



Universitas  
**Esa Unggul**  
Powered by  
Arizona State University®

# LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

TAHUN AKADEMIK 2023/2024



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TUJUAN PENGUKURAN.....	1
III. PELAKSANAAN DAN METODOLOGI.....	1
IV. WAKTU PELAKSANAAN .....	2
V. INSTRUMEN PENILAIAN .....	2
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	9
6.1 Unit Analisis .....	9
6.2 Gambaran Umum Responden.....	9
6.3 Instrumen Pengukuran dan Pengujian Instrumen.....	10
6.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Universitas Esa Unggul.....	10
6.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran.....	20
6.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan.....	24
6.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	33
6.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan....	41
6.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit-Unit.....	50
6.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana .....	54
VII. KESIMPULAN .....	54
VIII. TINDAK LANJUT .....	58
REFERENSI.....	62

# LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL TA 2023/2024

## I. PENDAHULUAN

Dalam melakukan evaluasi terhadap sistem manajemen mutu di lingkungan Universitas Esa Unggul diperlukan sebuah pengukuran kepuasan proses pendidikan yang dilakukan secara berkala, hal ini untuk menjaga keberlangsungan kualitas mutu system pendidikan dengan sesuai standar yang sudah ditetapkan dalam penyelenggaraan pendidikan. Sesuai dengan kebijakan mutu pendidikan dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia menerbitkan Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Dalam hal ini pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu Universitas Esa Unggul untuk memonitoring informasi yang berhubungan dengan persepsi mahasiswa akan harapan dan kinerja dari manajemen yang harus dilaksanakan secara rutin.

Hal tersebut merupakan bagian dari proses evaluasi yang pelaksanaan diatur oleh Kantor Penjaminan Mutu Universitas Esa Unggul. Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa mahasiswa. Adapun hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar untuk melakukan monitoring, evaluasi dan pengendalian terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) dari mahasiswa Universitas Esa Unggul.

## II. TUJUAN PENGUKURAN

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum untuk menjaga standar keberlangsungan proses penerapan sistem standar mutu di Universitas Esa Unggul serta evaluasi pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga. Pengukuran kepuasan mahasiswa harus dilakukan secara kontinu dengan tujuan secara khusus yaitu, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Esa Unggul dan mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Universitas Esa Unggul dalam mengembangkan institusi terutama terkait dengan mahasiswa.

## III. PELAKSANAAN DAN METODOLOGI

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey dan dalam melakukan survey proses pengisian kuesioner menggunakan secara daring. Metode hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran berupa indeks kepuasan (1-4). Adapun metode dalam penilaian

survey yaitu:

- 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) 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. 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 3.1 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. WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa dan waktu penyebaran kuesioner melalui web portal mahasiswa dimulai pada tanggal 14 Juni 2024 sampai dengan tanggal 14 Juli 2024.

#### V. INSTRUMEN PENILAIAN

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, dan pada hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. 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 instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa di Lingkungan Universitas Esa Unggul.

Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan mahasiswa, Kantor Penjaminan Mutu menggunakan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak 8 instrumen penilaian yang mempunyai 152 butir indikator yang digunakan sebagai pernyataan isi kuesioner. Ketujuh aspek

tersebut terdiri dari yaitu:

Tabel 5.1 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Aspek Tangibles</b>
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
<b>B</b>	<b>Aspek Reliability</b>
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
<b>C</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>
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
<b>D</b>	<b>Aspek Assurance</b>
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
<b>E</b>	<b>Aspek Empathy</b>
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
<b>F</b>	<b>Aspek Transparency</b>
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

Tabel 5.2 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

No	Kategori Penilaian
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

Tabel 5.3 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Aspek Tangibles</b>
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
<b>B</b>	<b>Aspek Reliability</b>
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
<b>C</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda
8	Bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan
9	Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat
<b>D</b>	<b>Aspek Assurance</b>
10	Informasi yang jelas dan detail terkait program beasiswa
11	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa
<b>E</b>	<b>Aspek Empathy</b>
12	Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan
13	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa

Tabel 5.4 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Aspek Tangibles</b>
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
<b>B</b>	<b>Aspek Reliability</b>
5	Para Staff berpengetahuan luas dan berkompentensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan
6	Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan
<b>C</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>
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
<b>D</b>	<b>Aspek Assurance</b>
10	Para Staff menciptakan rasa aman bagi rekanan dalam bertransaksi
11	Para Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan
<b>E</b>	<b>Aspek Empathy</b>
12	Para Staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan
13	Para Staff memberikan layanan yang ramah

Tabel 5.5 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Isi Pembelajaran</b>
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
<b>B</b>	<b>Proses Pembelajaran</b>
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 Unggul
<b>C</b>	<b>Penilaian Pembelajaran</b>
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
<b>D</b>	<b>Integrasi Kegiatan Penelitian Dan PkM Dalam Pembelajaran</b>
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
<b>E</b>	<b>Suasana Akademik</b>
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.

Tabel 5.6 Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pendidikan

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Aspek Tangibles</b>
1	Kecukupan sarana dan prasarana pembelajaran
2	Aksesibilitas sarana dan prasarana pembelajaran
3	Kualitas sarana dan prasarana pembelajaran
<b>B</b>	<b>Aspek Reliability</b>
4	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
5	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
6	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
<b>C</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>
7	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
8	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
9	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
<b>D</b>	<b>Aspek Assurance</b>
10	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
11	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan
12	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
<b>E</b>	<b>Aspek Empathy</b>
13	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
14	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
15	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Tabel 5.7 Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Unit

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Biro Administrasi Pembelajaran</b>
1	Kesopanan dan keramahan petugas Biro Administrasi Pembelajaran
2	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
3	Kemudahan proses cuti kuliah dan aktif kembali
4	Kemudahan menghubungi petugas Biro Administrasi Pembelajaran
5	Kemudahan proses permintaan surat keterangan aktif kuliah

<b>B</b>	<b>Biro Keuangan Siswa</b>
6	Kesopanan dan keramahan petugas Bagian Keuangan Siswa
7	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
8	Kemudahan menghubungi petugas Bagian Keuangan Siswa
9	Ketersediaan informasi pembayaran tagihan uang kuliah/sidang
10	Kemudahan proses pembayaran uang perkuliahan/sidang
<b>C</b>	<b>Perpustakaan</b>
11	Kesopanan dan keramahan pustakawan
12	Kecepatan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku
14	Kelengkapan koleksi/buku untuk menunjang pembelajaran
15	Kenyamanan ruang perpustakaan (pencahayaannya, temperatur, ventilasi, kebersihan, dsb)
16	Keamanan barang pengunjung perpustakaan
<b>D</b>	<b>PAMU</b>
17	Kesopanan dan keramahan petugas PAMU
18	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
19	Kemudahan untuk menghubungi petugas PAMU
20	Kemudahan mengakses informasi mengenai jadwal perkuliahan, materi ajar, dan nilai akhir mata kuliah umum
<b>E</b>	<b>Biro Konseling dan Tracer Study</b>
21	Kesopanan dan keramahan petugas Biro Konseling dan Alumni
22	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
23	Kemudahan dalam membuat jadwal konseling
24	Kenyamanan ruang konsultasi
25	Keterjagaan rahasia terkait masalah yang dikonsultasikan
<b>D</b>	<b>Lembaga Sertifikasi Profesi</b>
26	Kesopanan dan keramahan petugas Lembaga Sertifikasi Profesi
27	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
28	Kemudahan menghubungi petugas LSP
29	Ketersediaan skema kompetensi yang dibutuhkan
30	Ketersediaan informasi dan prosedur mengenai pelaksanaan sertifikasi kompetensi
<b>E</b>	<b>Laboratorium Komputer</b>
31	Kesopanan dan keramahan petugas Laboratorium Komputer
32	Peraturan dan tata tertib laboratorium komputer jelas dan mudah dipahami oleh pengguna
33	Ketersediaan jumlah komputer pada praktikum sesuai dengan jumlah mahasiswa
34	Spesifikasi komputer (hardware dan software) laboratorium sudah memenuhi kebutuhan perkuliahan
35	Ketersediaan akses internet di laboratorium komputer

Tabel 5.8 Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Sarana dan Prasarana

No	Kategori Penilaian
1	Kebersihan ruang kelas
2	Sistem pendingin (AC) ruang kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
3	Kelengkapan dan keberfungsian sarana pendukung kelas (LCD, smart TV, komputer, spidol, penghapus dan whiteboard)
4	Sarana toilet berfungsi dengan baik
5	Kebersihan toilet selalu terjaga
6	Ketersediaan toilet khusus disabilitas
7	Ketersediaan sabun pada wastafel
8	Ketersediaan fasilitas olahraga
9	Ruang UKM bersih, rapi, dan nyaman
10	Kebersihan sarana ibadah
11	Ketersediaan lahan parkir yang memadai
12	Kebersihan kantin
13	Keamanan area parkir
14	Ketersediaan area publik terbuka hijau (taman)
15	Ketersediaan dan keberfungsian CCTV

## VI. 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. 2023/2024.

### 6.1 Unit Analisis

Unit analisis dalam pengukuran kepuasan ini yaitu mahasiswa. Berdasarkan data yang diperoleh dari Sistem Informasi Manajemen Penjaminan Mutu Universitas Esa Unggul jumlah total mahasiswa pada semester genap TA. 2023/2024 yaitu sebanyak 15889 mahasiswa.

### 6.2 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Esa Unggul pada semester genap TA. 2023/2024 yaitu sebanyak 15889 Mahasiswa aktif. Metode sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu dengan memilih responden yang paling mudah untuk mengisi kuesioner yang disebarkan, dengan target 50% dari populasi. Berdasarkan hasil kuesioner

yang disebarikan melalui dari Sistem Informasi Manajemen Penjaminan Mutu Universitas Esa Unggul, kuesioner yang dapat diolah sebanyak 12871 kuesioner yang artinya sesuai dari target yang ditetapkan yaitu 81%. Dari jumlah mahasiswa 15889 orang. Berikut gambaran umum responden diperoleh melalui jawaban responden (mahasiswa) terhadap kuesioner bagian I yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai data umum responden berdasarkan lingkup Universitas Esa Unggul.

Tabel 6.1. Gambaran umum responden

Universitas Esa Unggul	Responden	Jumlah
	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	2820
	Fakultas Teknik	555
	Fakultas Ilmu –Ilmu Kesehatan	2890
	Fakultas Ilmu Komunikasi	1425
	Fakultas Fisioterapi	308
	Fakultas Hukum	1140
	Fakultas Psikologi	985
	Fakultas Ilmu Komputer	1795
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	415
	Fakultas Desain dan Industri Kreatif	538
	<b>Jumlah</b>	<b>12871</b>

Sumber : Olahan Data

### 6.3 Instrumen Pengukuran dan Pengujian Instrumen

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. Selanjutnya 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 137 butir dinyatakan valid untuk digunakan.

### 6.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Universitas Esa Unggul

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa 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:

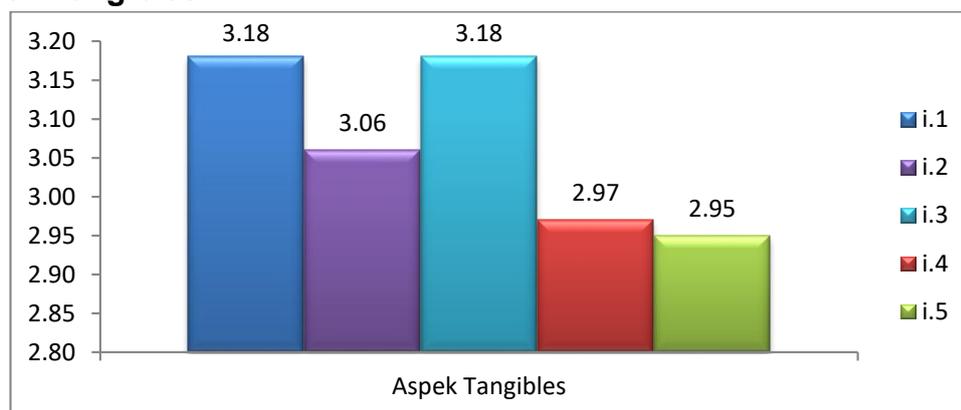
Tabel 6.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Universitas Esa Unggul

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3.07
2	Aspek Reliability	3.03
3	Aspek Responsiveness	3.01
4	Aspek Assurance	3.04
5	Aspek Empathy	3.01
6	Aspek Transparancy	3.02
Rata-rata		3,03

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,03 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.2 menunjukkan bahwa, Aspek Tangibles memiliki nilai tertinggi sebesar 3,07. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Responsiveness dan Aspek Empathy dengan nilai 3,01. Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

### Hasil survei pada setiap dimensi mahasiswa universitas esa unggul

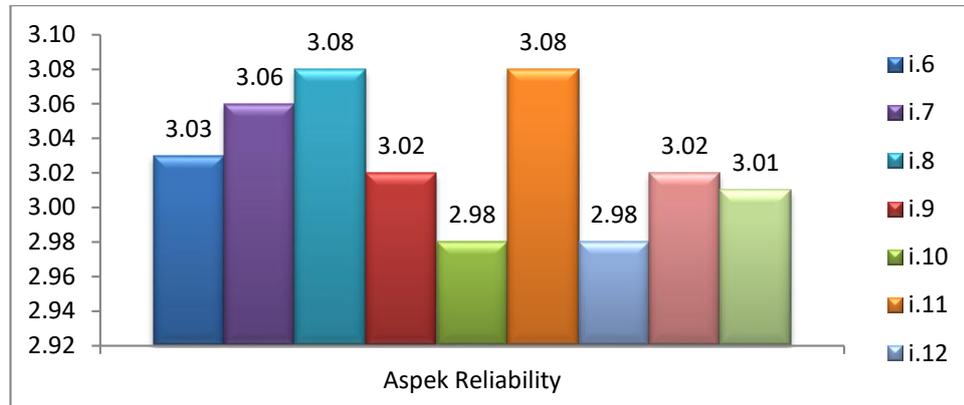
#### 6.4.1. Aspek Tangibles



Gambar 6.4.1 Diagram Hasil Penilaian Aspek Tangibles

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,18 dan i.3 indikator perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,95.

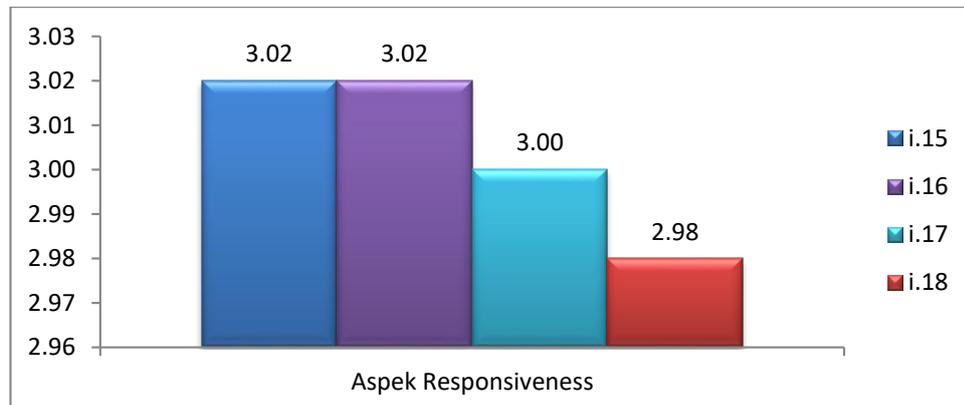
### 6.4.2 Aspek Reliability



Gambar 6.4.2 Diagram Hasil Penilaian Aspek Reliability

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.8 dan i.11 yaitu indikator “Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan” dan “Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,08. Sedangkan pada i.10 dan i.12 yaitu indikator “Dosen datang tepat waktu dan Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

### 6.4.3 Aspek Responsiveness

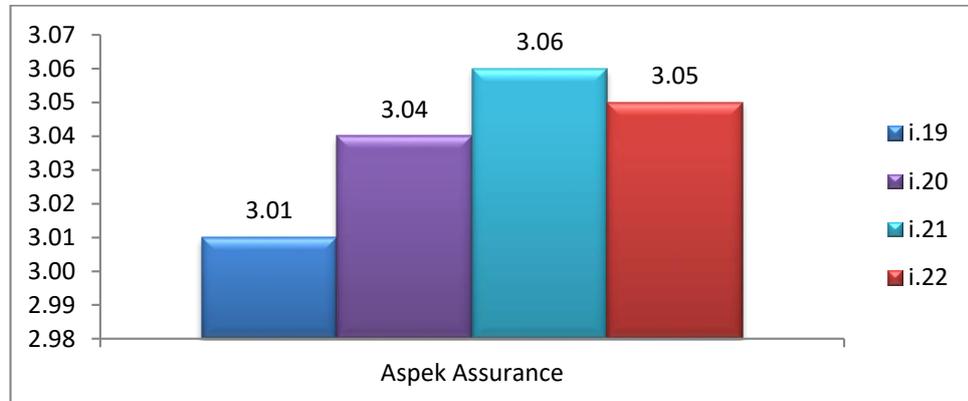


Gambar 6.4.3 Diagram Hasil Penilaian Aspek Responsiveness

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.15 dan i.16 yaitu indikator “UEU menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa dan UEU menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,02. Sedangkan pada i.18 yaitu indikator “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98. Indikator tersebut

menunjukkan bahwa orang tua mahasiswa mengharapkan terjalannya komunikasi yang baik dalam perkembangan akademik anak didiknya melalui akses komunikasi yang mudah.

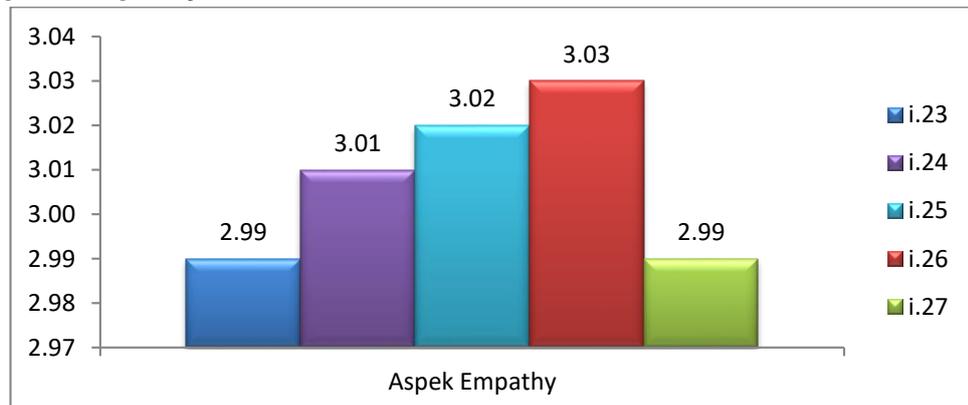
#### 6.4.4 Aspek Assurance



Gambar 6.4.4 Diagram Hasil Penilaian Aspek Assurance

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 3,06. Sedangkan pada i.19 yaitu indikator “staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,01.

#### 6.4.5 Aspek Empathy

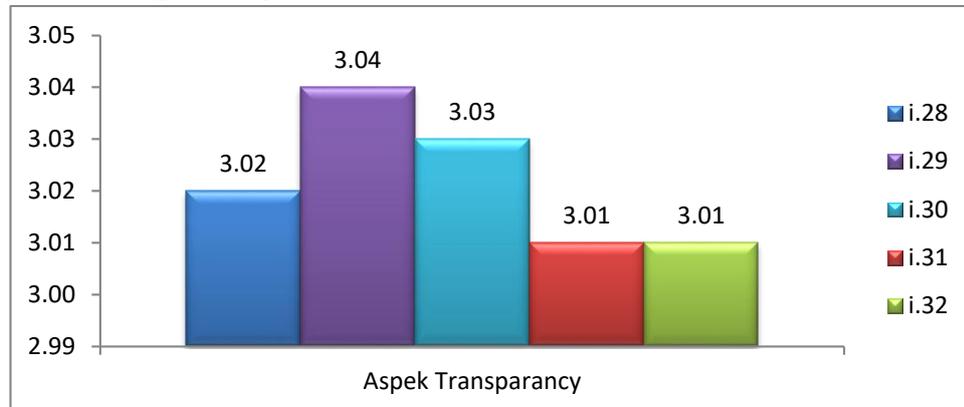


Gambar 6.4.5 Diagram Hasil Penilaian Aspek Empathy

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.26 yaitu indikator “Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,03. Sedangkan pada i.23 dan i.27 yaitu indikator “Kepedulian Universitas Esa Unggul dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dan UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar

2,99.

#### 6.4.6 Aspek Transparency



Gambar 6.4.6 Diagram Hasil Penilaian Aspek Transparency

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.29 yaitu indikator “UEU memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04. Sedangkan pada i.31 dan i.32 yaitu indikator “UEU berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan dan UEU berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,01.

Selanjutnya adalah hasil survey kepuasan mahasiswa tingkat fakultas Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di lingkungan Fakultas Universitas Esa Unggul terkait layanan manajemen Universitas Esa Unggul.

Tabel 6.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa tiap Fakultas terhadap Layanan Manajemen

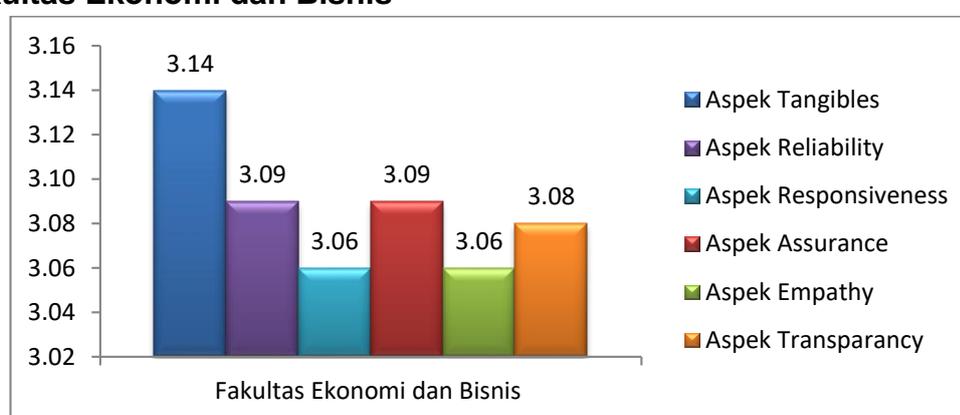
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan									
		FEB	FT	FIKES	FH	FIKOM	FISIO	FPSI	FASILK	FDIK	FKIP
1	Aspek Tangibles	3.14	3.04	3.01	3.13	3.06	3.04	3.03	3.08	2.95	3.08
2	Aspek Reliability	3.09	3.03	3.00	3.10	3.00	3.00	3.03	2.97	2.91	3.07
3	Aspek Responsiveness	3.06	2.99	2.96	3.08	3.01	2.99	3.00	2.99	2.91	3.02
4	Aspek Assurance	3.09	3.03	3.01	3.11	3.02	3.05	3.04	3.01	2.93	3.10
5	Aspek Empathy	3.06	2.99	2.97	3.10	2.99	3.01	2.98	2.97	2.89	3.05
6.	Aspek Transparency	3.08	3.01	2.99	3.11	3.01	3.01	3.00	2.99	2.92	3.04
<b>Rata-rata</b>		<b>3,09</b>	<b>3,02</b>	<b>2,99</b>	<b>3,10</b>	<b>3,01</b>	<b>3,02</b>	<b>3,01</b>	<b>3,00</b>	<b>2,92</b>	<b>3,06</b>

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing fakultas yaitu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebesar 3,09

(kategori puas), Fakultas Teknik sebesar 3,02 (kategori puas), Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan sebesar 2,99 (kategori puas), Fakultas Hukum sebesar 3,10 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komunikasi sebesar 3,01 (kategori puas), Fakultas Fisioterapi sebesar 3,02 (kategori puas), Fakultas Psikologi sebesar 3,01 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komputer sebesar 3,00 (kategori puas), Fakultas Desain dan Industri Kreatif sebesar 2,92 (kategori puas), dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebesar 3,06 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi pada setiap fakultas dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai masing-masing dimensi di setiap fakultas yaitu :

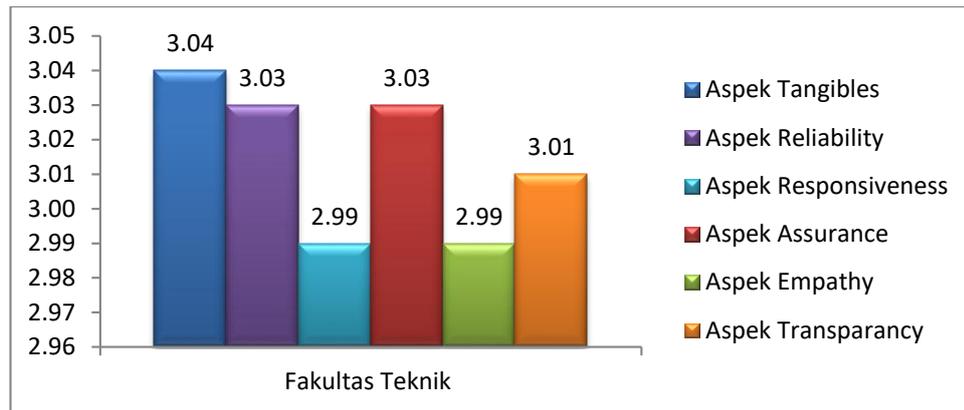
### 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Gambar 6.4.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles “Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,14 sedangkan pada Aspek Responsiveness dan Aspek Empathy yaitu “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi dan Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,06.

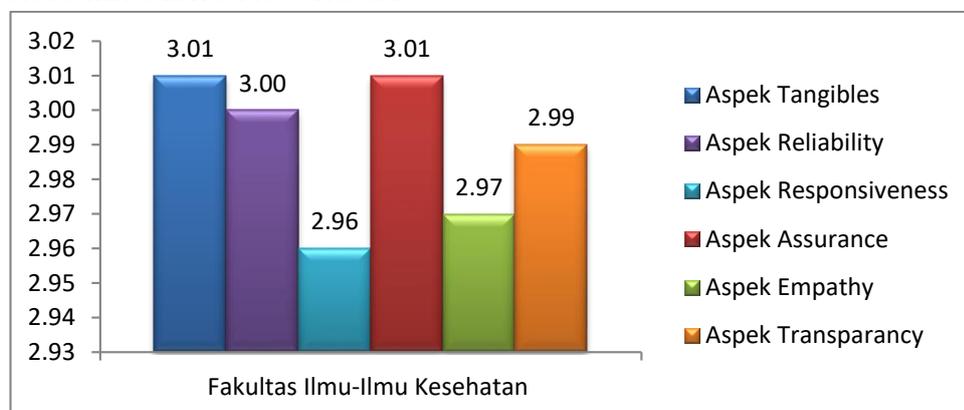
## 2. Fakultas Teknik



Gambar 6.4.8 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles yaitu “Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04 sedangkan pada Aspek Responsiveness dan Aspek Empathy yaitu “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi dan UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

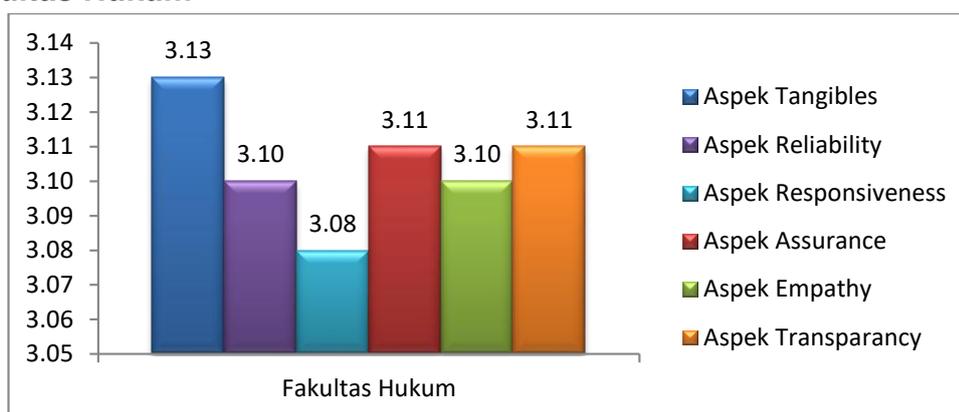
## 3. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan



Gambar 6.4.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles dan aspek Assurance yaitu “Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman serta staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,01 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,96.

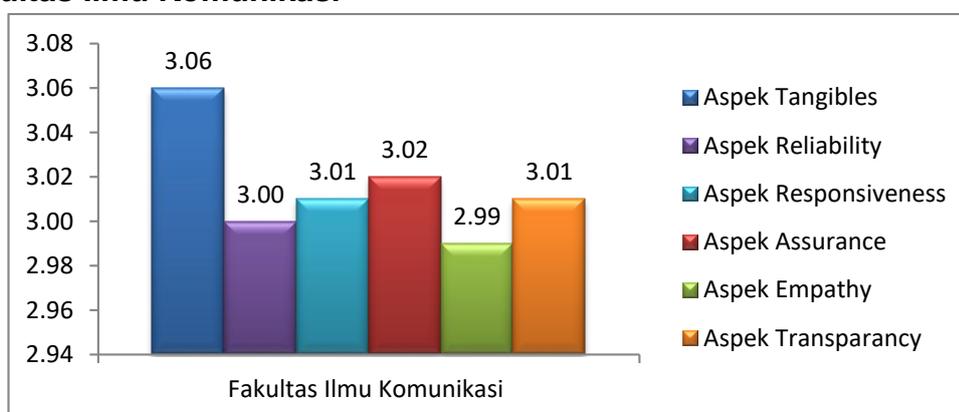
#### 4. Fakultas Hukum



Gambar 6.4.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles yaitu “Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,13 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “UEU membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,08.

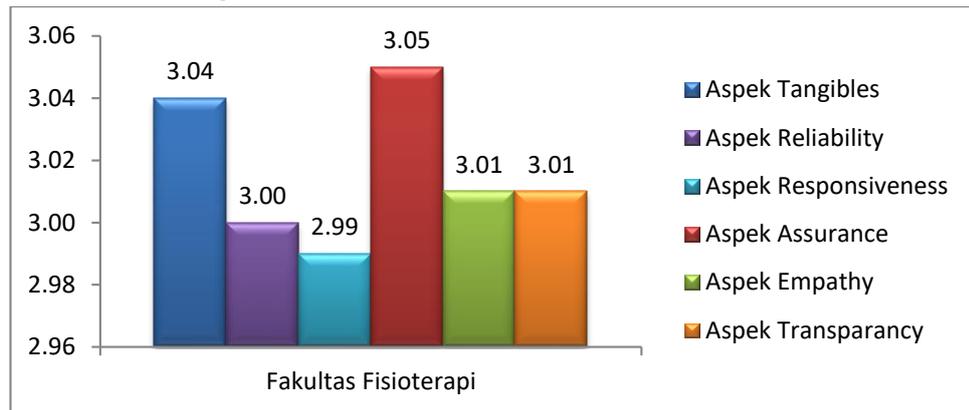
#### 5. Fakultas Ilmu Komunikasi



Gambar 6.4.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles yaitu “Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,06 sedangkan pada Aspek Empathy yaitu “Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

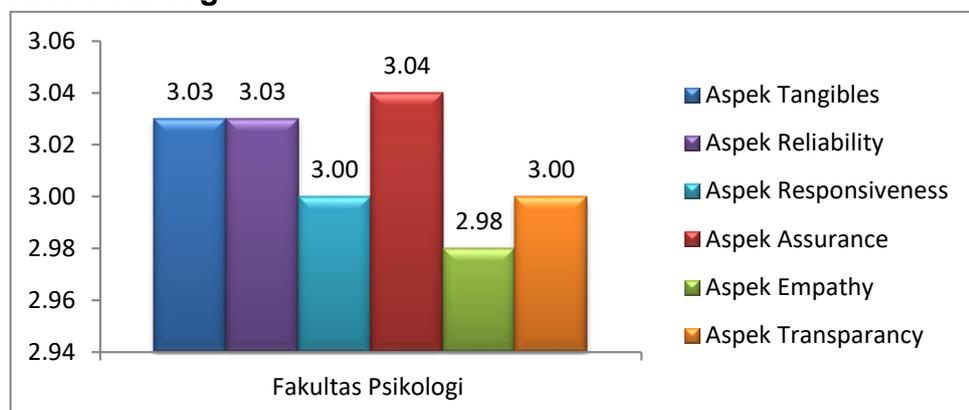
## 6. Fakultas Fisioterapi



Gambar 6.4.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Assurance yaitu “Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,05 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

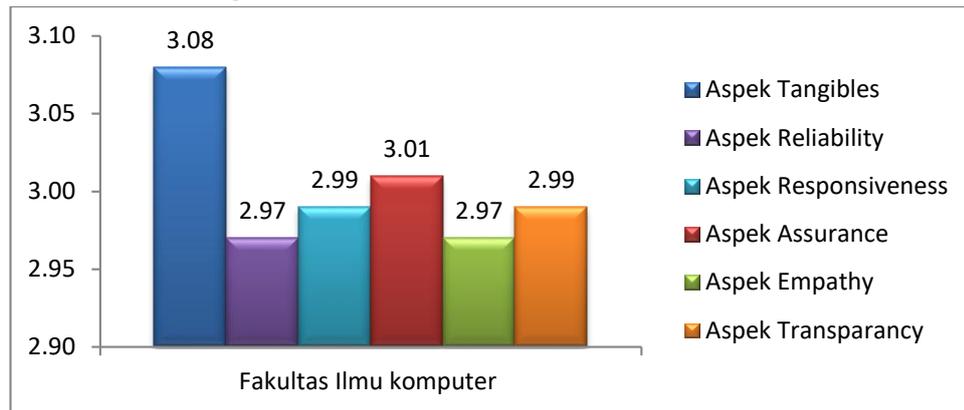
## 7. Fakultas Psikologi



Gambar 6.4.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Assurance yaitu “Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04 sedangkan pada Aspek Empathy yaitu “Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

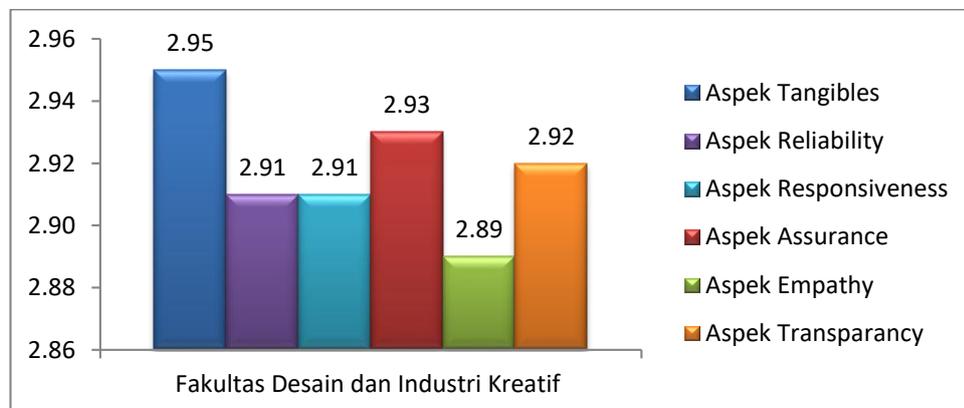
## 8. Fakultas Ilmu Komputer



Gambar 6.4.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles yaitu “Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,08 sedangkan pada Aspek Reliability dan Aspek Empathy yaitu “Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen serta Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,97.

## 9. Fakultas Desain dan Industri Kreatif



Gambar 6.4.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles yaitu “Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,95 sedangkan pada Aspek Empathy yaitu “Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,89.

## 10. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Gambar 6.4.16 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Assurance yaitu “Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10. Sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,02.

## 6.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

Hasil Pengukuran 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 6.4 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Layanan terhadap Penunjang Proses Pembelajaran Universitas Esa Unggul

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
		UEU
1	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	3.14
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	2.99
3	Sarana perpustakaan yang memadai	3.07
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	3.06
5	Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	3.09

6	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	3.06
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	3.04
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	3.03
<b>Rata-rata</b>		<b>3,06</b>

Berdasarkan tabel 6.4 diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,06 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.5 menunjukkan bahwa, Indikator Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi) memiliki nilai tertinggi sebesar 3,14. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Indikator Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan dengan nilai 2,99.

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

Tabel 6.5 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Layanan terhadap Penunjang Proses Pembelajaran Fakultas.

No	Kategori Penilaian	FEB	FT	FIKES	FH	FIKOM	FISIO	FPSI	FSILKOM	FDIK	FKIP
1	Sarana pembelajaran yang memadai ( ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	3.20	3.13	3.09	3.20	3.14	3.09	3.16	3.13	3.06	3.20
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	3.05	2.92	2.95	3.08	2.99	3.02	2.98	2.99	2.89	3.02
3	Sarana perpustakaan yang memadai	3.13	3.03	3.02	3.13	3.06	3.10	3.04	3.07	2.99	3.13
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	3.11	3.10	3.01	3.13	3.07	3.05	3.04	3.03	2.96	3.14
5	Staf perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	3.14	3.07	3.05	3.13	3.08	3.10	3.08	3.09	3.01	3.12

No	Kategori Penilaian	FEB	FT	FIKES	FH	FIKOM	FISIO	FPSI	FSILKOM	FDIK	FKIP
6	Penggunaan sistem memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	3.12	3.05	3.01	3.12	3.06	3.07	3.06	3.04	2.95	3.11
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	3.10	3.05	2.97	3.11	3.01	3.03	3.05	3.00	2.94	3.10
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	3.09	3.03	2.97	3.11	3.04	3.03	3.02	3.00	2.96	3.08
	<b>RATA-RATA</b>	<b>3.12</b>	<b>3.05</b>	<b>3.01</b>	<b>3.13</b>	<b>3.06</b>	<b>3.06</b>	<b>3.05</b>	<b>3.04</b>	<b>2.97</b>	<b>3.11</b>

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing fakultas yaitu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebesar 3,12 (kategori puas), Fakultas Teknik sebesar 3,05 (kategori puas), Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan sebesar 3,01 (kategori puas), Fakultas Hukum sebesar 3,13 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komunikasi sebesar 3,06 (kategori puas), Fakultas Fisioterapi sebesar 3,06 (kategori puas), Fakultas Psikologi sebesar 3,05 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komputer sebesar 3,04 (kategori puas), Fakultas Desain dan Industri Kreatif sebesar 2,97 (kategori puas), dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebesar 3,11 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi pada setiap fakultas dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

#### 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,20. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,05.

## **2. Fakultas Teknik**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,13. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,92.

## **3. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,09. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,95.

## **4. Fakultas Hukum**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,20. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,08.

## **5. Fakultas Ilmu Komunikasi**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,14. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

## **6. Fakultas Fisioterapi**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana perpustakaan yang memadai dan staf perpustakaan yang ramah nelayan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,02.

## **7. Fakultas Psikologi**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,16. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

## 8. Fakultas Ilmu Komputer

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,13. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

## 9. Fakultas Desain dan industri Kreatif

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,20. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,89.

## 10. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.5 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,20. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,02.

## 6.6 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 6.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan Universitas Esa Unggul

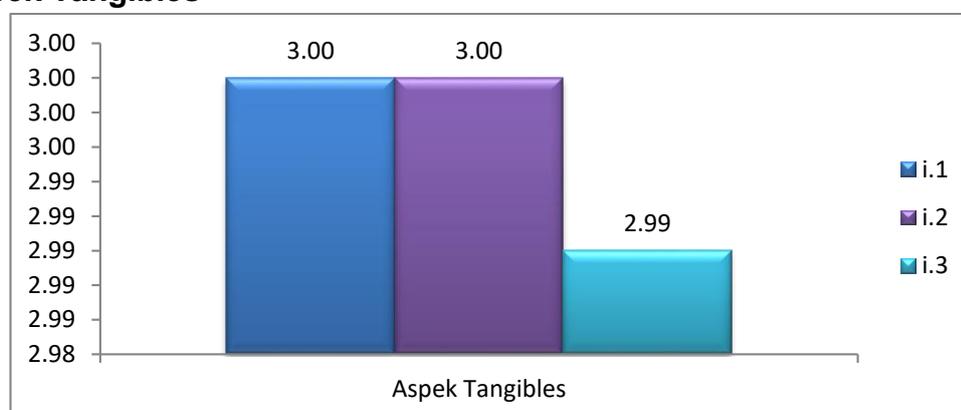
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
		UEU
1	Aspek Tangibles	3.00
2	Aspek Reliability	2.97
3	Aspek Responsiveness	2.97
4	Aspek Assurance	2.98
5	Aspek Empathy	3.01
Rata-rata		2,98

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 2,98 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.6 menunjukkan bahwa, Aspek Empathy memiliki nilai tertinggi sebesar 3,01. Sedangkan nilai

yang terendah yaitu Aspek Reliability dan Aspek Responsiveness dengan nilai 2,97. Adapun hasil dimensi yang dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

## Hasil survei pada setiap dimensi

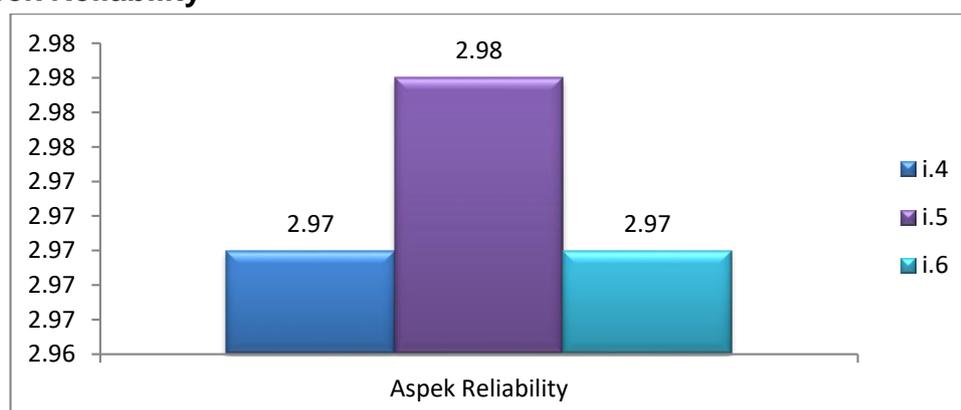
### 6.6.1 Aspek Tangibles



Gambar 6.6.1 Diagram Hasil Penilaian Aspek Tangibles

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 dan i.2 yaitu indikator “Ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan yang memadai dan Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,00. 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 2,99.

### 6.6.2 Aspek Reliability

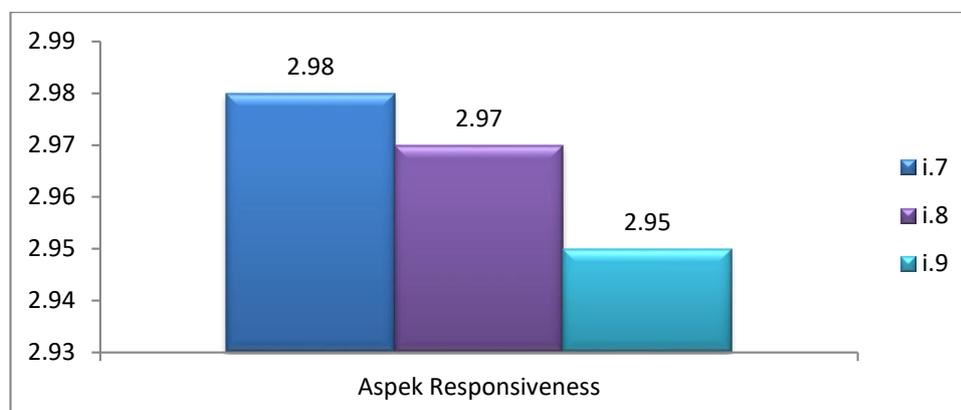


Gambar 6.6.2 Diagram Hasil Penilaian Aspek Reliability

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.5 yaitu indikator “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,98. Sedangkan pada i.4 dan i.6 yaitu indikator “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan

kemahasiswaan pelayanan kepengurusan beasiswa yang kurang mudah proses pengajuan beasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,97.

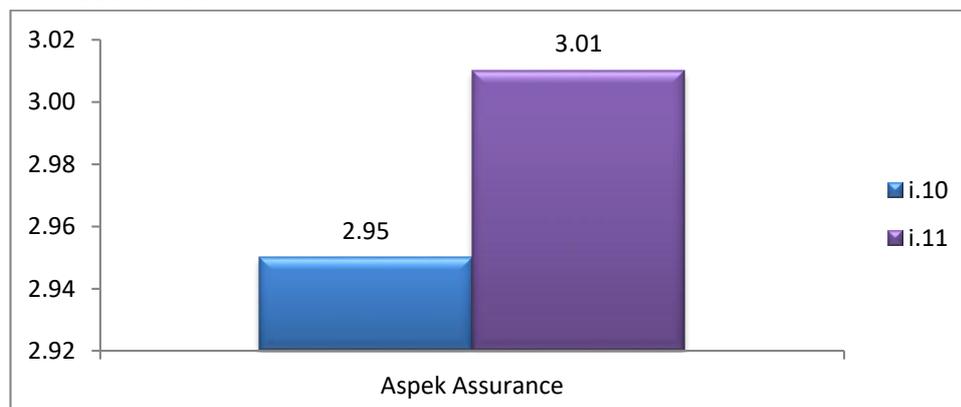
### 6.6.3 Aspek Responsiveness



Gambar 6.6.3 Diagram Hasil Penilaian Aspek Responsiveness

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,98. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,95.

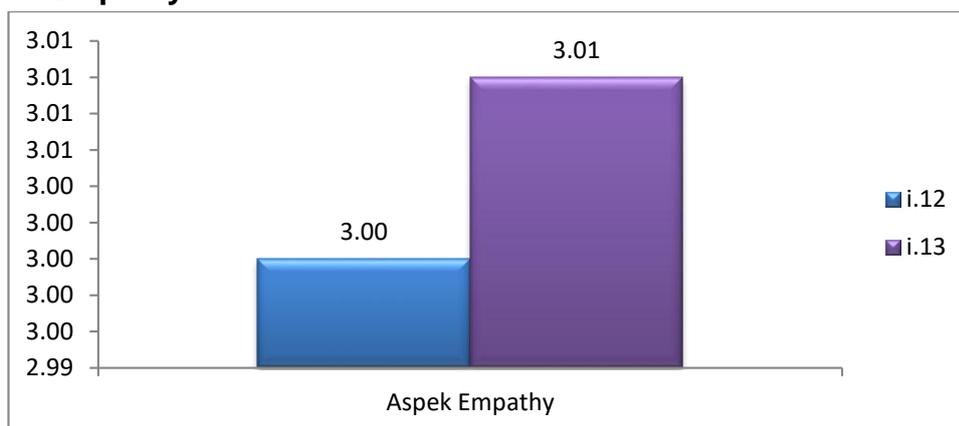
### 6.6.4 Aspek Assurance



Gambar 6.6.4 Diagram Hasil Penilaian Aspek Assurance

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 3,01. Sedangkan pada i.10 yaitu indikator “Informasi yang jelas dan detail terkait program beasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,95.

### 6.6.5 Aspek Empathy



Gambar 6.6.5 Diagram Hasil Penilaian Aspek Empathy

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 3,01. Sedangkan pada i.11 yaitu indikator “Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00.

Selanjutnya adalah hasil survey kepuasan mahasiswa tingkat fakultas Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di lingkungan Fakultas Universitas Esa Unggul terkait layanan penunjang proses pembelajaran Universitas Esa Unggul.

Tabel 6.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa tiap Fakultas terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan Universitas Esa Unggul

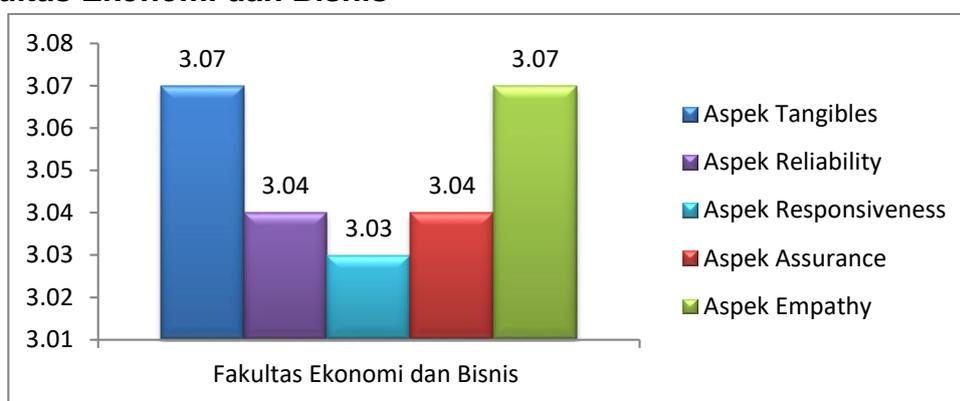
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan									
		FEB	FT	FIKES	FH	FIKOM	FISIO	FPSI	FASILK	FDIK	FKIP
1	Aspek Tangibles	3.07	2.97	2.95	3.06	2.97	2.97	2.95	2.98	2.88	3.03
2	Aspek Reliability	3.04	2.93	2.93	3.05	2.96	2.98	2.94	2.94	2.88	3.00
3	Aspek Responsiveness	3.03	2.96	2.91	3.03	2.97	2.97	2.92	2.95	2.86	3.02
4	Aspek Assurance	3.04	2.99	2.93	3.05	2.97	2.98	2.95	2.97	2.89	3.03
5	Aspek Empathy	3.07	2.99	2.96	3.08	3.00	3.04	2.99	2.99	2.91	3.03
<b>Rata-rata</b>		<b>2.98</b>	<b>3.05</b>	<b>2.97</b>	<b>2.94</b>	<b>3.06</b>	<b>2.97</b>	<b>2.99</b>	<b>2.95</b>	<b>2.96</b>	<b>2.88</b>

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing fakultas yaitu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebesar 2,98 (kategori puas), Fakultas Teknik sebesar 3,05 (kategori puas), Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan sebesar 2,97 (kategori puas), Fakultas Hukum

sebesar 2,94 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komunikasi sebesar 3,06 (kategori puas), Fakultas Fisioterapi sebesar 2,97 (kategori puas), Fakultas Psikologi sebesar 2,99 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komputer sebesar 2,95 (kategori puas), Fakultas Desain dan Industri Kreatif sebesar 2,96 (kategori puas), dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebesar 2,88 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi pada setiap fakultas dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai masing-masing dimensi di setiap fakultas yaitu :

### 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Gambar 6.6.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles dan Aspek empathy “Ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan yang memadai serta Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,07 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,03.

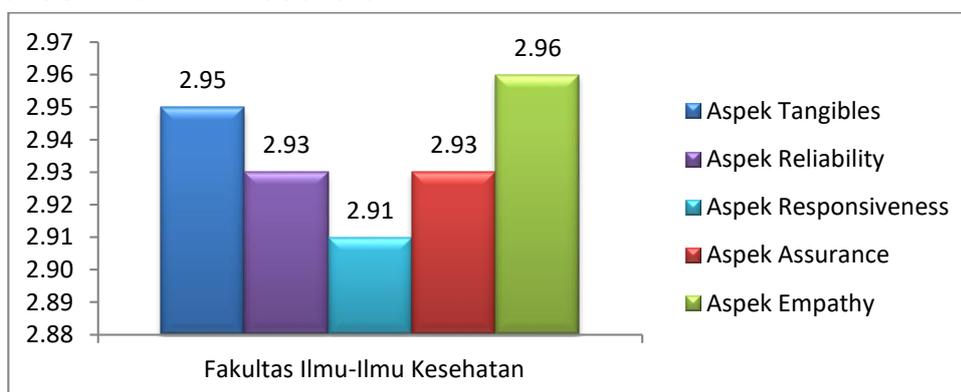
### 2. Fakultas Teknik



Gambar 6.6.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Assurance dan Empathy yaitu “Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa dan Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,99 sedangkan pada Aspek Reliability yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,93.

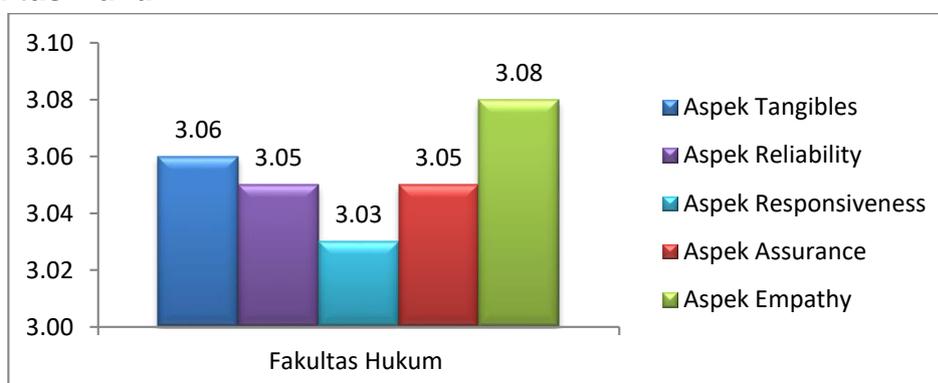
### 3. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan



Gambar 6.6.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,96 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,91.

### 4. Fakultas Hukum

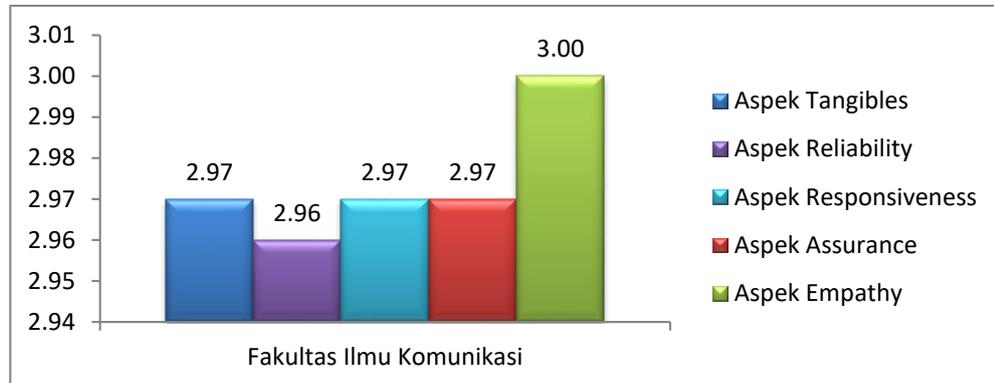


Gambar 6.6.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap

bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,08 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,03.

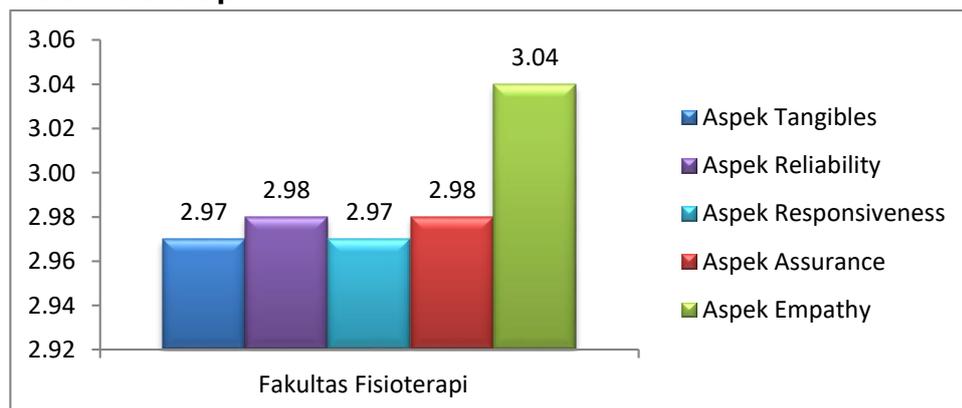
## 5. Fakultas Ilmu Komunikasi



Gambar 6.6.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,00 sedangkan pada Aspek Reliability yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,96.

## 6. Fakultas Fisioterapi

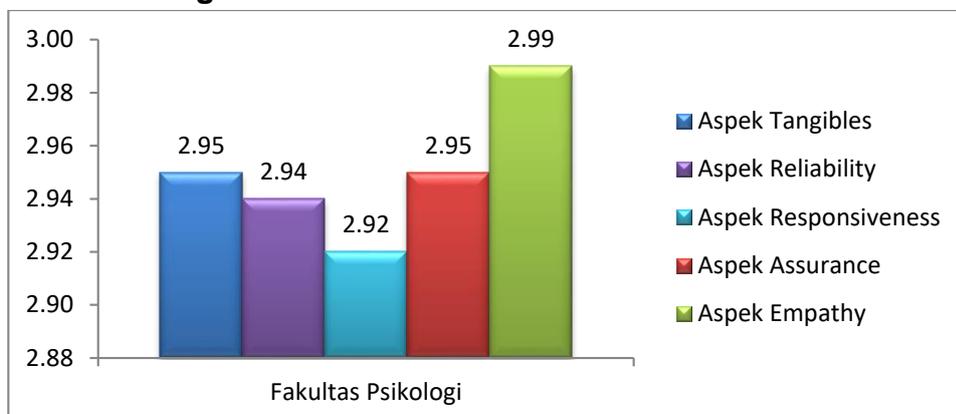


Gambar 6.6.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04. Sedangkan pada Aspek Tangibles dan Aspek Responsiveness yaitu “Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan

kebutuhan mahasiswa dan Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,97.

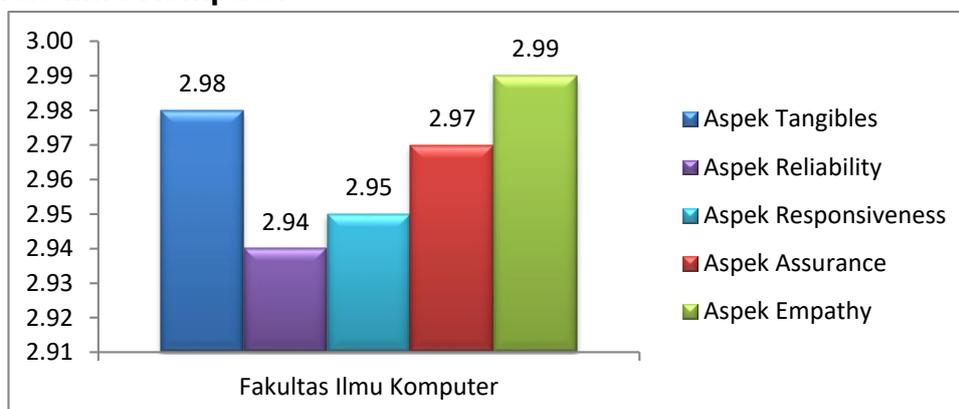
## 7. Fakultas Psikologi



Gambar 6.6.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,99 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,92.

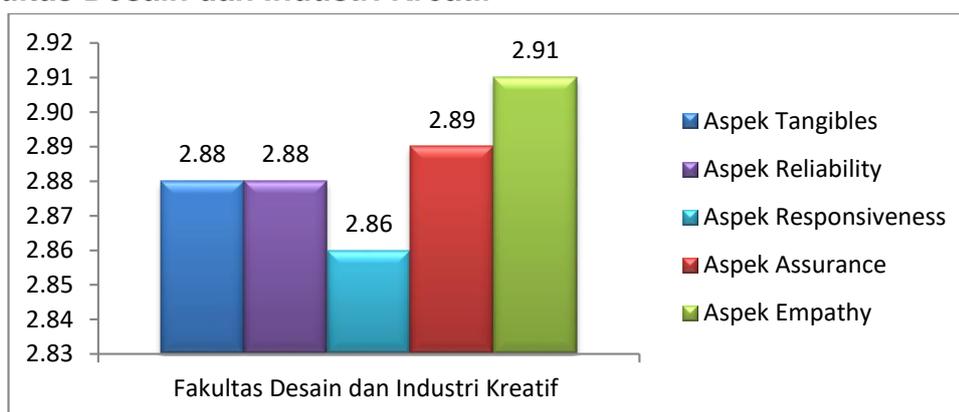
## 8. Fakultas Ilmu Komputer



Gambar 6.6.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,99. Sedangkan pada Aspek Reliability yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,94.

## 9. Fakultas Desain dan Industri Kreatif



Gambar 6.6.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,91. Sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,86.

## 10. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Gambar 6.6.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles, Aspek Assurance dan Empathy yaitu “Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa, Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa dan Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,03. Sedangkan pada Aspek Reliability yaitu “Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,94.

## 6.7 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.

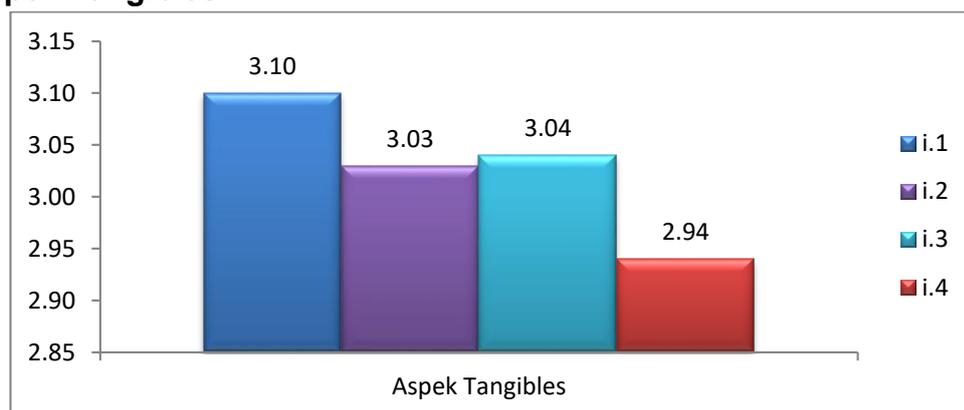
Tabel 6.8 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Esa Unggul

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
		UEU
1	Aspek Tangibles	3.03
2	Aspek Reliability	3.01
3	Aspek Responsiveness	3.00
4	Aspek Assurance	3.02
5	Aspek Empathy	3.04
Rata-rata		3,02

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,02 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.8 menunjukkan bahwa, Aspek Empathy memiliki nilai tertinggi sebesar 3,04. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Responsiveness dengan nilai 3,00. Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

### Hasil survei pada setiap dimensi

#### 6.7.1 Aspek Tangibles

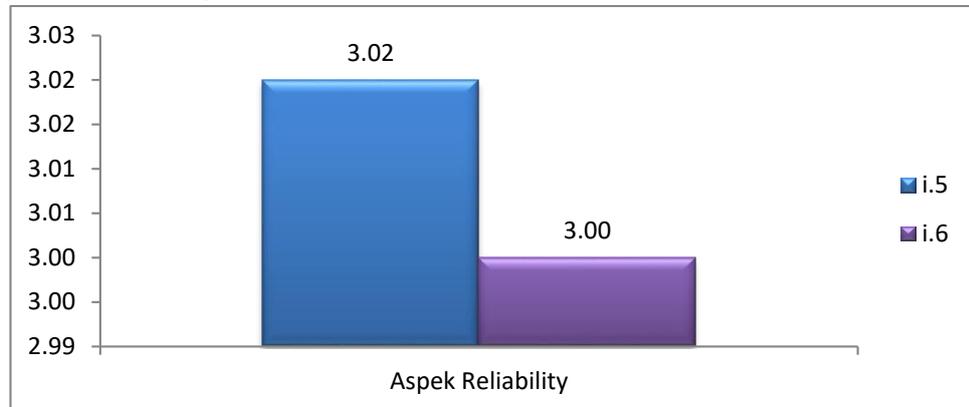


Gambar 6.7.1 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kondisi ruangan yang nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10. Sedangkan pada i.4 yaitu indikator “Jumlah koleksi buku pada Perpustakaan yang lengkap dan memadai” merupakan

indikator dengan nilai terendah sebesar 2,94.

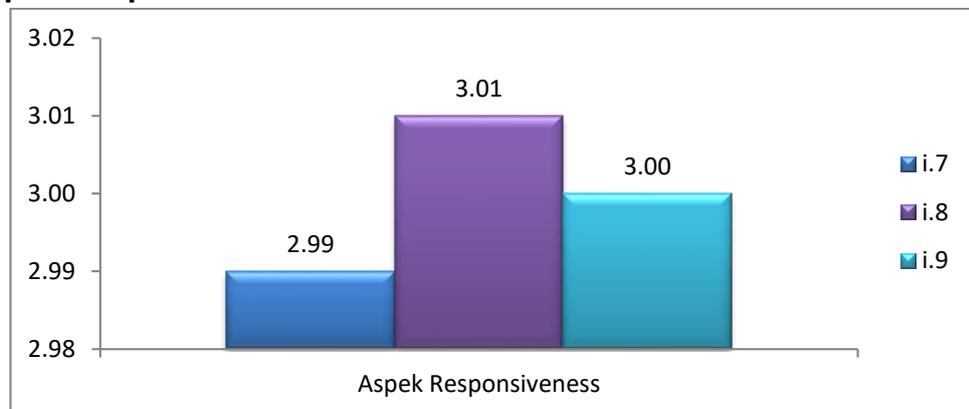
### 6.7.2 Aspek Reliability



Gambar 6.7.2 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 3,02. Sedangkan pada i.6 yaitu indikator “Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00.

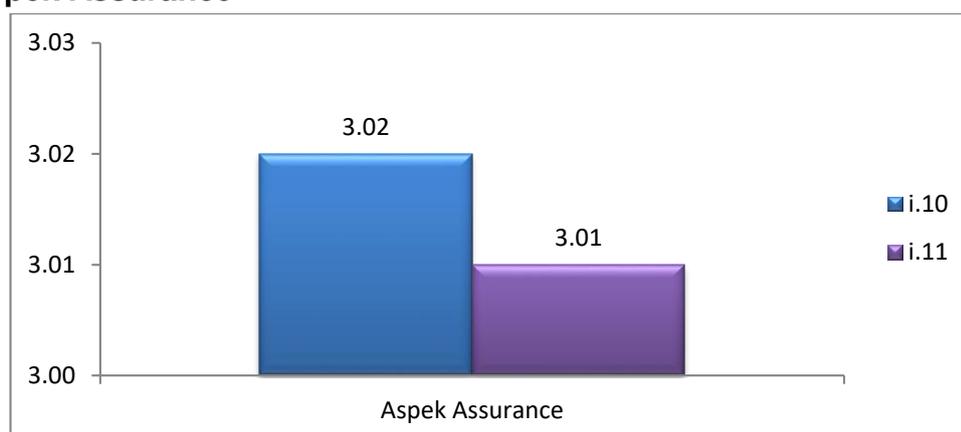
### 6.7.3 Aspek Responsiveness



Gambar 6.7.3 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 3,01. Sedangkan pada i.7 yaitu indikator “Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

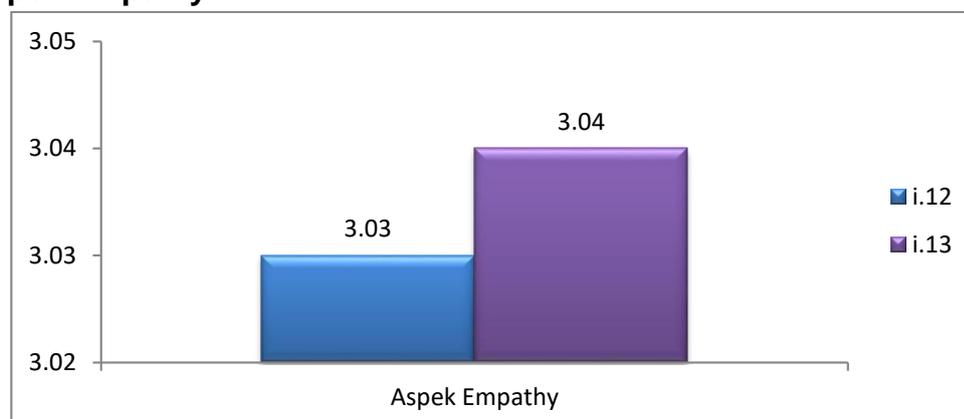
#### 6.7.4 Aspek Assurance



Gambar 6.7.4 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 3,02. Sedangkan pada i.11 yaitu indikator “Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,01.

#### 6.7.5 Aspek Empathy



Gambar 6.7.5 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 3,04. Sedangkan pada i.12 yaitu indikator “Staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,03.

Selanjutnya adalah hasil survey kepuasan mahasiswa tingkat fakultas Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di lingkungan Fakultas Universitas Esa Unggul terkait layanan kegiatan mahasiswa Universitas Esa Unggul.

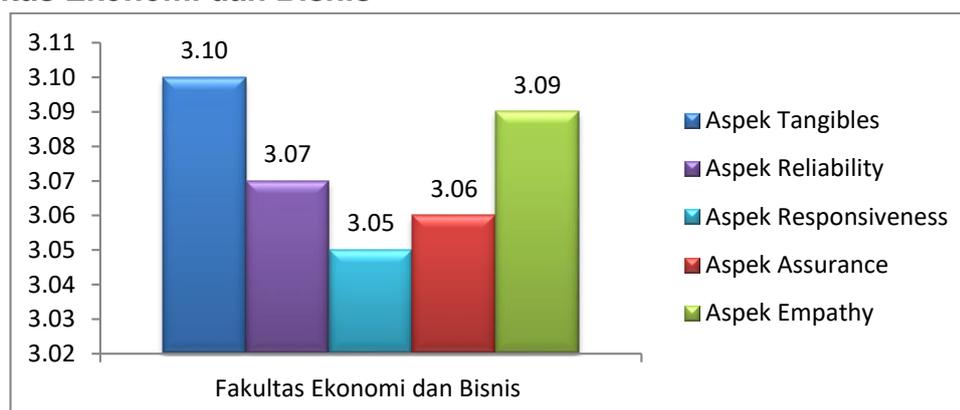
Tabel 6.9 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa tiap Fakultas terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Esa Unggul

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan									
		FEB	FT	FIKES	FH	FIKOM	FISIO	FPSI	FASILK	FDIK	FKIP
1	Aspek Tangibles	3.10	3.04	2.98	3.08	3.02	3.05	3.00	3.02	2.93	3.05
2	Aspek Reliability	3.07	3.00	2.97	3.07	2.98	3.04	3.00	3.00	2.91	3.02
3	Aspek Responsiveness	3.05	2.98	2.95	3.06	2.98	3.01	2.95	3.01	2.91	3.02
4	Aspek Assurance	3.06	3.00	2.97	3.08	2.98	3.04	2.99	3.02	2.93	3.03
5	Aspek Empathy	3.09	3.03	3.00	3.10	3.00	3.09	2.99	3.05	2.94	3.06
Rata-rata		3.07	3.01	2.97	3.08	2.99	3.04	2.99	3.02	2.92	3.03

Berdasarkan tabel 6.9 tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing fakultas yaitu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebesar 3,07 (kategori puas), Fakultas Teknik sebesar 3,01 (kategori puas), Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan sebesar 2,97 (kategori puas), Fakultas Hukum sebesar 3,08 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komunikasi sebesar 2,99 (kategori puas), Fakultas Fisioterapi sebesar 3,04 (kategori puas), Fakultas Psikologi sebesar 2,99 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komputer sebesar 3,02 (kategori puas), Fakultas Desain dan Industri Kreatif sebesar 2,92 (kategori puas), dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebesar 3,03 (kategori puas).

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai masing-masing dimensi di setiap fakultas memiliki nilai tinggi dan rendah yang berbeda dari setiap dimensi antara lain sebagai berikut yaitu :

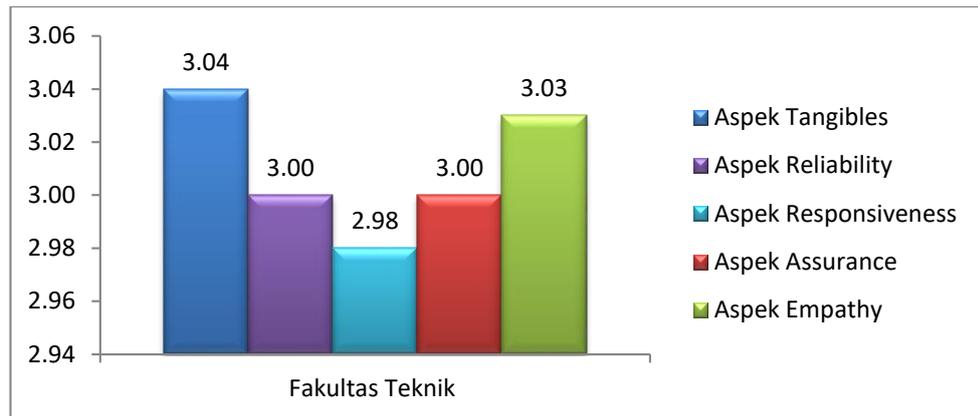
### 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Gambar 6.7.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles “Kondisi ruangan yang nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Tindak lanjut masalah yang cepat dan mengembalikan kondisi ke situasi normal” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,06.

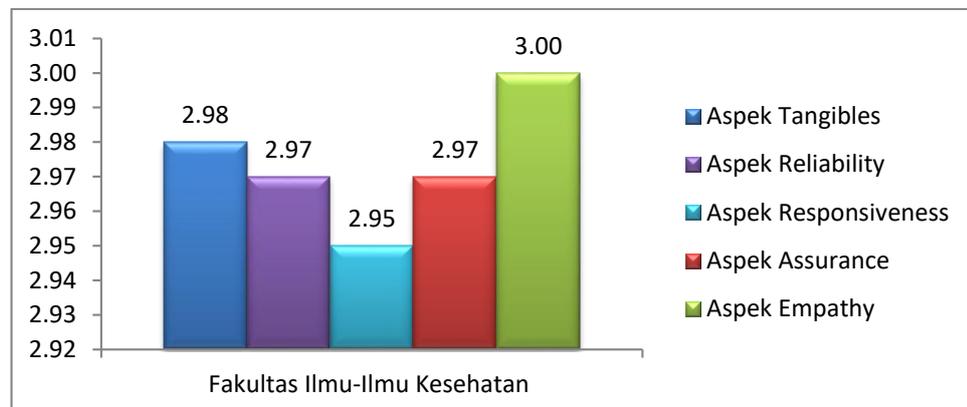
## 2. Fakultas Teknik



Gambar 6.7.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles “Kondisi ruangan yang nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Para Staff selalu siap membantu dan merespon permintaan rekanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

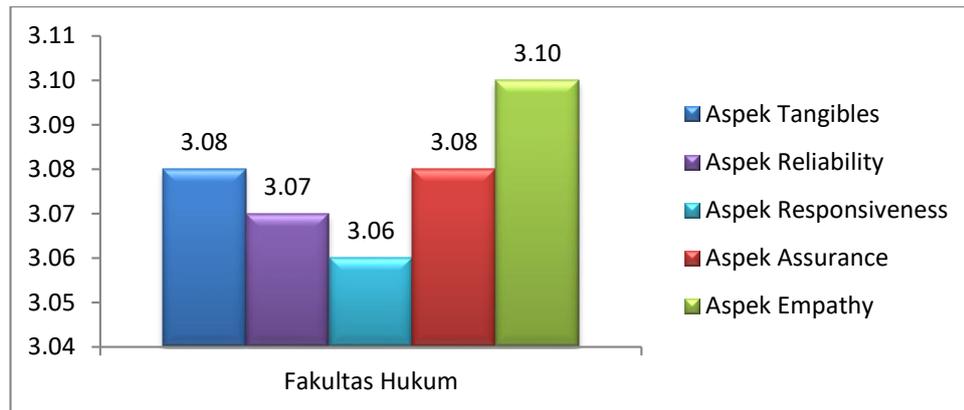
## 3. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan



Gambar 6.7.8 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Para Staff memberikan layanan yang ramah” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,00 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,95.

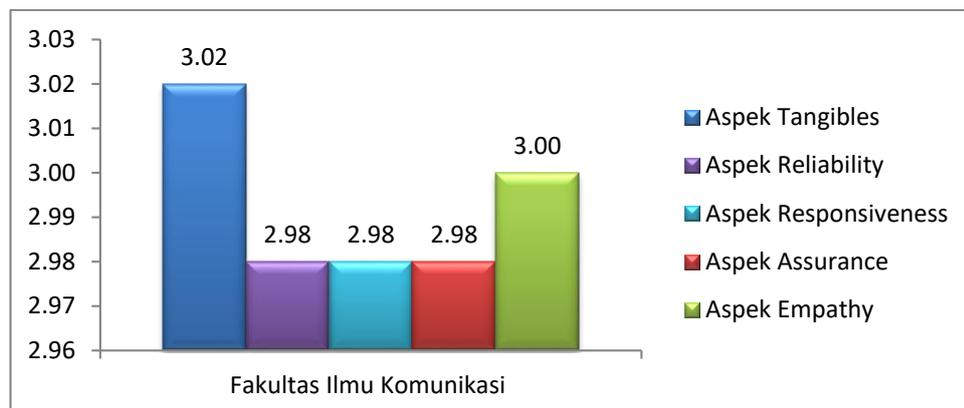
#### 4. Fakultas Hukum



Gambar 6.7.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Para Staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,06.

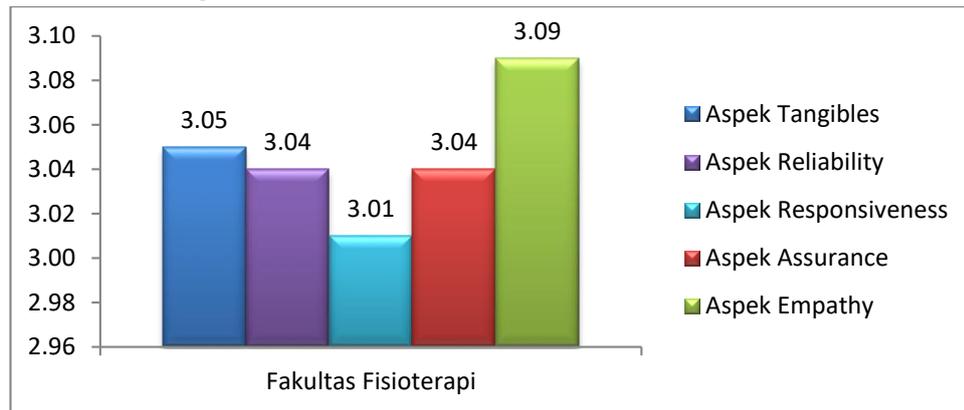
#### 5. Fakultas Ilmu Komunikasi



Gambar 6.7.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles “Kondisi ruangan yang nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04 sedangkan pada Aspek Reliability, Aspek Responsiveness dan Aspek Assurance yaitu “Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan, Tersedianya layanan secara tepat dan cepat dan Para Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

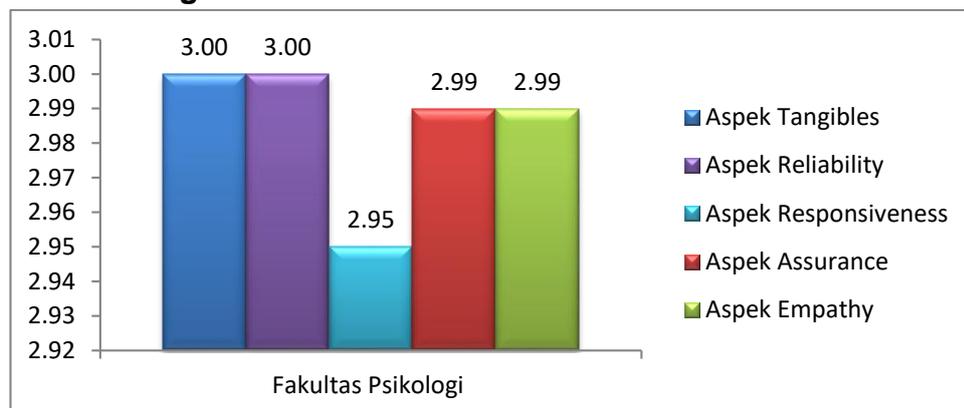
## 6. Fakultas Fisioterapi



Gambar 6.7.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Para Staff memberikan layanan yang ramah” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,09 sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,01.

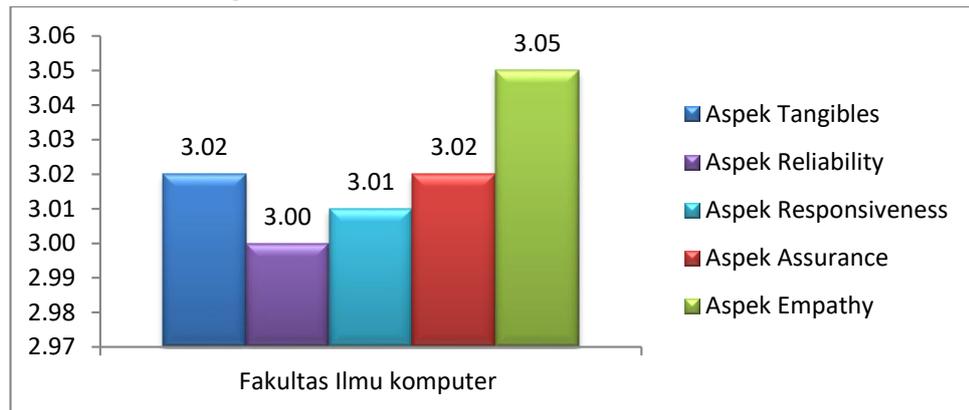
## 7. Fakultas Psikologi



Gambar 6.7.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles dan Aspek Reliability yaitu “Kondisi ruangan yang nyaman dan Para Staff berpengetahuan luas dan berkompentensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,00. sedangkan pada Aspek Responsiveness yaitu “Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,95.

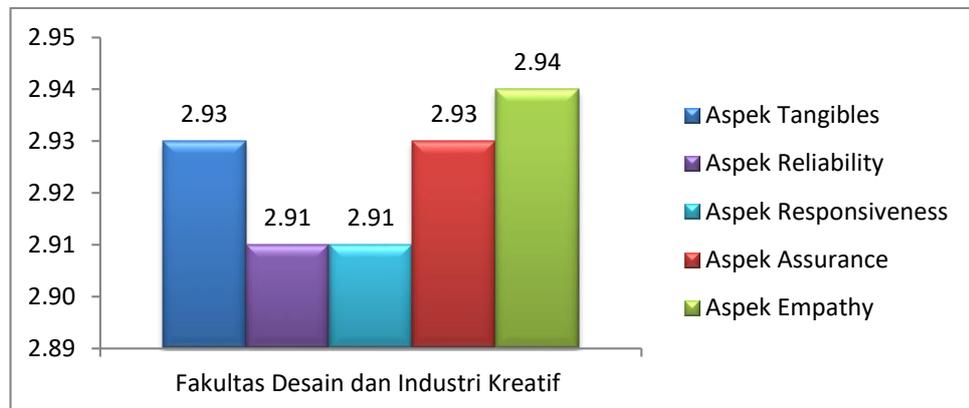
## 8. Fakultas Ilmu Komputer



Gambar 6.7.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Para Staff memberikan layanan yang ramah” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,05. Sedangkan pada Aspek Reliability yaitu “Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00.

## 9. Fakultas Desain dan Industri Kreatif



Gambar 6.7.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Para Staff memberikan layanan yang ramah” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,94. Sedangkan pada Aspek Reliability dan Aspek Responsiveness yaitu “Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan dan Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,91.

## 10. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Gambar 6.7.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu “Para Staff memberikan layanan yang ramah” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,06. Sedangkan pada Aspek Reliability dan Aspek Responsiveness yaitu “Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan dan Tersedianya layanan secara tepat dan cepat” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,02.

### 6.8 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 6.10 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan Universitas Esa Unggul

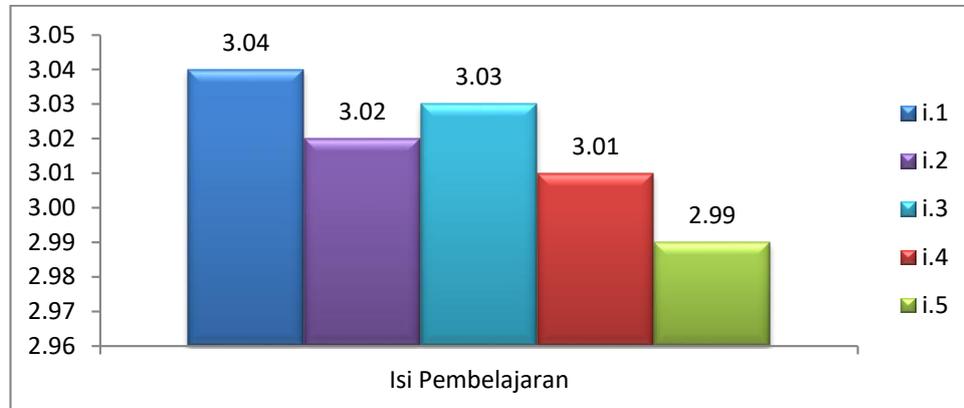
No	Kategori Penilaian	Skor Nilai Kepuasan
		UEU
1	Isi Pembelajaran	3.02
2	Proses Pembelajaran	3.03
3	Penilaian Pembelajaran	3.02
4	Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran	3.01
5	Suasana Akademik	3.03
<b>Rata-rata</b>		<b>3,02</b>

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,02 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.10 menunjukkan bahwa, Proses Pembelajaran dan Suasana Akademik memiliki nilai tertinggi sebesar 3,03. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Integrasi Kegiatan

Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran dengan nilai 3,00. Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

### Hasil survei pada setiap dimensi

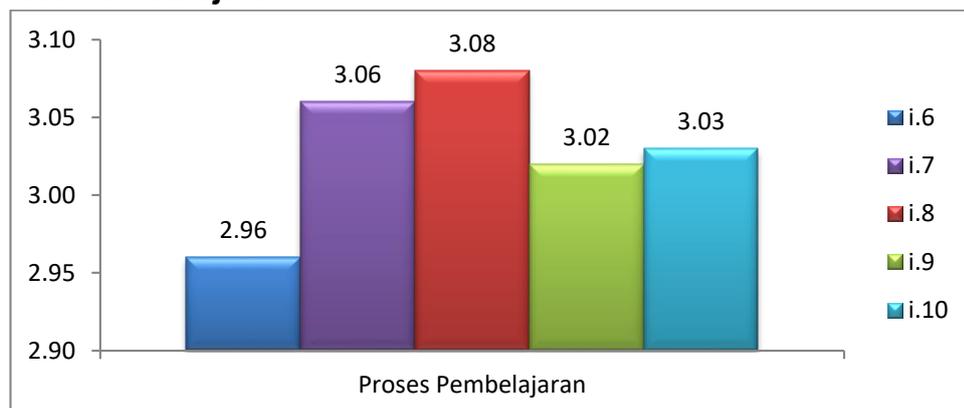
#### 6.8.1 Isi Pembelajaran



Gambar 6.8.1 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 3,04. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “Secara keseluruhan, kurikulum tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

#### 6.8.2 Proses Pembelajaran



Gambar 6.8.2 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.8 yaitu “Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,08. Sedangkan pada i.6 yaitu indikator “Dalam memulai perkuliahan dosen selalu tepat Waktu” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,03.

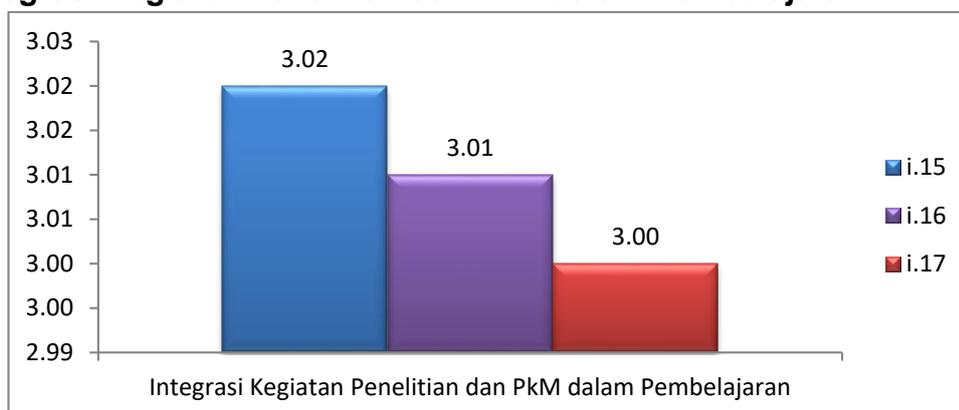
### 6.8.3 Penilaian Pembelajaran



Gambar 6.8.3 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 3,05. Sedangkan pada i.12 yaitu indikator “Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00.

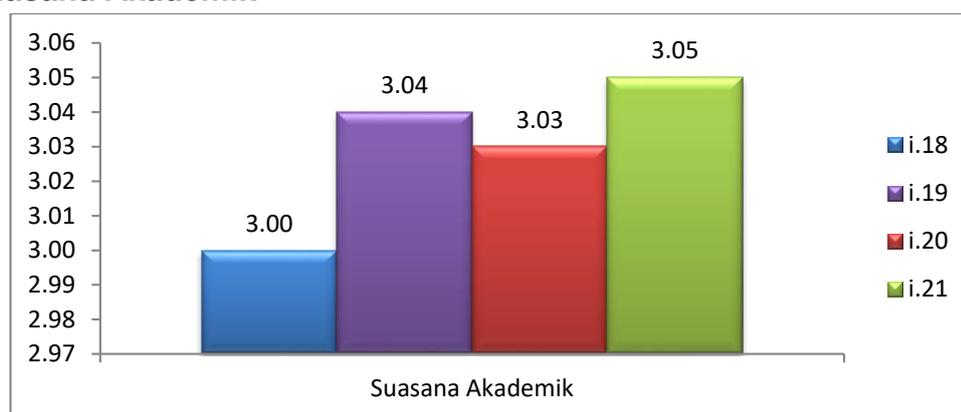
### 6.8.4 Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran



Gambar 6.8.4 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 3,02. Sedangkan pada i.17 yaitu indikator “Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00.

### 6.8.5 Suasana Akademik



Gambar 6.8.5 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.21 yaitu indikator “Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan aman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,05. Sedangkan pada i.18 yaitu indikator “Saya merasa puas dengan kegiatan belajar di Universitas Esa Unggul” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,00.

Selanjutnya adalah hasil survey kepuasan mahasiswa tingkat fakultas Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di lingkungan Fakultas Universitas Esa Unggul terkait layanan keuangan, sarana dan.

Tabel 6.11 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa tiap Fakultas terhadap Bidang Pendidikan Universitas Esa Unggul

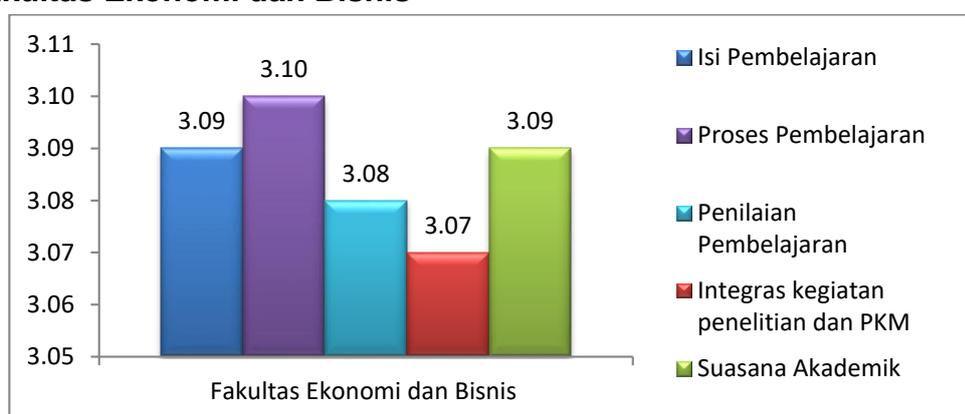
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan									
		FEB	FT	FIKES	FH	FIKOM	FISIO	FPSI	FASILK	FDIK	FKIP
1	Isi Pembelajaran	3.09	3.02	2.99	3.10	3.01	3.02	3.01	2.96	2.88	3.08
2	Proses Pembelajaran	3.10	3.04	2.99	3.10	3.01	3.04	3.02	2.99	2.89	3.11
3	Penilaian Pembelajaran	3.08	3.02	2.96	3.10	3.00	3.04	3.00	2.98	2.91	3.06
4	Integrasi Kegiatan Penelitian dan PKM dalam Pembelajaran	3.07	3.01	2.98	3.09	2.99	3.01	2.98	2.97	2.87	3.05
5	Suasana Akademik	3.09	3.04	2.99	3.11	3.00	3.03	3.01	2.99	2.90	3.07
<b>Rata-rata</b>		<b>3.09</b>	<b>3.02</b>	<b>2.98</b>	<b>3.10</b>	<b>3.00</b>	<b>3.03</b>	<b>3.00</b>	<b>2.98</b>	<b>2.89</b>	<b>3.07</b>

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing fakultas yaitu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebesar 3,09 (kategori puas), Fakultas Teknik sebesar 3,02 (kategori puas), Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan sebesar 2,98 (kategori puas), Fakultas Hukum sebesar 3,10 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komunikasi sebesar 3,00 (kategori puas), Fakultas Fisioterapi sebesar 3,03 (kategori puas), Fakultas

Psikologi sebesar 3,00 (kategori puas), Fakultas Ilmu Komputer sebesar 2,98 (kategori puas), Fakultas Desain dan Industri Kreatif sebesar 2,89 (kategori puas), dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebesar 3,07 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi pada setiap fakultas dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai masing-masing dimensi di setiap fakultas memiliki nilai tinggi dan rendah yang berbeda dari setiap dimensi antara lain sebagai berikut yaitu :

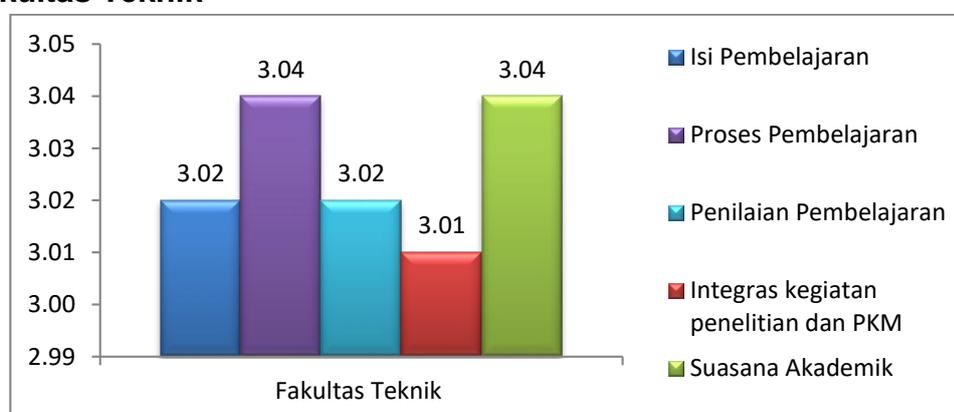
### 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Gambar 6.8.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Proses pembelajaran “Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10 sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran yaitu “Mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,06.

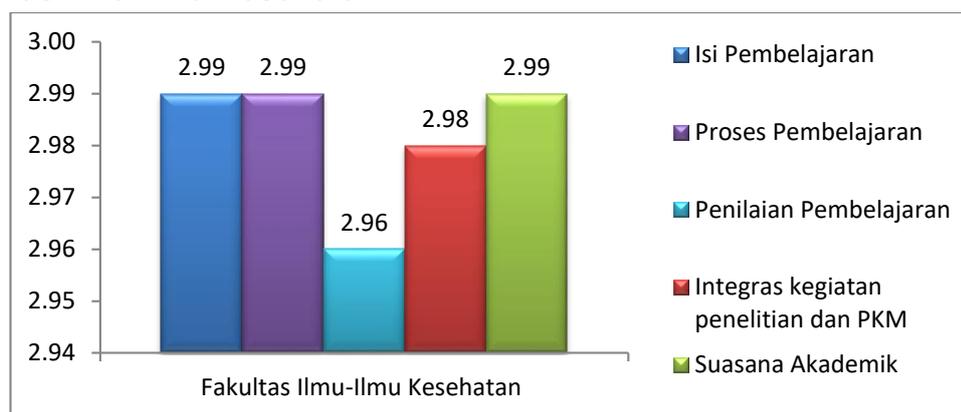
### 2. Fakultas Teknik



Gambar 6.8.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Proses Pembelajaran dan Suasana Akademik “Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS) dan Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan aman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04 sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PKM dalam Pembelajaran yaitu “Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,01.

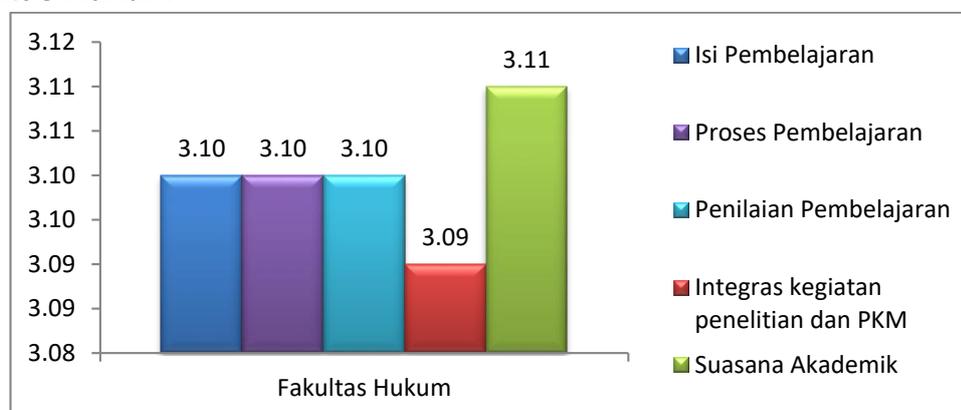
### 3. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan



Gambar 6.8.8 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Isi Pembelajaran, Proses Pembelajaran dan Suasana Akademik yakni “Pembelajaran mengikuti perkembangan IPTEK, Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS) dan Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik.” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,99 sedangkan pada Indikator Penilaian Pembelajaran yaitu “Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,96.

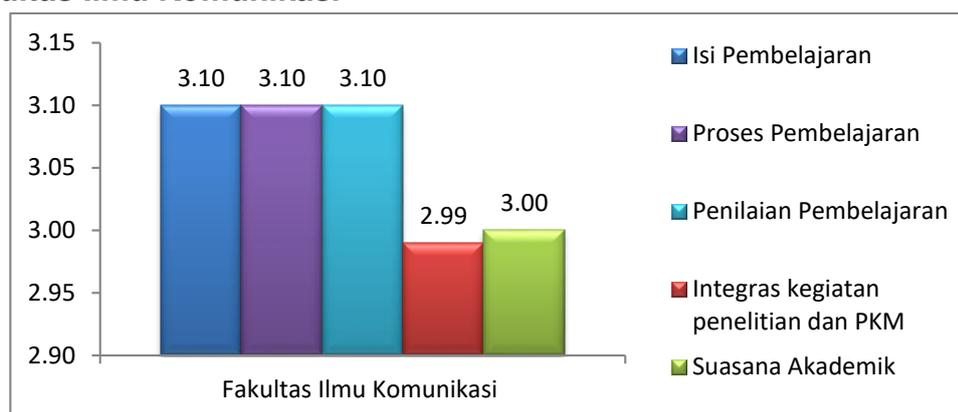
### 4. Fakultas Hukum



Gambar 6.8.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Suasana Akademik yaitu “Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik.” merupakan Indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,11 sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaranyaitu “Mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,09.

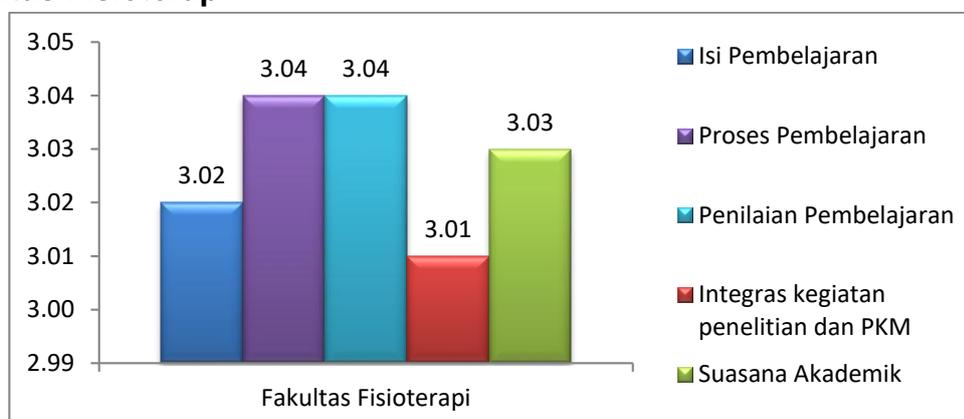
## 5. Fakultas Ilmu Komunikasi



Gambar 6.8.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Isi Pembelajaran, Proses Pembelajaran dan Penilaian Pembelajaran “Perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS) dan Pelaksanaan ujian yang tepat waktu” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10. Sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran yaitu “Mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

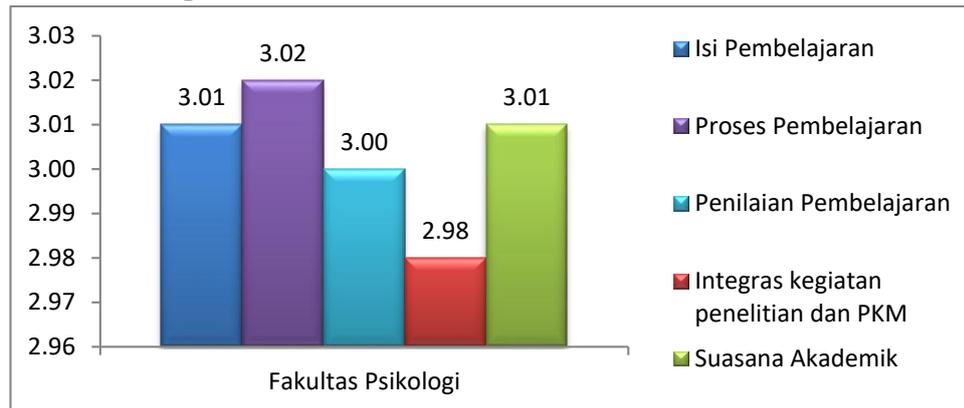
## 6. Fakultas Fisioterapi



Gambar 6.8.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Proses Pembelajaran dan Penilaian Pembelajaran “Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS) dan Pelaksanaan ujian yang tepat waktu” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04. sedangkan pada indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran yaitu “Mahasiswa menggunakan Jurnal hasil penelitian dalam pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,01.

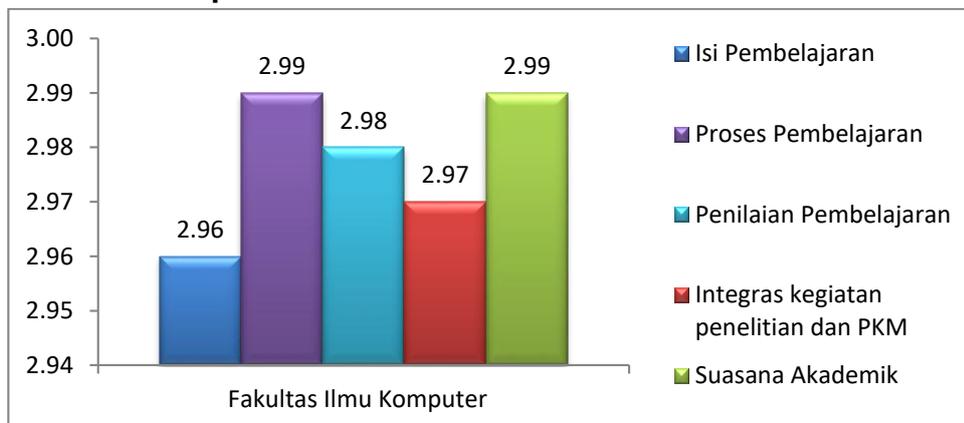
## 7. Fakultas Psikologi



Gambar 6.8.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Proses pembelajaran “Dosen selalu menyampaikan Rencana perkuliahan, Aturan dan evaluasi pada pertemuan pertama.” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,02. sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PKM dalam Pembelajaran yaitu “Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

## 8. Fakultas Ilmu Komputer

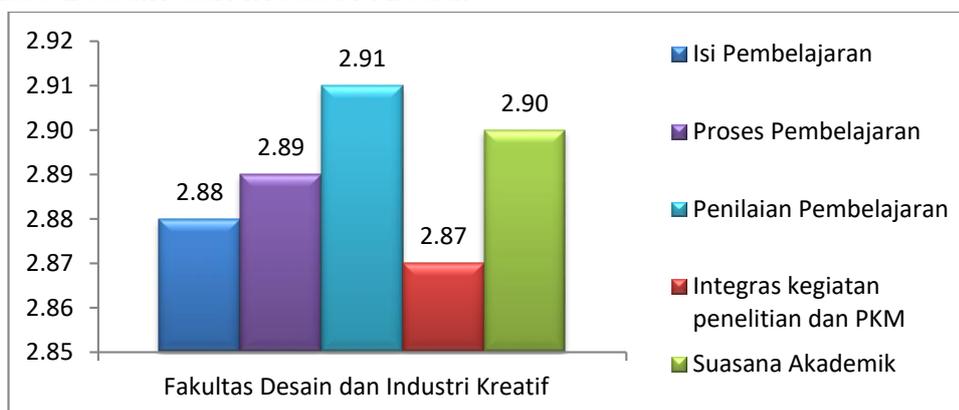


Gambar 6.8.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Proses pembelajaran dan Suasana Akademik “Perkuliahan dilaksanakan selama 16

Pertemuan (termasuk UTS dan UAS) dan Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan aman.” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,99. Sedangkan pada indikator Isi pembelajaran yaitu “Secara keseluruhan, kurikulum tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,96.

## 9. Fakultas Desain dan Industri Kreatif



Gambar 6.8.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Penilaian Pembelajaran yaitu “Pelaksanaan ujian yang tepat waktu” merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,91. Sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran yaitu “Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,87.

## 10. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Gambar 6.8.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Indikator Proses pembelajaran “Dosen selalu menyampaikan Rencana perkuliahan, Aturan dan evaluasi pada pertemuan pertama.” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,11. Sedangkan pada Indikator Integrasi Kegiatan Penelitian dan

PkM dalam Pembelajaran yaitu “Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,05.

## 6.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit-Unit

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 6.12 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
		UEU
1	Biro Administrasi Pembelajaran	2.99
2	Biro Keuangan Siswa	3.01
3	Perpustakaan	3.04
4	PAMU	3.02
5	Biro Konseling dan Tracer Study	3.00
6	Lembaga Sertifikasi Profesi	3.00
7	Laboratorium Komputer	3.00
Rata-rata		3,01

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,01 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.12 menunjukkan bahwa, Perpustakaan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,04. Sedangkan nilai yang terendah yaitu pada Biro Administrasi Pembelajaran dengan nilai 2,99. Adapun hasil dari tiap-tiap biro dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

### Hasil survei pada setiap unit-unit

#### 6.9.1 Biro Administrasi Pembelajaran



Gambar 6.9.1 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas Biro Administrasi Pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,02. Sedangkan pada i.4 yaitu indikator “Kemudahan menghubungi petugas Biro Administrasi Pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,96.

### 6.9.2 Biro Keuangan Siswa



Gambar 6.9.2 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.10 yaitu “Kemudahan proses pembayaran uang perkuliahan/sidang” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04. Sedangkan pada i.8 yaitu indikator “Kemudahan menghubungi petugas Bagian Keuangan Siswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

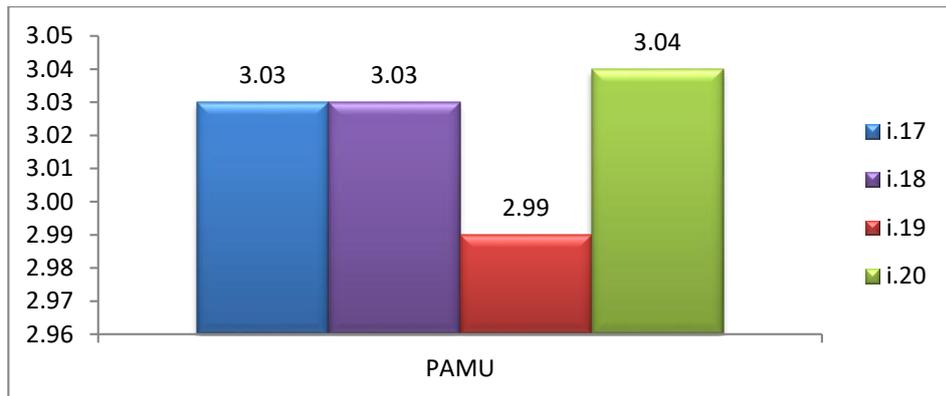
### 6.9.3 Perpustakaan



Gambar 6.9.3 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.12 yaitu indikator “Kecepatan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,06. Sedangkan pada i.14 yaitu indikator “Kelengkapan koleksi/buku untuk menunjang pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,97.

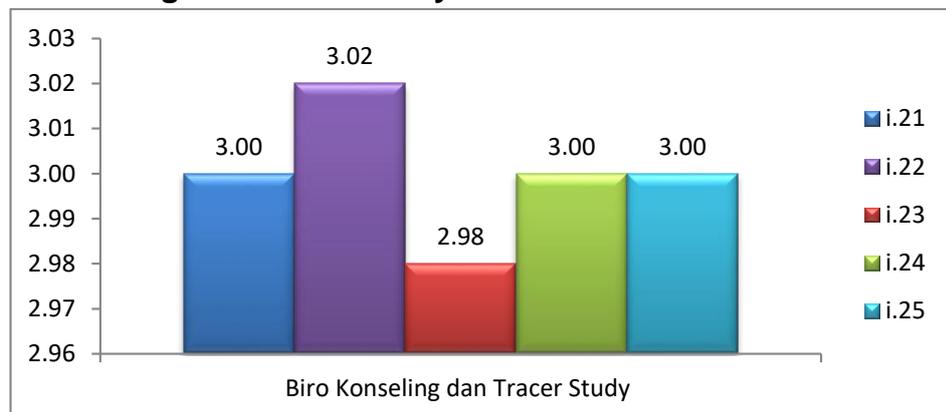
#### 6.9.4 PAMU



Gambar 6.9.4 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.20 yaitu indikator “Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,04. Sedangkan pada i.19 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas PAMU” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

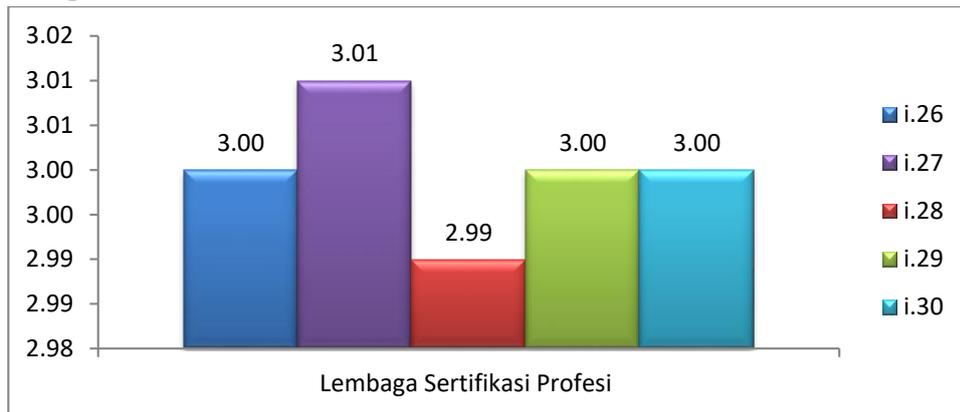
#### 6.9.5 Biro Konseling dan Tracer Study



Gambar 6.9.5 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.22 yaitu indikator “Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,02. Sedangkan pada i.23 yaitu indikator “Kemudahan dalam membuat jadwal konseling” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,98.

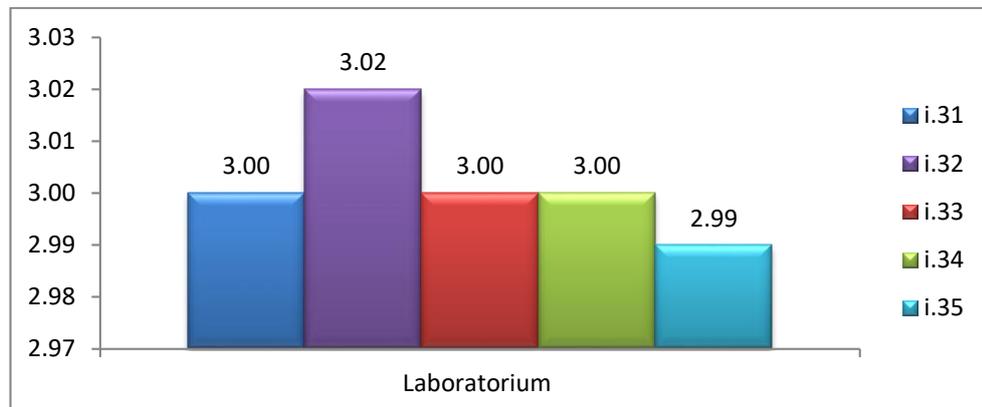
### 6.9.6 Lembaga Sertifikasi Profesi



Gambar 6.9.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.27 yaitu indikator “Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,01. Sedangkan pada i.28 yaitu indikator “Kemudahan menghubungi petugas LSP” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

### 6.9.7 Laboratorium



Gambar 6.9.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.32 yaitu indikator “Peraturan dan tata tertib laboratorium komputer jelas dan mudah dipahami oleh pengguna” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,02. Sedangkan pada i.35 yaitu indikator “Ketersediaan akses internet di laboratorium komputer” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99.

## 6.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 6.14 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap sarana prasarana

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Kebersihan ruang kelas	3,38
2	Sistem pendingin (AC) ruang kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	3,38
3	Kelengkapan dan keberfungsian sarana pendukung kelas (LCD, smart TV, komputer, spidol, penghapus dan whiteboard)	3,26
4	Sarana toilet berfungsi dengan baik	3,22
5	Kebersihan toilet selalu terjaga	3,23
6	Ketersediaan toilet khusus disabilitas	3,25
7	Ketersediaan sabun pada wastafel	3,15
8	Ketersediaan fasilitas olahraga	3,19
9	Ruang UKM bersih, rapi, dan nyaman	3,23
10	Kebersihan sarana ibadah	3,25
11	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	3,24
12	Kebersihan kantin	3,17
13	Keamanan area parkir	3,30
14	Ketersediaan area publik terbuka hijau (taman)	3,30
15	Ketersediaan dan keberfungsian CCTV	3,28
<b>Rata-rata</b>		<b>3,26</b>

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,26 yang artinya termasuk pada kategori "Sangat Puas". Tabel 6.14 menunjukkan bahwa, kebersihan ruang kelas dan system pendingin ruang kelas memiliki nilai tertinggi sebesar 3,38. Sedangkan nilai yang terendah yaitu pada ketersediaan sabun pada wastafel dengan nilai 3,15.

## VII. 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:

## 7.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

Berikut hasil yang digunakan untuk perbaikan indikator yang masih jadi perhatian yaitu :

### A. Aspek Tangible

Indikator nilai terendah pada Aspek Tangibles yakni kurangnya ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan.

### B. Aspek Reliability

Indikator nilai terendah pada Aspek Reliability yaitu dosen datang tidak tepat waktu.

### C. Aspek Responsiveness

Indikator nilai terendah pada Aspek Responsiveness yaitu kurangnya pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

### D. Aspek Assurance

Indikator nilai terendah pada Aspek Assurance yaitu kurangnya staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan.

### E. Aspek Empathy

Indikator nilai terendah pada Aspek Empathy yaitu Kepedulian Universitas Esa Unggul dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dan UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.

### F. Aspek Transparansi

Indikator nilai terendah pada Aspek Transparency yaitu UEU berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan dan membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan.

## 7.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

Pada layanan penunjang proses pembelajaran Universitas Esa Unggul menunjukkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,06 yang artinya termasuk pada kategori "Puas". Indikator layanan penunjang proses pembelajaran menunjukkan bahwa pada Indikator Sarana Pembelajaran memiliki nilai tertinggi sebesar 3,14. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Indikator Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan dengan nilai 2,99 yakni menunjukkan bahwa kurangnya laboratorium yang relevan dengan bidang ilmu.

### 7.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan

Berikut hasil yang digunakan untuk perbaikan indikator yang masih jadi perhatian yaitu :

#### A. Aspek Tangible

Indikator nilai terendah pada Aspek Tangibles yakni kurangnya ketersediaan informasi kegiatan mahasiswa maupun program beasiswa melalui media elektronik, banner, maupun papan pengumuman.

#### B. Aspek Reliability

Indikator nilai terendah pada Aspek Reliability yakni kurangnya Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan pelayanan kepengurusan beasiswa yang kurang mudah proses pengajuan beasiswa.

#### C. Aspek Responsiveness

Indikator nilai terendah pada Aspek Responsiveness yakni kurangnya proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat

#### D. Aspek Assurance

Indikator nilai terendah pada Aspek Assurance yakni kurangnya Informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa

#### E. Aspek Empathy

Indikator nilai terendah pada Aspek Empathy yakni kurangnya dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan

### 7.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berikut hasil yang digunakan untuk perbaikan indikator yang masih jadi perhatian yaitu :

#### A. Aspek Tangible

Indikator nilai terendah pada Aspek Tangibles yakni kurangnya jumlah koleksi buku pada Perpustakaan yang lengkap dan memadai.

#### B. Aspek Reliability

Indikator nilai terendah pada Aspek Reliability yakni prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan

#### C. Aspek Responsiveness

Indikator nilai terendah pada Aspek Responsiveness yakni tersedianya layanan secara tepat dan cepat.

#### D. Aspek Assurance

Indikator nilai terendah pada Aspek Assurance yakni staff belum menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan.

#### E. Aspek Empathy

Indikator nilai terendah pada Aspek Empathy yakni staff bertugas sepenuh

hati dalam memberikan pelayanan

## 7.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

Berikut hasil yang digunakan untuk perbaikan indikator yang masih jadi perhatian yaitu :

### A. Isi Pembelajaran

indikator nilai terendah pada Isi Pembelajaran yakni keseluruhan, kurikulum menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan.

### B. Proses Pembelajaran

indikator nilai terendah pada Proses Pembelajaran yakni dalam memulai perkuliahan kehadiran dosen selalu tepat waktu.

### C. Penilaian Pembelajaran

indikator nilai terendah pada Penilaian Pembelajaran yakni Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif.

### D. Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran

indikator nilai terendah pada Integrasi kegiatan penelitian dan PkM dalam Pembelajaran yakni kurangnya kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang.

### E. Suasana Akademik

indikator nilai terendah pada Suasana Akademik yakni mahasiswa masih merasa kurang puas dengan kegiatan belajar di Universitas Esa Unggul.

## 7.6 Kepuasan Pengguna terhadap Mahasiswa terhadap Layanan Unit-Unit

Berikut hasil yang digunakan untuk perbaikan indikator yang masih jadi perhatian yaitu :

### A. Biro Administrasi Pembelajaran

Indikator dengan nilai terendah pada Biro Administrasi Pembelajaran yaitu indikator kurangnya kemudahan menghubungi petugas Biro Administrasi Pembelajaran.

### B. Biro Keuangan Siswa

indikator dengan nilai terendah pada Biro Keuangan Siswa yaitu kemudahan menghubungi petugas Bagian Keuangan Siswa.

### C. Perpustakaan

Indikator dengan nilai terendah pada Perpustakaan yaitu kelengkapan koleksi/buku untuk menunjang pembelajaran.

### D. PAMU

Indikator dengan nilai terendah pada PAMU yaitu kesopanan dan keramahan petugas PAMU.

### E. Biro Konseling dan Tracer Study

Indikator dengan nilai terendah pada Biro Konseling dan Tracer Study yaitu Kemudahan dalam membuat jadwal konseling.

#### **F. Lembaga Sertifikasi Profesi**

Indikator dengan nilai terendah pada Lembaga Sertifikasi Profesi yaitu kemudahan menghubungi petugas LSP.

#### **G. Laboratorium Komputer**

indikator dengan nilai terendah pada Laboratorium yaitu ketersediaan akses internet di laboratorium komputer.

### **7.7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana**

Indikator ketersediaan sabun pada wastafel merupakan indikator dengan nilai terendah.

## **VIII. TINDAK LANJUT**

### **8.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen**

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

#### **A. Aspek Tangible**

Program studi berkoordinasi dengan perpustakaan terkait pengadaan buku baru, meningkatkan koleksi e-book serta melakukan sosialisasi kepada mahasiswa tentang cara memanfaatkan koleksi buku yang ada, baik fisik maupun digital.

#### **B. Aspek Reliability**

Biro Administrasi pembelajaran melakukan monitoring dan evaluasi terkait kehadiran dosen.

#### **C. Aspek Responsiveness**

Fakultas/Program Studi menyusun jadwal rutin konsultasi dengan orang tua mahasiswa, serta mensosialisasikan terkait <https://parents.esaunggul.ac.id/> kepada orang tua mahasiswa, agar orang tua bisa memonitoring perkembangan belajar mahasiswa.

#### **D. Aspek Assurance**

Mengevaluasi staf administrasi akademik untuk memberikan pelayanan dengan memberikan pelatihan service excellent.

#### **E. Aspek Empathy**

Universitas Esa Unggul telah menyediakan layanan bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan melalui biro konseling dan tracer study serta telah menyediakan minat bakat melalui Biro Kemahasiswaan.

#### **F. Aspek Transparansi**

Biro Kemahasiswaan membuat laporan penggunaan dan kemahasiswaan secara transparan yang dapat diakses mahasiswa melalui website, serta melakukan sosialisasi terkait layanan pengaduan mahasiswa yang terdapat pada website universitas.

## **8.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran**

Berkoordinasi dengan fakultas/prodi untuk mengidentifikasi kebutuhan laboratorium yang sesuai dengan perkembangan kurikulum dan disiplin ilmu. Menyusun anggaran dan rencana jangka pendek dan panjang untuk pengadaan laboratorium baru yang sesuai kebutuhan bidang ilmu. Serta meningkatkan fasilitas laboratorium yang sudah ada dengan melengkapi peralatan dan teknologi yang diperlukan untuk mendukung bidang studi tersebut.

## **8.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan**

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

### **A. Aspek Tangible**

Mempublikasi kegiatan mahasiswa dan program beasiswa melalui website universitas, media social, serta pada papan informasi setiap fakultas/program studi.

### **B. Aspek Reliability**

Menyusun jadwal rutin pertemuan antara pejabat kemahasiswaan, pembina, pendamping, dan mahasiswa untuk membahas kegiatan kemahasiswaan dan kendala yang dihadapi. Mempermudah dan mempercepat proses pengajuan beasiswa dengan menyediakan petunjuk yang jelas dan formulir yang mudah diakses oleh mahasiswa.

### **C. Aspek Responsiveness**

Menyederhanakan langkah-langkah pengajuan beasiswa, dan membuat sistem lebih efisien dalam pemrosesan berkas.

### **D. Aspek Assurance**

Menyediakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami mengenai semua program beasiswa yang tersedia, termasuk persyaratan, cara pendaftaran, serta tenggat waktu. Informasi ini dapat dipublikasikan melalui berbagai saluran (website, media sosial, dan papan pengumuman).

### **E. Aspek Empathy**

Membuat sistem yang terstruktur untuk memonitor dan mengevaluasi kegiatan kemahasiswaan secara berkala, baik itu dalam bentuk laporan atau diskusi rutin antara pembina, pendamping, dan mahasiswa.

## **8.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

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

**A. Aspek Tangible**

Program studi berkoordinasi dengan perpustakaan terkait pengadaan buku baru, meningkatkan koleksi e-book serta melakukan sosialisasi kepada mahasiswa tentang cara memanfaatkan koleksi buku yang ada, baik fisik maupun digital.

**B. Aspek Reliability**

Membuat prosedur layanan yang jelas dan mudah dipahami serta melakukan sosialisasi dan publikasi kepada mahasiswa terkait prosedur layanan.

**C. Aspek Responsiveness**

Melakukan evaluasi petugas pelayanan agar tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan.

**D. Aspek Assurance**

Menetapkan dan memastikan bahwa setiap layanan, baik di perpustakaan, administrasi, maupun layanan akademik lainnya, dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

**E. Aspek Empathy**

Menyediakan pelatihan untuk staf mengenai pentingnya pelayanan yang ramah dan empatik. Pelatihan ini bisa meliputi keterampilan komunikasi, memahami kebutuhan mahasiswa, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

**8.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan**

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

**A. Isi Pembelajaran**

Melakukan evaluasi terhadap kurikulum yang ada, dengan melibatkan stakeholder. Revisi kurikulum harus disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan industri dan kemajuan teknologi. Mengadakan pelatihan untuk dosen agar dapat menyampaikan materi dengan cara yang lebih interaktif dan mudah dipahami oleh mahasiswa, serta menggunakan berbagai metode pengajaran yang lebih variatif.

**B. Proses Pembelajaran**

Menetapkan dan mensosialisasikan kebijakan kehadiran dosen yang mewajibkan mereka untuk memulai perkuliahan tepat waktu. Serta Biro Administrasi Pembelajaran melakukan monitoring dan evaluasi terkait kehadiran dosen.

**C. Penilaian Pembelajaran**

Dalam pemberian hasil ujian dilakukan secara obyektif dengan menyesuaikan hasil ujian pada mahasiswa.

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

Menyusun program rutin untuk mengadakan kunjungan industri, kuliah

lapang, atau seminar yang melibatkan praktisi di bidang terkait.

**E. Suasana Akademik**

Menyediakan lebih banyak kesempatan bagi mahasiswa untuk berinteraksi dengan dosen melalui diskusi kelas, seminar, dan kegiatan akademik lainnya. Meningkatkan fasilitas akademik seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang memadai, serta akses yang lebih baik ke sumber daya pembelajaran digital untuk mendukung suasana akademik yang lebih baik.

**8.6 Kepuasan Pengguna terhadap Mahasiswa terhadap Layanan Unit-Unit**

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

**A. Biro Administrasi Pembelajaran**

Memberikan pelatihan kepada petugas mengenai pentingnya respons yang cepat dan efektif terhadap pertanyaan atau permintaan mahasiswa, untuk memperbaiki pelayanan.

**B. Biro Keuangan Siswa**

Melakukan pelatihan kepada staf Biro Keuangan untuk meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan mahasiswa, serta memberikan tanggapan dalam waktu yang cepat dan akurat.

**C. Perpustakaan**

Melakukan inventarisasi koleksi buku yang ada dan membeli buku-buku terbaru sesuai dengan kurikulum dan kebutuhan mahasiswa, termasuk buku referensi yang relevan dengan mata kuliah yang diajarkan.

**D. PAMU**

Melakukan penilaian terhadap kinerja petugas PAMU secara berkala, menggunakan survei atau umpan balik dari mahasiswa untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam hal interaksi dan pelayanan.

**E. Biro Konseling dan Tracer Study**

Mengembangkan platform online yang memudahkan mahasiswa untuk membuat jadwal konseling dengan konselor sesuai waktu yang mereka pilih, mengurangi kesulitan dalam mengatur pertemuan.

**F. Lembaga Sertifikasi Profesi**

Menyediakan jam layanan yang terjadwal dengan jelas bagi mahasiswa yang membutuhkan informasi atau bantuan dari LSP, baik melalui tatap muka maupun komunikasi online.

**G. Laboratorium Komputer**

Meningkatkan kapasitas dan kualitas jaringan internet di laboratorium komputer, memastikan kecepatan dan stabilitas akses internet yang optimal.

### **8.7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana**

Biro umum melalui cleaning service melakukan pengecekan secara berkala terkait ketersediaan sabun di wastafel toilet.

### **REFERENSI**

1. PP RI No. 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
2. Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
3. Statuta Universitas Esa Unggul.
4. Rencana Strategis Universitas Esa Unggul.
5. Instrumen Akreditasi Program Studi dan Institusi BAN-PT.