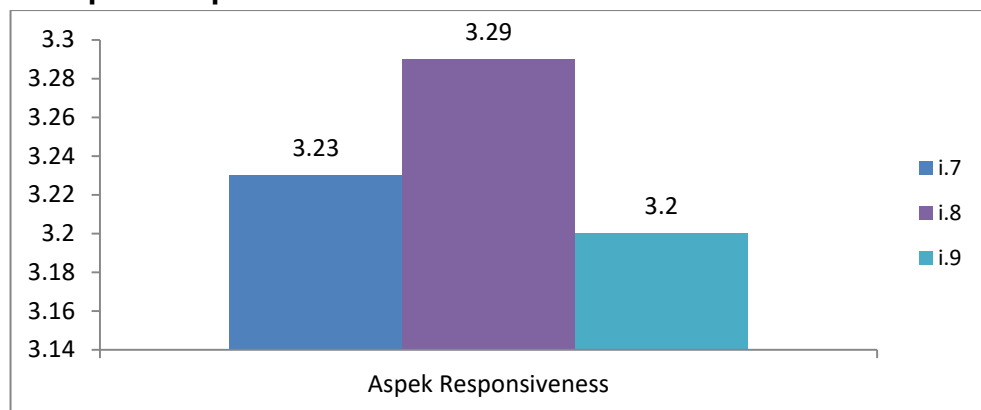
5.10.1.2 Aspek Reliability



Gambar 5.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.5 yaitu indikator “Staff berpengetahuan luas dan berkompentensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,24. Sedangkan pada i.6 yaitu indikator “Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,20.

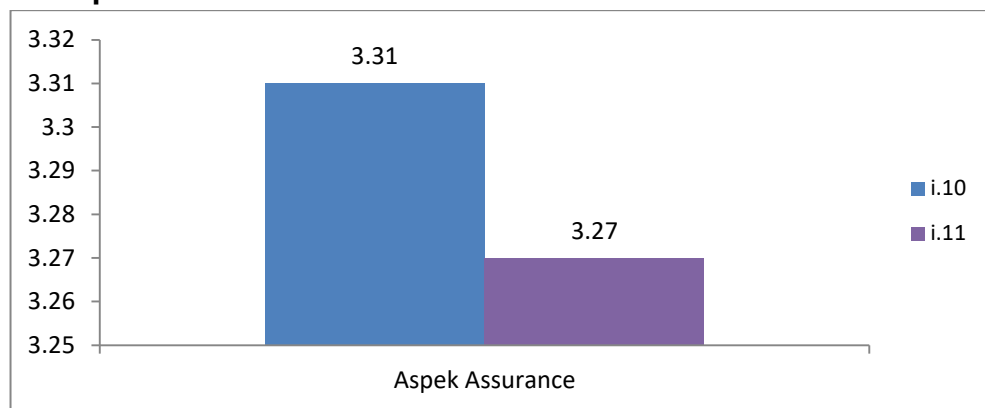
5.10.1.3 Aspek Responsiveness



Gambar 5.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.8 yaitu indikator “Para Staff selalu siap membantu dan merespon permintaan rekanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,29. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “Tindak lanjut masalah yang cepat dan mengembalikan kondisi ke situasi normal” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,20.

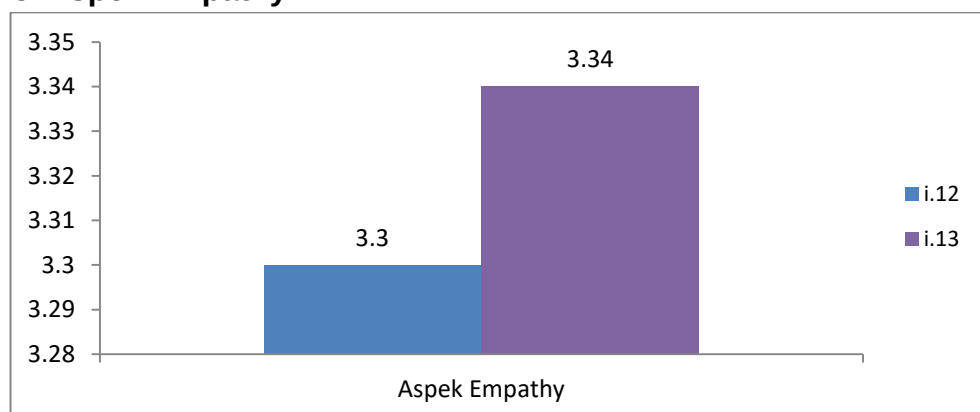
5.10.1.4 Aspek Assurance



Gambar 5.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.10 yaitu indikator “Staff menciptakan rasa aman bagi rekanan dalam bertransaksi” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,31. Sedangkan pada i.11 yaitu indikator “Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,27.

5.10.1.5 Aspek Empathy



Gambar 5.16 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “Staff memberikan layanan yang ramah” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,34. Sedangkan pada i.12 yaitu indikator “staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,30.

5.11 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bidang pendidikan di lingkungan Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan kurikulum yang mutakhir bagi mahasiswa Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.6 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

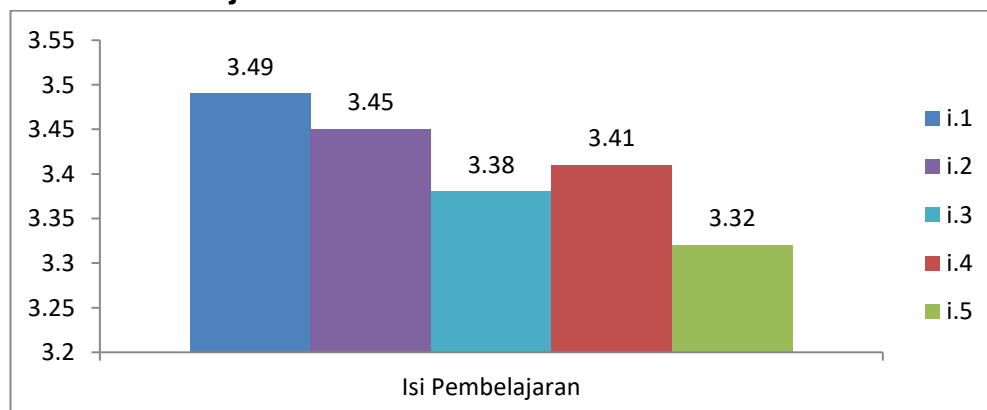
No	Kategori Penilaian	Skor Nilai Kepuasan
A	Isi Pembelajaran	3,41
B	Proses Pembelajaran	3,32
C	Penilaian Pembelajaran	3,37
D	Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran	3,22
E	Suasana Akademik	3,38
Rata-rata		3,34

Pada table diatas menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,34 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.6 menunjukkan bahwa, isi pembelajaran memiliki nilai tertinggi sebesar 3,41. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran dengan nilai 3,22.

Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

5.11.1 Hasil survei pada setiap dimensi

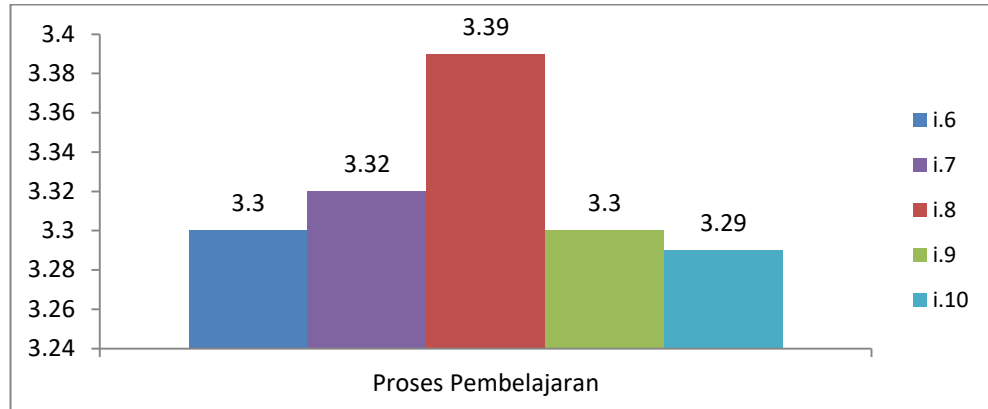
5.11.1.1 Isi Pembelajaran



Gambar 5.17 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,49. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “Secara keseluruhan, kurikulum tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,32.

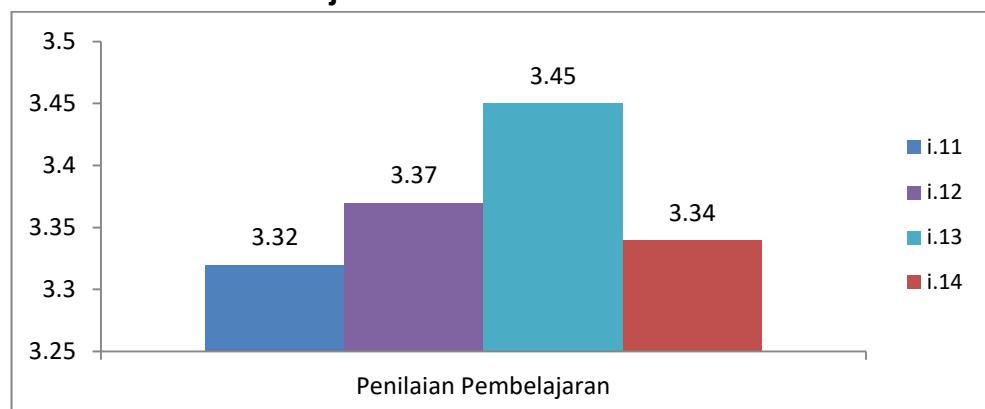
5.11.1.2 Proses Pembelajaran



Gambar 5.18 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.8 yaitu indikator “Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,39. Sedangkan pada i.10 yaitu indikator “proses pembelajaran yang sedang dijalani tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan di Universitas Esa Unggul” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,29.

5.11.1.3 Penilaian Pembelajaran

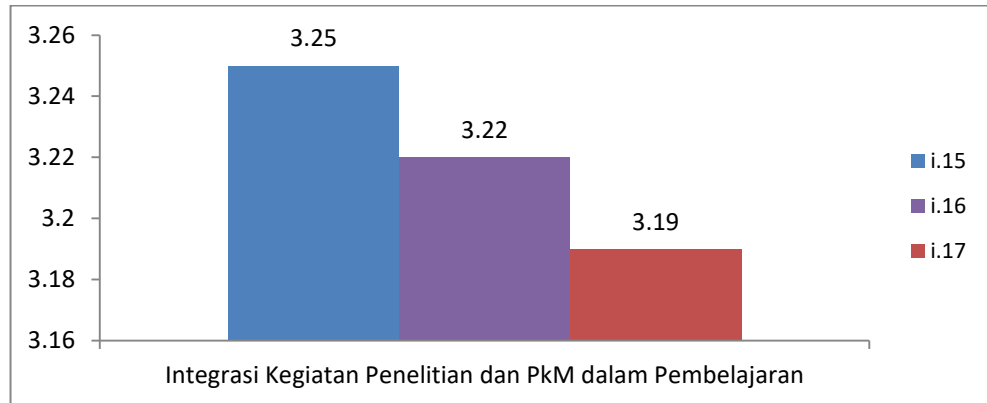


Gambar 5.19 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “Pelaksanaan ujian yang tepat waktu” merupakan indikator dengan nilai tertinggi

yaitu sebesar 3,45. Sedangkan pada i.11 yaitu indikator “Dosen pengampu mata kuliah selalu memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari Tugas dan UTS” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,32.

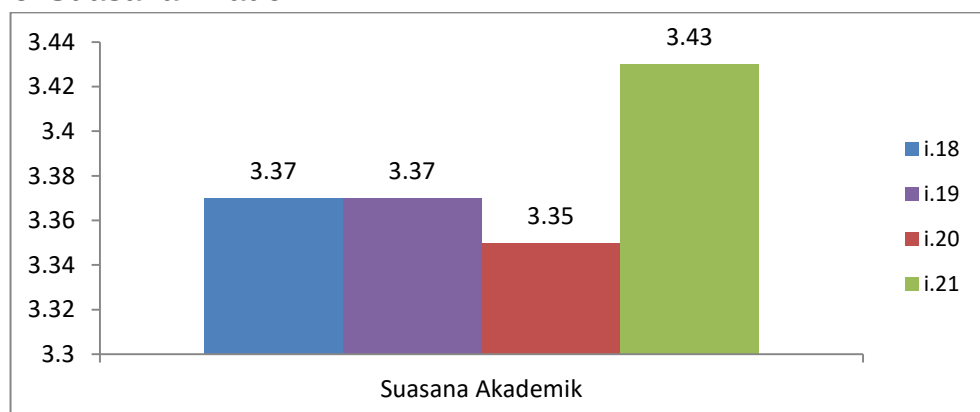
5.11.1.4 Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran



Gambar 5.20 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.15 yaitu indikator “Mahasiswa menggunakan Jurnal hasil penelitian dalam pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,25. Sedangkan pada i.17 yaitu indikator “Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,19.

5.11.1.5 Suasana Akademik



Gambar 5.21 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.21 yaitu indikator “Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,43. Sedangkan pada i.20 yaitu indikator “Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,35.

5.12 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswa Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.7 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Kerapihan staff	3,06
2	Kebersihan ruang tamu	3,09
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,17
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	3,22
5	Kecepatan pelayanan staff	3,27
6	Kemudahan prosedur pelayanan	3,18
7	Kesigapan petugas	3,05
8	Kesopanan dan keramahan petugas	3,16
Rata-rata		3,15

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,15 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 5.7 diatas, indikator “kecepatan pelayanan staff” merupakan indikator dengan nilai yang tertinggi yaitu sebesar 3,27. Sedangkan pada indikator “Kesigapan petugas” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,05.

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kegiatan survey kepuasan terhadap mahasiswa ini merupakan upaya Universitas Esa Unggul untuk meningkatkan dan menjaga mutu pendidikan yang telah terselenggara. Hasil dan juga deskripsi survey telah disampaikan dan dijelaskan di atas, selanjutnya hasil tersebut digunakan untuk perbaikan indikator yang masih menjadi perhatian yaitu:

6.1.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

a. *Aspek Tangible*

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek tangibles, dimana mahasiswa menilai terdapat beberapa ruang perkuliahan yang belum memberikan kenyamanan secara optimal misalkan dari segi pencahayaan, sirkulasi udara dan lainnya.

b. *Aspek Reliability*

Indikator dengan nilai terendah menunjukan bahwa mahasiswa belum

puas terkait layanan yang diberikan staf akademik.

c. *Aspek Responsiveness*

Indikator terendah Responsiveness yang menyatakan bahwa Pimpinan Universitas Esa Unggul beserta jajarannya belum optimal dalam menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

d. *Aspek Assurance*

Kurang optimalnya pelayanan staff dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam merespon permintaan mahasiswa

e. *Aspek Empathy*

Indikator terendah menunjukan bahwa belum seluruhnya mahasiswa mengetahui program yang telah dilakukan oleh institusi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

f. *Aspek Transparency*

Indikator dengan nilai terendah menunjukkan bahwa belum seluruh mahasiswa mengetahui fungsi penyaluran saran dan kritik bagi kemajuan mahasiswa melalui media layanan pengaduan.

6.1.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

Indikator bahwa Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa (kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menunjukan bahwa belum seluruhnya mahasiswa mengetahui fungsi penyaluran saran dan kritik bagi kemajuan mahasiswa.

6.1.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan

a. *Aspek Tangible*

Ketersediaan informasi kegiatan mahasiswa maupun program beasiswa melalui media elektronik, banner, maupun papan pengumuman merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menggambarkan bahwa informasi kegiatan kemahasiswaan maupun beasiswa belum tersampaikan secara efektif kepada mahasiswa.

b. *Aspek Reliability*

Indikator yang menyatakan bahwa Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menunjukan bahwa mahasiswa menganggap pendampingan kegiatan kemahasiswaan perlu dilakukan mengingat aspek resiko yang dapat terjadi.

c. *Aspek Responsiveness*

Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai proses pengajuan beasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan.

d. *Aspek Assurance*

Indikator mengenai adanya informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa merupakan indikator dengan nilai terendah, hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai belum optimalnya informasi yang didapatkan terkait beasiswa.

e. *Aspek Empathy*

Indikator perihal dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa memerlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan mahasiswa sebagai bahan evaluasi bagi pelaksanaan kegiatan selanjutnya

6.1.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

a. *Aspek Tangible*

Indikator mengenai tata letak fisik peralatan dan mebel lainnya untuk berinteraksi merupakan indikator dengan nilai terendah.

b. *Aspek Reliability*

Indikator mengenai prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan merupakan indikator dengan nilai terendah.

c. *Aspek Responsiveness*

Indikator mengenai tindak lanjut masalah yang cepat dan mengembalikan kondisi ke situasi normal merupakan indikator dengan nilai terendah

d. *Aspek Assurance*

Indikator bahwa para staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan merupakan indikator dengan nilai terendah.

e. *Aspek Empathy*

Indikator bahwa para staff memberikan perhatian individual terhadap mahasiswa dengan mengutamakan kepentingan mahasiswa merupakan indikator dengan nilai terendah.

6.1.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

a. *Isi Pembelajaran*

Indikator mengenai kurikulum perkuliahan merupakan indikator dengan nilai terendah.

b. *Proses Pembelajaran*

Indikator mengenai proses pembelajaran dalam menempuh perkuliahan di Universitas Esa Unggul merupakan indikator dengan nilai terendah.

c. **Penilaian Pembelajaran**

Dosen pengampu mata kuliah selalu memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari Tugas dan UTS merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa memerlukan pengumuman hasil nilai tugas dan UTS sebagai bahan bagi mahasiswa dalam mengejar ketertinggalan ataupun penetapan target yang akan dicapai

d. **Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran**

Indikator perihal Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang merupakan indikator dengan nilai terendah.

e. **Suasana Akademik**

Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik merupakan indikator dengan nilai terendah.

6.1.6 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

Indikator yang terendah yaitu kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

6.2 Upaya Tindaklanjut

Berikut upaya tindaklanjut yang akan dilakukan dalam mengatasi berbagai indikator yang masih menjadi perhatian:

6.2.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

a. *Aspek Tangible*

Melakukan renovasi sarana dan prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai untuk kebutuhan ruang kuliah.

b. *Aspek Reliability*

Melakukan observasi dan evaluasi kepada dosen perihal untuk melaksanakan satuan acara perkuliahan saat mengajar.

c. *Aspek Responsiveness*

Evaluasi layanan konseling dan mengoptimalkan peran dosen pembimbing dalam memberikan layanan konsultasi bagi mahasiswa dan orang tua mahasiswa.

d. *Aspek Assurance*

Memberikan pelatihan kompetensi pelayanan bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan perilaku pelayanan prima.

e. *Aspek Empathy*

Sosialisasi dan publikasi secara berkala melalui web universitas dan media sosial perihal beasiswa serta tindak lanjut terkait

permasalahan mahasiswa.

f. Aspek Transparency

Menggunakan peran media penyaluran saran dan kritik secara offline dan online bagi mahasiswa serta melakukan publikasi atau sosialisasi terkait hal tersebut.

6.2.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

Menyediakan media penyaluran saran dan kritik secara offline dan online sebagai sarana yang menampung keluhan, usulan ataupun pendapat mahasiswa.

6.2.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan

a. Aspek Tangible

Pembaharuan pemberian pada media sosial dan web universitas dalam memberikan informasi mengenai program beasiswa ataupun kegiatan mahasiswa.

b. Aspek Reliability

Memaksimalkan peranan dosen pembina untuk membimbing dan mendampingi setiap kegiatan unit kegiatan mahasiswa pendampingan kegiatan kemahasiswaan perlu dilakukan mengingat aspek resiko yang dapat terjadi, terlebih bila kegiatan dilakukan di luar Universitas.

c. Aspek Responsiveness

Melakukan pengelolaan informasi beasiswa untuk mempermudah mahasiswa dalam proses mencari ataupun pengajuan beasiswa.

d. Aspek Assurance

Mengelola informasi terkait beasiswa secara jelas dan detail melalui informasi pada kemahasiswaan dan media sosial.

e. Aspek Empathy

Memberikan tugas pada dosen bagian dari monitoring dan evaluasi kegiatan mahasiswa serta upaya melaksanakan pendampingan UKM kemahasiswaan.

6.2.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

a. Aspek Tangible

Melakukan pembaharuan layanan dalam menunjang seperti kebutuhan peralatan yang digunakan sarana dan prasarana.

b. Aspek Reliability

Pelaksanaan prosedur dan proses kemudahan layanan yang jelas sesuai dengan standar yang diterapkan.

c. Aspek Responsiveness

Mengoptimalkan media penyaluran saran dan kritik secara offline dan online serta melakukan tindak lanjut terhadap permasalahan yang terjadi pada mahasiswa.

d. *Aspek Assurance*

Memaksimalkan dalam pelayanan dan sistem informasi akademik yang menyeluruh menyampaikan dan memberikan informasi bagi civitas dengan sesuai penjadwalan.

e. *Aspek Empathy*

Memberikan pembinaan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan pelayanan.

6.2.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

a. Isi Pembelajaran

Melakukan peninjauan dan pemutakhiran kurikulum yang sudah tersedia.

b. Proses Pembelajaran

Melakukan monitoring serta evaluasi terhadap dosen untuk melaksanakan perihal pembimbingan akademik dan non akademik bagi mahasiswa.

c. Penilaian Pembelajaran

Menggunakan informasi melalui website sistem informasi akademik bagi civitas antara lain informasi penilaian pembelajaran dengan kesesuaian jadwal akademik.

d. Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran

Melakukan perencanaan serta mengagendakan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang mengikutsertakan mahasiswa pada rapat anggaran.

e. Suasana Akademik

Evaluasi sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik.

6.2.6 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

Memberikan evaluasi dan pembinaan pada staf bagian pelayanan untuk meningkatkan keterampilan petugas pelayanan dalam bekerja.

REFERENSI

1. PP RI No. 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
2. Permenristekdikti No. 3 tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi,
3. Statuta Universitas Esa Unggul.
4. Rencana Strategis Universitas Esa Unggul.
5. Instrumen Akreditasi Program Studi dan Institusi BAN-PT.

Lampiran1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman	0.730	0.361	Valid
2	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah	0.763	0.361	Valid
3	Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman	0.696	0.361	Valid
4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	0.770	0.361	Valid
5	Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan	0.761	0.361	Valid
6	Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen	0.795	0.361	Valid
7	Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	0.785	0.361	Valid
8	Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	0.744	0.361	Valid
9	Dosen menilai ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	0.784	0.361	Valid
10	Dosen datang tepat waktu	0.768	0.361	Valid
11	Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya	0.779	0.361	Valid
12	Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar	0.792	0.361	Valid
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	0.881	0.361	Valid
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	0.886	0.361	Valid
15	UEU menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	0.887	0.361	Valid
16	UEU menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	0.890	0.361	Valid
17	UEU membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0.884	0.361	Valid
18	Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	0.882	0.361	Valid
19	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	0.872	0.361	Valid
20	Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa	0.880	0.361	Valid
21	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	0.853	0.361	Valid
22	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UEU dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	0.853	0.361	Valid
23	Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0.862	0.361	Valid
24	UEU memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	0.857	0.361	Valid
25	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	0.867	0.361	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
26	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	0.848	0.361	Valid
27	UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	0.850	0.361	Valid
28	UEU memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik	0.842	0.361	Valid
29	UEU memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	0.868	0.361	Valid
30	UEU secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	0.864	0.361	Valid
31	UEU membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	0.860	0.361	Valid
32	UEU berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	0.878	0.361	Valid
33	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	0.871	0.361	Valid
34	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	0.881	0.361	Valid
35	Sarana perpustakaan yang memadai	0.886	0.361	Valid
36	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	0.887	0.361	Valid
37	Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	0.890	0.361	Valid
38	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	0.884	0.361	Valid
39	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	0.882	0.361	Valid
40	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	0.872	0.361	Valid
41	Ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan yang memadai	0.880	0.361	Valid
42	Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa	0.853	0.361	Valid
43	Ketersediaan informasi kegiatan mahasiswa maupun program beasiswa melalui media elektronik, banner, maupun papan pengumuman	0.853	0.361	Valid
44	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan	0.862	0.361	Valid
45	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan	0.857	0.361	Valid
46	Adanya pelayanan kepengurusan beasiswa yang mempermudah proses pengajuan beasiswa	0.867	0.361	Valid
47	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	0.848	0.361	Valid
48	Bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan	0.823	0.361	Valid
49	Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat	0.892	0.361	Valid
50	Informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa	0.871	0.361	Valid
51	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa	0.865	0.361	Valid
52	Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan	0.860	0.361	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
53	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa	0.857	0.361	Valid
54	Kondisi ruangan yang nyaman	0.873	0.361	Valid
55	Tata letak fisik peralatan dan mebel lainnya nyaman bagi rekanan untuk berinteraksi dengan staf	0.899	0.361	Valid
56	Staff yang rapi dan profesional	0.891	0.361	Valid
57	Jumlah koleksi buku pada Perpustakaan yang lengkap dan memadai	0.860	0.361	Valid
58	Para Staff berpengetahuan luas dan berkompentensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan	0.883	0.361	Valid
59	Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan	0.884	0.361	Valid
60	Tersedianya layanan secara tepat dan cepat	0.858	0.361	Valid
61	Para Staff selalu siap membantu dan merespon permintaan rekanan	0.893	0.361	Valid
62	Tindak lanjut masalah yang cepat dan mengembalikan kondisi ke situasi normal	0.889	0.361	Valid
63	Para Staff menciptakan rasa aman bagi rekanan dalam bertransaksi	0.881	0.361	Valid
64	Para Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan	0.886	0.361	Valid
65	Para Staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	0.887	0.361	Valid
66	Para Staff memberikan layanan yang ramah	0.890	0.361	Valid
67	Perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	0.884	0.361	Valid
68	Kurikulum memuat jabaran kompetensi lulusan secara lengkap	0.882	0.361	Valid
69	Pembelajaran mengikuti perkembangan IPTEK	0.872	0.361	Valid
70	Kurikulum yang saya jalani selama ini memacu saya untuk belajar mandiri	0.880	0.361	Valid
71	Secara keseluruhan, kurikulum tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan	0.853	0.361	Valid
72	Dalam memulai perkuliahan dosen selalu tepat Waktu	0.853	0.361	Valid
73	Dosen selalu menyampaikan Rencana perkuliahan, Aturan dan evaluasi pada pertemuan pertama.	0.862	0.361	Valid
74	Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS)	0.857	0.361	Valid
75	Terlaksananya kuliah Umum dengan pihak Perusahaan, Instansi dan Masyarakat	0.867	0.361	Valid
76	Secara keseluruhan, proses pembelajaran yang sedang dijalani tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan di UEU	0.848	0.361	Valid
77	Dosen pengampu mata kuliah selalu memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari Tugas dan UTS.	0.823	0.361	Valid
78	Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif	0.801	0.361	Valid
79	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu	0.866	0.361	Valid
80	Secara keseluruhan, proses penilaian pembelajaran di UEU telah berjalan sesuai dengan harapan	0.870	0.361	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
81	Mahasiswa menggunakan Jurnal hasil penelitian dalam pembelajaran	0.840	0.361	Valid
82	Mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen	0.845	0.361	Valid
83	Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang	0.871	0.361	Valid
84	Saya merasa puas dengan kegiatan belajar di UEU	0.868	0.361	Valid
85	Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan Aman	0.867	0.361	Valid
86	Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik	0.853	0.361	Valid
87	Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik.	0.868	0.361	Valid
88	Kerapihan staff	0.893	0.361	Valid
89	Kebersihan ruang tamu	0.871	0.361	Valid
90	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0.865	0.361	Valid
91	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	0.860	0.361	Valid
92	Kecepatan pelayanan staff	0.857	0.361	Valid
93	Kemudahan prosedur pelayanan	0.873	0.361	Valid
94	Kesigapan petugas	0.899	0.361	Valid
95	Kesopanan dan keramahan petugas	0.891	0.361	Valid

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.995	95

Sumber : Output SPSS