Universitas Esa Unggul
Powered by Arizona State University®

LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK

TAHUN AKADEMIK 2022/2023

+021-5674223 www.esaunggul.ac.id Jl. Arjuna Gedung A Kebon Jeruk

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 7
6.1 Gambaran Umum Responden 7
6.2 Instrumen Pengukuran dan Pengujian Instrumen 7
6.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Manajemen 8
6.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran 10
6.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan 12
6.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 14
6.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Bidang Pendidikan 17
6.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan 19
VII. KESIMPULAN 21
VIII. TINDAK LANJUT 24
REFERENSI 26

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK TA 2022/2023

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 Fakultas Teknik.

II. TUJUAN PENGUKURAN

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiwa secara umum untuk menjaga standar keberlangsungan proses penerapan sistem standar mutu di mahasiswa Fakultas Teknik serta evaluasi pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga. Pengukuran kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik 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 mahasiwa Fakultas Teknik.

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 menggukan 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 Fakultas Teknik.
2) Mahasiswa Fakultas Teknik 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 Fakultas Teknik dalam waktu penyebaran kuesioner melalui web portal mahasiswa dimulai pada tanggal 7 Juni 2023 sampai dengan tanggal 17 Agustus 2023.

V. INSTRUMEN PENILAIAN

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaiakan dengan jenis pelayanan yang dinilai sehingga akan ada perbedaan totalan nilai disetiap layanan menyesuaiakan jumlah pernyataan, dan pada hasil akhir akan menunjukan tingkat kepuasan respoden 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 6 instrumen penilaian yang mempunyai 95 butir indikator yang digunakan sebagai pernyataan isi kuesioner. Keenam aspek terdiri dari:

Tabel 5.1 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian
A	**Aspek Tangibles**
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman
2	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah
3	Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman
4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa
5	Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan
B	**Aspek Reliability**
6	Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen
7	Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab
8	Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
9	Dosen menilai ujian/tugas dengan nilai yang obyektif
10	Dosen datang tepat waktu
11	Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya
12	Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
C	**Aspek Responsiveness**
15	UEU menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
16	UEU menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
17	UEU membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
18	Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
D	**Aspek Assurance**
19	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
20	Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa
21	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran
22	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UEU dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
E	**Aspek Empathy**
23	Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
24	UEU memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling
25	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

26	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
27	UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
F	**Aspek Transparancy**
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 nelayani 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
A	**Aspek Tangibles**
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	**Aspek Reliability**
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

C	**Aspek Responsiveness**
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda
8	Bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan
9	Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat
D	**Aspek Assurance**
10	Informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa
11	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa
E	**Aspek Empathy**
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
A	**Aspek Tangibles**
1	Kondisi ruangan yang nyaman
2	Tata letak fisik peralatan dan mebel lainya nyaman bagi rekanan untuk berinteraksi dengan staf
3	Staff yang rapi dan profesional
4	Jumlah koleksi buku pada Perpustakaan yang lengkap dan memadai
B	**Aspek Reliability**
5	Para Staff berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan
6	Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan
C	**Aspek Responsiveness**
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
D	**Aspek Assurance**
10	Para Staff menciptakan rasa aman bagi rekanan dalam bertransaksi
11	Para Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan
E	**Aspek Empathy**
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

A	**Isi Pembelajaran**
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	**Proses Pembelajaran**
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
C	**Penilaian Pembelajaran**
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
D	**Integrasi Kegiatan Penelitian Dan PkM Dalam Pembelajaran**
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
E	**Suasana Akademik**
18	Saya merasa puas dengan kegiatan belajar di Universitas Esa Unggul
19	Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan aman
20	Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik
21	Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik.

Tabel 5.6 Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tendik

No	Kategori Penilaian
1	Kerapihan staff
2	Kebersihan ruang tamu
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan
5	Kecepatan pelayanan staff
6	Kemudahan prosedur pelayanan

7	Kesigapan petugas
8	Kesopanan dan keramahan petugas

VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa dimana setiap aspek menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Esa Unggul. Berikut analisa deskriptif dalam pengukuran kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik TA. 2022/2023.

6.1 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan melalui dari Sistem Informasi Manajemen Penjaminan Mutu Universitas Esa Unggul diperoleh sebanyak 569 mahasiswa Fakultas Teknik yang mengisi survei. Berikut gambaran umum responden diperoleh melalui jawaban responden (mahasiswa) terhadap kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai data umum responden.

Tabel 6.1. Gambaran umum responden

Fakultas	Program Studi	Jumlah
Ilmu Komputer	S1 Teknik Industri	479
	S1 Perencanaan Wilayah Kota	70
	D3 Survei dan Pemetaan	20
	S1 Teknik Sipil	
	Jumlah	569

Sumber : Olahan Data

Berdasarkan tabel 6.1 dapat dilihat bahwa total mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang mengisi survei pada semester genap TA 2022/2023 yaitu sebanyak 569 mahasiswa Fakultas Teknik yang terdiri dari 479 mahasiswa Prodi S1 Teknik Industri, 70 mahasiswa Prodi S1 Perencanaan Wilayah Kota, 20 mahasiswa Prodi D3 Survei dan Pemetaan.

6.2 Instrumen Pengukuran dan Pengujian Instrumen

Instrumen pengukuran menggunakan kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *likert* dengan metode penyebaran dilakukan secara *online* pada siakad 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 95 butir dinyatakan valid untuk digunakan.

6.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Manajemen

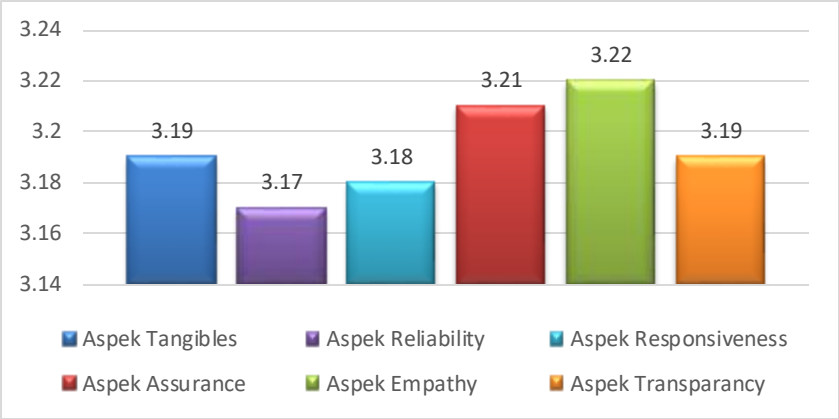
Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap layanan manajemen di lingkungan UEU. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen kepada mahasiswa di Fakultas Teknik. Secara umum hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap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

Tabel 6.3 Hasil Pengkuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan		
		S1 Teknik Industri	S1 PWK	D3 Survei dan Pemetaan
1	Aspek Tangibles	3.19	3.22	3.21
2	Aspek Reliability	3.17	3.18	3.22
3	Aspek Responsiveness	3.18	3.21	3.20
4	Aspek Assurance	3.21	3.22	3.26
5	Aspek Empathy	3.22	3.20	3.24
6	Aspek Transparancy	3.19	3.21	3.22
	Rata-rata	**3.19**	**3.21**	**3.22**

Berdasarkan tabel 6.3 dapat dilihat bahwa hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing program studi yaitu pada Program Studi S1 Teknik Industri sebesar 3,19 (kategori puas), Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota sebesar 3,21 (kategori puas), Program Studi D3 Survei dan Pemetaan sebesar 3,22 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi pada setiap prodi dijabarkan dan digambarkan sebagai. Berdasarkan tabel 6.3 di atas, berikut merupakan nilai masing-masing dimensi di setiap prodi yaitu :

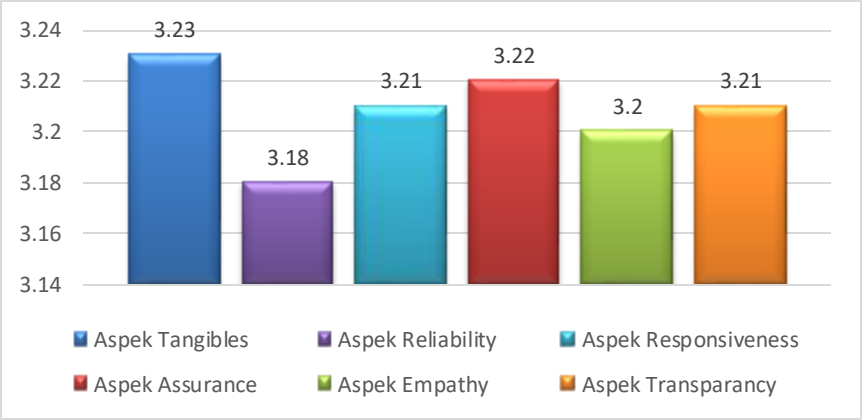
1. Program Studi S1 Teknik Industri



Gambar 6.3.1 Diagram Hasil Layanan Manajemen Prodi S1 Teknik Industri

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu 3,22 menunjukan pimpinan Universitas Esa Unggul beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi serta Universitas Esa Unggul. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah terdapat pada Aspek Reliability dengan nilai yaitu 3,17 dimana mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap kurangnya Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.

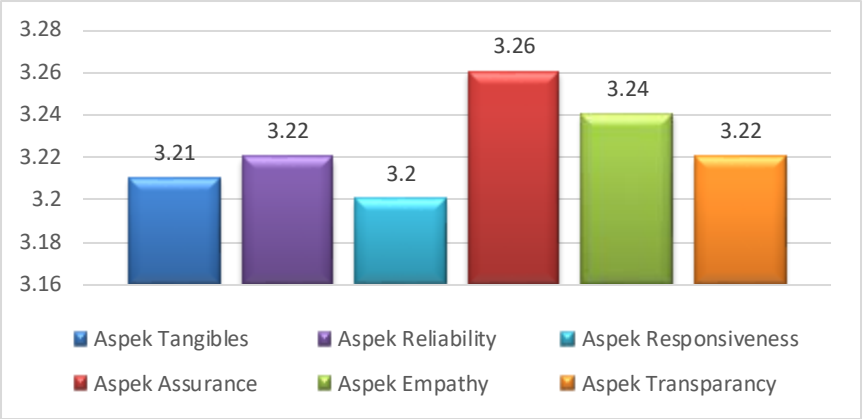
2. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota



Gambar 6.3.2 Diagram Hasil Layanan Manajemen Prodi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles yaitu 3,23 menunjukan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UEU dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah terdapat pada Aspek Reliability yaitu 3,18 dimana mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap Kehadiran dosen datang tepat waktu.

3. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan



Gambar 6.3.3 Diagram Hasil Layanan Manajemen Prodi D3 Survei dan Pemetaan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Assurance yaitu 3,26 menunjukan waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah terdapat pada Aspek Responsiveness yaitu 3,20 dimana mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

6.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

Hasil pengukuran survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap layanan penunjang proses pembelajaran. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di lingkunan 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 Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan		
		S1 Teknik Industri	S1 PWK	D3 Survei dan Pemetaan
1	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	3.25	3.30	3.14
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	3.15	3.19	3.14
3	Sarana perpustakaan yang memadai	3.20	3.23	3.12
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk w ebsite	3.20	3.25	3.23

5	Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	3.24	3.27	3.15
6	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	3.23	3.26	3.16
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	3.22	3.26	3.21
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	3.21	3.22	3.10
	Rata-rata	**3.21**	**3.25**	**3.16**

Berdasarkan tabel 6.4 dapat dilihat bahwa hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing program studi yaitu pada Program Studi S1 Teknik Industri sebesar 3,21 (kategori puas), Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota sebesar 3,25 (kategori puas), Program Studi D3 Survei dan Pemetaan sebesar 3,16 (kategori puas).

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

1. **Program Studi S1 Teknik Industri**

   Pada hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.4 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,25. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,15.

2. **Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota**

   Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.4 di atas, indikator “Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,30. Sedangkan pada indikator “Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,19.

3. **Program Studi D3 Survei dan Pemetaan**

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6.4 di atas, indikator "Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website" merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,23. Sedangkan pada indikator "Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa" merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,10.

6.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

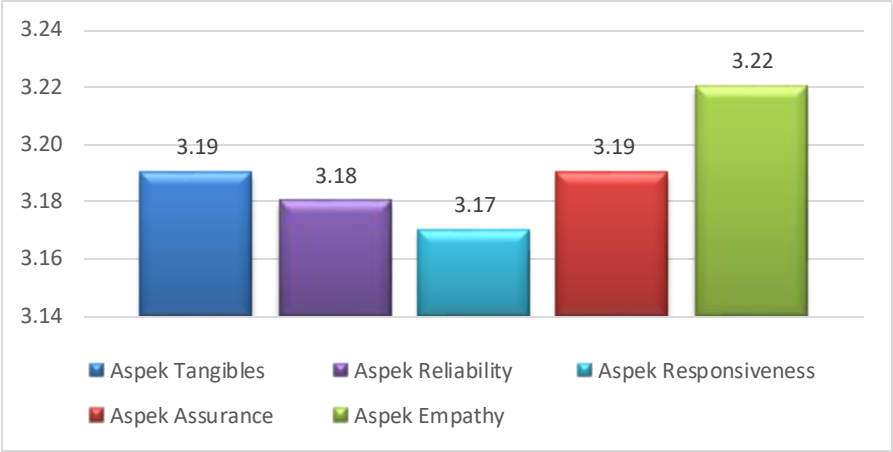
Hasil survey ini mengukur sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan. Berdasarkan hasil tersebut Universitas Esa Unggul berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayannya dalam hal pelayanan kemahasiswaan. Secara umum hasil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

Tabel 6.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan Fakultas Teknik

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan		
		S1 Teknik Industri	S1 PWK	D3 Survei dan Pemetaan
1	Aspek Tangibles	3.19	3.24	3.20
2	Aspek Reliability	3.18	3.22	3.19
3	Aspek Responsiveness	3.18	3.14	3.21
4	Aspek Assurance	3.19	3.19	3.20
5	Aspek Empathy	3.21	3.24	3.22
	Rata-rata	**3.19**	**3.21**	**3.20**

Berdasarkan tabel 6.5 dapat dilihat bahwa hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing program studi yaitu pada Program Studi S1 Teknik Industri sebesar 3,19 (kategori puas), Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota sebesar 3,21 (kategori puas), Program Studi D3 Survei dan Pemetaan sebesar 3,20 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi yang dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut. Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai masing-masing dimensi di setiap fakultas yaitu :

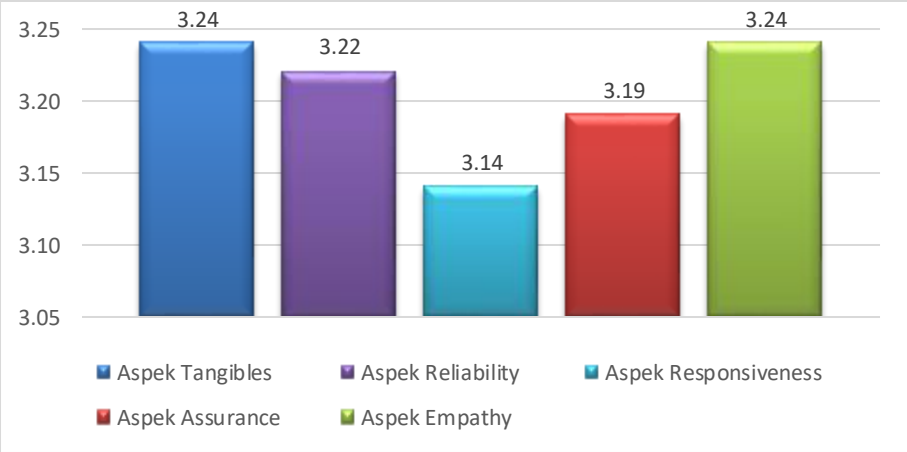
1. **Program Studi S1 Teknik Industri**



Gambar 6.5.1 Diagram Hasil Layanan Kegiatan Kemahasiswaan Prodi S1 Teknik Industri

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu sebesar 3,22 dimana mahasiswa puas dengan dilaksanakanya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Aspek Responsiveness sebesar 3,17 dimana mahasiswa menganggap bahwa kurangnya Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda.

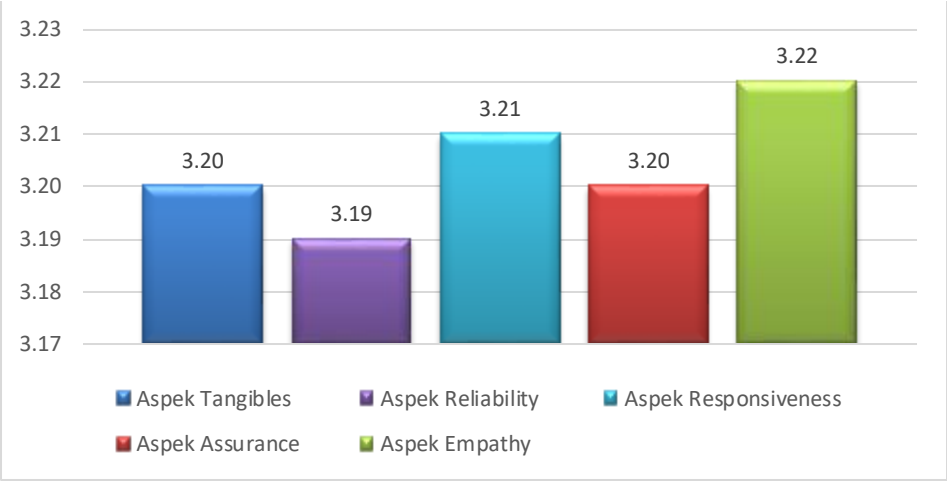
2. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota



Gambar 6.5.2 Diagram Hasil Layanan Kegiatan Kemahasiswaan Prodi S1 PWK

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles dan Aspek Empathy yaitu sebesar 3,24 dimana mahasiswa puas dengan Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan dan dilaksanakanya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Aspek Responsiveness sebesar 3,14 dimana mahasiswa menganggap bahwa kurangnya kurangnya proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat.

3. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan



Gambar 6.5.3 Diagram Hasil Layanan Kegiatan Kemahasiswaan Prodi D3 Survei dan Pemetaan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu sebesar 3,22 dimana mahasiswa puas dengan dilaksanakanya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Aspek Reliability sebesar 3,19 dimana mahasiswa menganggap Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan.

6.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik 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 Fakultas Teknik. Secara umum hasil dari survey dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 6.6 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

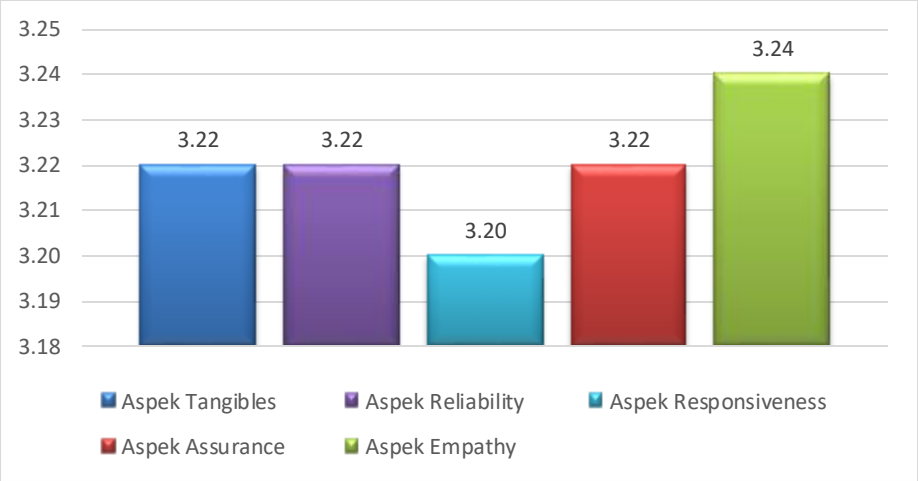
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan		
		S1 Teknik Industri	S1 PWK	D3 Survei dan Pemetaan
1	Aspek Tangibles	3.22	3.26	3.28
2	Aspek Reliability	3.22	3.21	3.23
3	Aspek Responsiveness	3.20	3.23	3.25

4	Aspek Assurance	3.22	3.26	3.25
5	Aspek Empathy	3.24	3.27	3.28
	Rata-rata	**3.22**	**3.24**	**3.26**

Berdasarkan tabel 6.6 dapat dilihat bahwa hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing program studi yaitu pada Program Studi S1 Teknik Industri sebesar 3,22 (kategori puas), Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota sebesar 3,24 (kategori puas), Program Studi D3 Survei dan Pemetaan sebesar 3,26 (kategori puas).

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

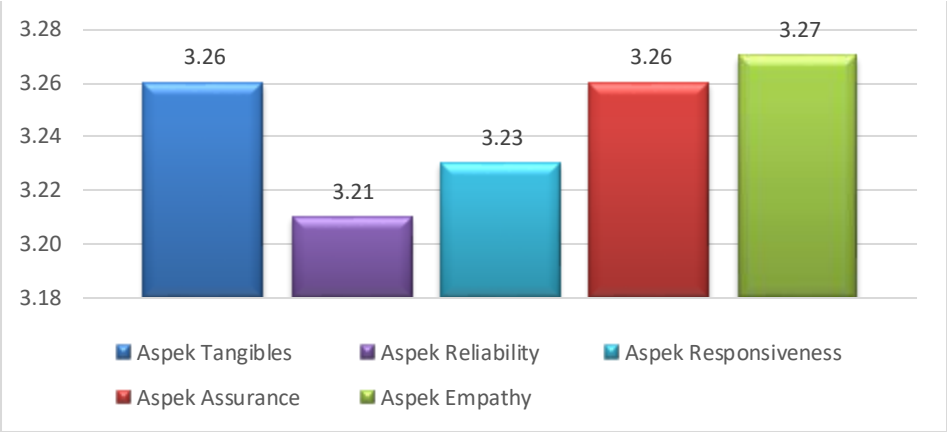
1. Program Studi S1 Teknik Industri



Gambar 6.6.1 Diagram Hasil Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi S1 Teknik Industri

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy yaitu sebesar 3,24 yaitu Para Staff memberikan layanan yang ramah. Sedangkan untuk dimensi dengan nilai rendah terdapat pada dimensi Aspek Responsiveness sebesar 3,20 dimana kurang optimalnya para staff memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam merespon permintaan mahasiswa.

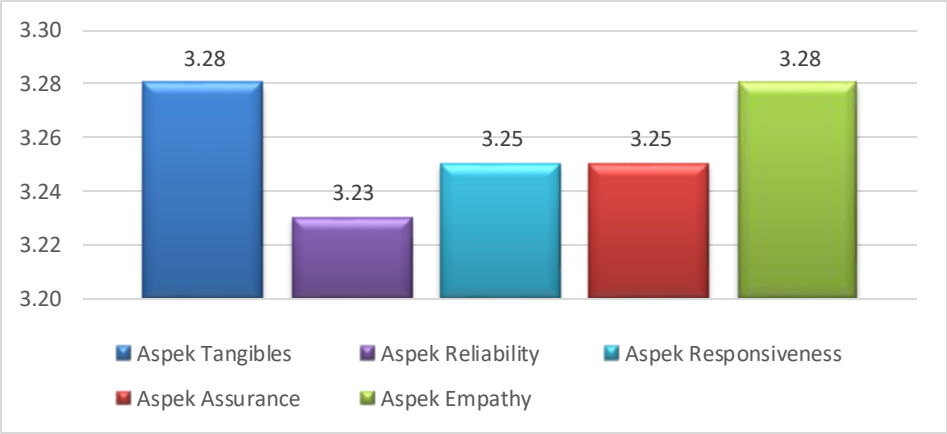
2. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota



Gambar 6.6.2 Diagram Hasil Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Empathy , yakni para staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 3,27. Sedangkan untuk dimensi dengan nilai rendah terdapat pada dimensi Aspek Reliability sebesar 3,21 dimana kurangnya Para Staff berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan.

3. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan



Gambar 6.6.3 Diagram Hasil Layanan Keuangan,Sarana dan Prasarana Prodi D3 Survei dan Pemetaan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Aspek Tangibles dan Aspek Empathy yaitu sebesar 3,28. Yaitu para staff memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam merespon permintaan mahasiswa Sedangkan untuk dimensi dengan nilai rendah terdapat pada dimensi Aspek Reliability sebesar 3,23 dimana kurang para staf berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan.

6.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Bidang Pendidikan

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

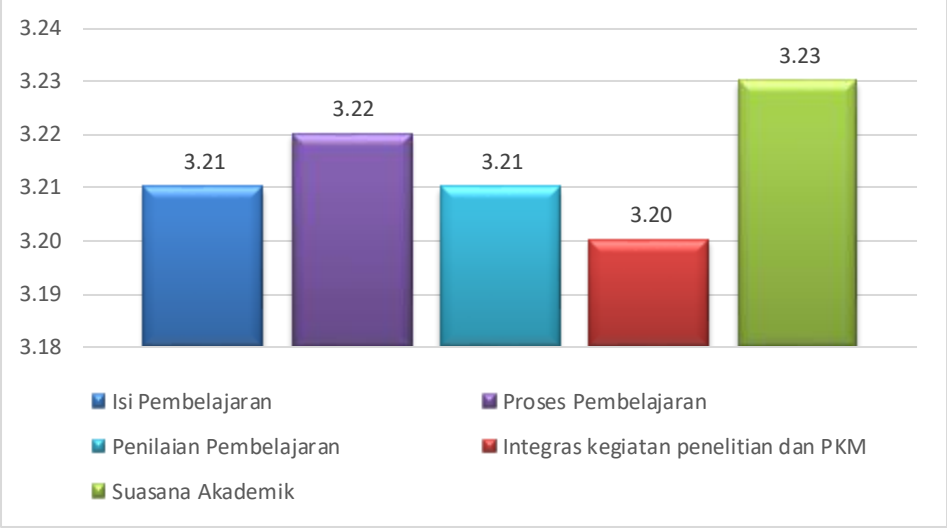
Tabel 6.7 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan		
		S1 Teknik Industri	S1 PWK	D3 Survei dan Pemetaan
1	Isi Pembelajaran	3.21	3.26	3.22
2	Proses Pembelajaran	3.22	3.24	3.22
3	Penilaian Pembelajaran	3.21	3.24	3.22
4	Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran	3.20	3.25	3.21
5	Suasana Akademik	3.22	3.25	3.25
	Rata-rata	**3.21**	**3.25**	**3.22**

Berdasarkan tabel 6.7 dapat dilihat bahwa hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing program studi yaitu pada Program Studi S1 Teknik Industri sebesar 3,21 (kategori puas), Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota sebesar 3,25 (kategori sangat puas), Program Studi D3 Survei dan Pemetaan sebesar 3,22 (kategori puas).

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

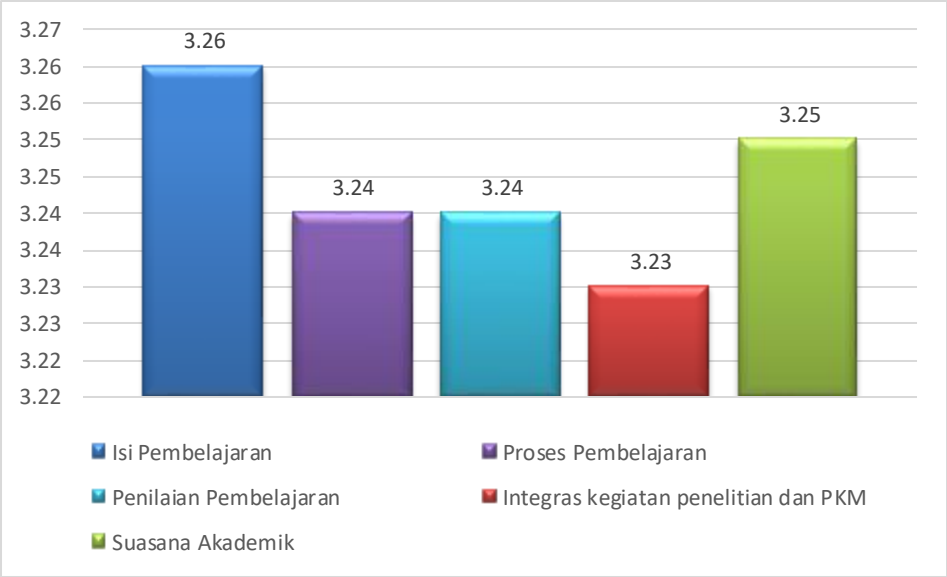
1. Program Studi S1 Industri



Gambar 6.7.1 Diagram Hasil Bidang Pendidikan Prodi S1 Teknik Industri

Berdasaran gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Suasana Akademik yaitu sebesar 3,23 dimana Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada integritas kegiatan penelitian dan PkM sebesar 3,20 dimana kurangnya mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen.

2. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

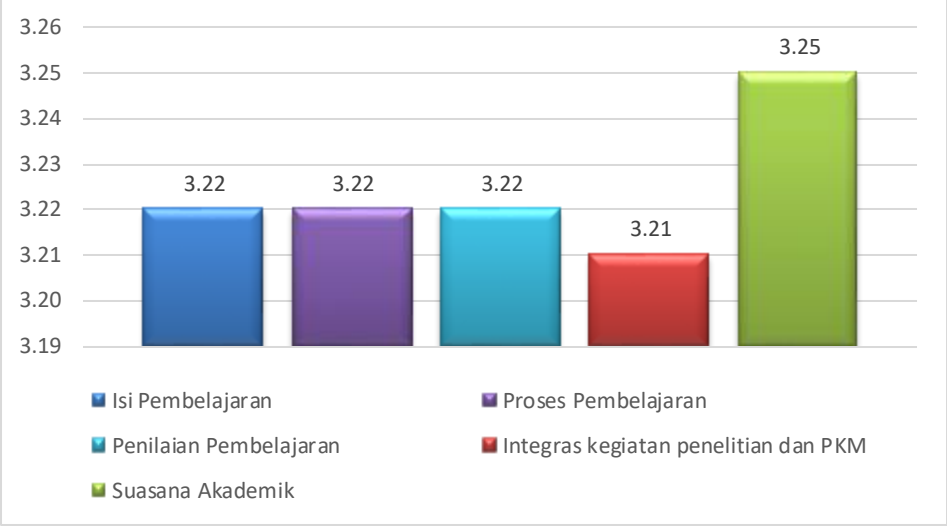


Gambar 6.7.2 Diagram Hasil Bidang Pendidikan Prodi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Isi pembelajaran yaitu sebesar 3,26 dimana pembelajaran mengikuti perkembangan IPTEK. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Integrasi

kegiatan Penelitian dan PkM dalam pembelajaran sebesar 3,23 dimana mahasiswa merasa kurangnya kegiatan penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang.

3. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan



Gambar 6.7.3 Diagram Hasil Bidang Pendidikan Prodi D3 Survei dan Pemetaan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada Suasana Akademik yaitu sebesar 3,25 dimana mahasiswa merasa suasana akademik terfasilitasi dengan baik dan mahasiswa menggunakan jurnal hasil penelitian dalam pembelajaran. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada penilaian pembelajarn sebesar 3,21 dimana kurangnya dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif.

6.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Tendik

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

Tabel 6.7 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan		
		S1 Teknik Industri	S1 PWK	D3 Survei dan Pemetaan
1	Kerapihan staff	3.20	3.23	3.27
2	Kebersihan ruang tamu	3.19	3.18	3.15
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	3.20	3.24
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	3.18	3.18	3.21
5	Kecepatan pelayanan staff	3.22	3.19	3.20
6	Kemudahan prosedur pelayanan	3.17	3.20	3.25
7	Kesigapan petugas	3.15	3.19	3.22
8	Kesopanan dan keramahan petugas	3.20	3.21	3.19
	Rata-rata	3.19	3.20	3.22

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi pada masing-masing program studi yaitu pada prodi S1 Teknik Industri, sebesar 3,19 (kategori puas), S1 PWK sebesar 3,20 (kategori puas), D3 Survei dan Pemetaan sebesar 3,22 (kategori puas). Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi pada setiap program dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut.

1. **Program Studi S1 Teknik Industri**

   Indikator yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada kecepatan pelayanan staf yaitu sebesar 3,22 dimana mahasiswa merasa puas terhadap kecepatan layanan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada kesigapan petugas sebesar 3,15 dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap kurangannya kesigapan petugas dalam memberikan layanan.

2. **Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota**

   Indikator yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada kerapian staff yaitu sebesar 3,23 dimana mahasiswa merasa puas terhadap kerapian staff. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada kebersihan ruang tamu dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan sebesar 3,18 dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap kebersihan ruang tamu dan kurangnya pengetahuan staf dalam

memberikan pelayanan.

3. **Program Studi D3 Survei dan Pemetaan**
   Indikator yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada kerapian staff yaitu sebesar 3,27 dimana mahasiswa merasa puas terhadap kerapian staff. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada kebersihan ruang tamu sebesar 3,15 dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap kebersihan ruang tamu.

VII. KESIMPULAN

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik 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 Fakultas Teknik terhadap Layanan Manajemen

A. Program Studi S1 Teknik Industri
Aspek dengan nilai terendah yaitu Aspek Reliability dimana mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap kurangnya kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota
Aspek dengan nilai terendah yaitu Aspek Reliability dimana mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap kehadiran dosen datang tepat waktu.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan
Aspek dengan nilai terendah yaitu Aspek Responsiveness dimana mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

7.2 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

A. Program Studi S1 Teknik Industri
Pada Indikator bahwa laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menunjukan bahwa mahasiswa merasa laboratorium belum relevan dengan bidang keilmuan.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota
Pada Indikator bahwa laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan merupakan indikator dengan nilai terendah. Indikator tersebut menunjukan

bahwa mahasiswa merasa laboratorium belum relevan dengan bidang keilmuan.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

pada indikator Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa merupakan indikator dengan nilai terendah dimana mahasiswa merasa kurangnya sarana usulan untuk menampung keluhan mahasiswa.

7.3 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Aspek Responsiveness dimana mahasiswa menganggap bahwa kurangnya pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Aspek Responsiveness dimana mahasiswa menganggap bahwa kurangnya kurangnya proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Dimensi yang memiliki nilai rendah terdapat pada Aspek Reliability dimana Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan.

7.4 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Aspek dengan nilai terendah terdapat pada dimensi Aspek Responsiveness dimana kurang optimalnya para staff memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam merespon permintaan mahasiswa.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Aspek dengan nilai terendah terdapat pada dimensi Aspek Reliability dimana kurangnya Para Staff berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Aspek dengan nilai terendah terdapat pada dimensi Aspek Reliability dimana kurang para Staff berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan.

7.5 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Bidang Pendidikan

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada penilaian pembelajaran, dimana dosen kurang optimal dalam membagikan hasil ujian dengan nilai objektif.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran dimana masih kurangnya kegiatan penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada penilaian pembelajaran, dimana dosen kurang optimal dalam membagikan hasil ujian dengan nilai objektif.

7.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Unit

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada kesigapan petugas dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap kurangannya kesigapan petugas dalam memberikan layanan.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada kebersihan ruang tamu dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap kebersihan ruang tamu dan kurangnya pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Indikator yang memiliki nilai rendah terdapat pada kebersihan ruang tamu dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap kebersihan ruang tamu.

VIII. TINDAK LANJUT

8.1 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Manajemen

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Evaluasi terhadap kinerja kualitas layanan staf akademik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Menindaklanjuti terhadap kehadiran dosen yang datang kurang tepat waktu dan melakukan evaluasi terhadap presensi.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Pimpinan UEU memberikan kesediaan waktu terhadap orang tua mahasiswa untuk memberikan konsultasi terhadap problem pada mahasiswa.

8.2 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Melakukan evaluasi dan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan laboratorium yang sesuai dengan kurikulum dan bidang keilmuan mahasiswa.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Melakukan evaluasi dan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan laboratorium yang sesuai dengan kurikulum dan bidang keilmuan mahasiswa.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Universitas telah menyediakan sarana yang menampung usulan pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll), serta melakukan sosialisasi secara berlanjut.

8.3 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Kegiatan Kemahasiswaan

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Menindaklanjuti dengan melakukan evaluasi pelaksanaan kegiataan kemahasiswaan dengan menyesuaikan agenda pelaksanaan.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Evaluasi proses pengajuan beasiswa dengan menyesuaikan persyaratan serta mempermudah dan mempercepat pengajuan.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Menghimbau Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan.

8.4 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Melakukan evaluasi staf pelayanan dalam bertugas dan memberikan staf pelayanan dalam kegiatan pelatihan pelayanan sehingga secara cepat dan tepat.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Melakukan tindak lanjut pada staf pelayanan dalam bertugas serta mengikutsertakan staf pelayanan untuk pelatihan pelayanan unggulan.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Melakukan tindak lanjut pada staf pelayanan dalam bertugas dan Melakukan penambahan sumber buku bacaan referensi atau pun literatur dengan sesuai bidang rumpun ilmu setiap program studi di perpustakaan.

8.5 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Bidang Pendidikan

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Dalam pemberian nilai pada mahasiswa dosen memberikan dengan kesesuaian dan ketentuan standar kurikulum pada bidang pendidikan.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Memberikan program kuliah lapang yang terstruktur dengan penjadwalan yang jelas dan tujuan yang spesifik dan memastikan setiap kunjungan memiliki fokus penelitian atau pengabdian yang relevan**.**

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Dalam pemberian nilai pada mahasiswa dosen memberikan dengan kesesuaian dan ketentuan standar kurikulum pada bidang pendidikan.

8.6 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik terhadap Bidang Layanan

A. Program Studi S1 Teknik Industri

Memberikan evaluasi pada staf pada petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan sigap.

B. Program Studi S1 Perencanaan Wilayah Kota

Melakukan tindak lanjut dengan memberikan arahan pada petugas kebersihan untuk memberikan kebersihan ruang dengan baik dan bersih.

C. Program Studi D3 Survei dan Pemetaan

Melakukan tindak lanjut dengan memberikan arahan pada petugas kebersihan untuk memberikan kebersihan ruang dengan baik dan bersih.

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.

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Hasil Uji Validitas
Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Validitas		
		r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman	0.840	0.361	Valid
2	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah	0.893	0.361	Valid
3	Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman	0.889	0.361	Valid
4	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	0.881	0.361	Valid
5	Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan	0.886	0.361	Valid
6	Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen	0.887	0.361	Valid
7	Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	0.890	0.361	Valid
8	Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	0.884	0.361	Valid
9	Dosen menilai ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	0.882	0.361	Valid
10	Dosen datang tepat waktu	0.872	0.361	Valid
11	Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya	0.880	0.361	Valid
12	Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar	0.853	0.361	Valid
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	0.853	0.361	Valid
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	0.862	0.361	Valid
15	UEU menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	0.857	0.361	Valid
16	UEU menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	0.867	0.361	Valid
17	UEU membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0.848	0.361	Valid
18	Pimpinan UEU beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	0.823	0.361	Valid
19	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	0.801	0.361	Valid
20	Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa	0.866	0.361	Valid
21	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	0.887	0.361	Valid
22	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UEU dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	0.890	0.361	Valid
23	Kepedulian UEU dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0.884	0.361	Valid
24	UEU memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	0.882	0.361	Valid
25	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	0.872	0.361	Valid
26	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	0.880	0.361	Valid
27	UEU mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	0.853	0.361	Valid
28	UEU memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik	0.853	0.361	Valid
29	UEU memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website *(online)*	0.862	0.361	Valid
30	UEU secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	0.857	0.361	Valid
31	UEU membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	0.801	0.361	Valid

No.	Pertanyaan	Validitas		
		r-hitung	r-tabel	Keterangan
32	UEU berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	0.866	0.361	Valid
33	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	0.870	0.361	Valid
34	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	0.840	0.361	Valid
35	Sarana perpustakaan yang memadai	0.853	0.361	Valid
36	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	0.862	0.361	Valid
37	Karyawan perpustakaan yang ramah nelayani mahasiswa	0.857	0.361	Valid
38	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	0.867	0.361	Valid
39	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	0.848	0.361	Valid
40	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	0.864	0.361	Valid
41	Ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan yang memadai	0.853	0.361	Valid
42	Fasilitas/gedung yang memadai dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa	0.862	0.361	Valid
43	Ketersediaan informasi kegiatan mahasiswa maupun program beasiswa melalui media elektronik, banner, maupun papan pengumuman	0.857	0.361	Valid
44	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan	0.867	0.361	Valid
45	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk mendampingi kegiatan kemahasiswaan	0.848	0.361	Valid
46	Adanya pelayanan kepengurusan beasiswa yang mempermudah proses pengajuan beasiswa	0.823	0.361	Valid
47	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	0.892	0.361	Valid
48	Bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan	0.871	0.361	Valid
49	Proses pengajuan beasiswa yang mudah dan cepat	0.884	0.361	Valid
50	Informasi yang jelas dan detil terkait program beasiswa	0.882	0.361	Valid
51	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa	0.872	0.361	Valid
52	Dilaksanakanya monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan melalui Pembina, Pendamping dan staf kemahasiswaan	0.880	0.361	Valid
53	Pejabat, Pembina dan Pendamping kemahasiswaan bersikap bersahabat terhadap mahasiswa	0.853	0.361	Valid
54	Kondisi ruangan yang nyaman	0.853	0.361	Valid
55	Tata letak fisik peralatan dan mebel lainya nyaman bagi rekanan untuk berinteraksi dengan staf	0.862	0.361	Valid
56	Staff yang rapi dan profesional	0.890	0.361	Valid
57	Jumlah koleksi buku pada Perpustakaan yang lengkap dan memadai	0.884	0.361	Valid
58	Para Staff berpengetahuan luas dan berkompetensi menjawab pertanyaan dan permintaan spesifik para rekanan	0.882	0.361	Valid
59	Prosedur dan proses layanan yang jelas dan mempermudah pelayanan	0.872	0.361	Valid
60	Tersedianya layanan secara tepat dan cepat	0.880	0.361	Valid
61	Para Staff selalu siap membantu dan merespon permintaan rekanan	0.853	0.361	Valid
62	Tindak lanjut masalah yang cepat dan mengembalikan kondisi ke situasi normal	0.853	0.361	Valid
63	Para Staff menciptakan rasa aman bagi rekanan dalam bertransaksi	0.862	0.361	Valid
64	Para Staff menyediakan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan	0.865	0.361	Valid
65	Para Staff bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	0.860	0.361	Valid
66	Para Staff memberikan layanan yang ramah	0.857	0.361	Valid

No.	Pertanyaan	Validitas		
		r-hitung	r-tabel	Keterangan
67	Perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	0.840	0.361	Valid
68	Kurikulum memuat jabaran kompetensi lulusan secara lengkap	0.881	0.361	Valid
69	Pembelajaran mengikuti perkembangan IPTEK	0.886	0.361	Valid
70	Kurikulum yang saya jalani selama ini memacu saya untuk belajar mandiri	0.857	0.361	Valid
71	Secara keseluruhan, kurikulum tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan	0.863	0.361	Valid
72	Dalam memulai perkuliahan dosen selalu tepat Waktu	0.848	0.361	Valid
73	Dosen selalu menyampaikan Rencana perkuliahan, Aturan dan evaluasi pada pertemuan pertama.	0.864	0.361	Valid
74	Perkuliahan dilaksanakan selama 16 Pertemuan (termasuk UTS dan UAS)	0.853	0.361	Valid
75	Terlaksananya kuliah Umum dengan pihak Perusahaan, Instansi dan Masyarakat	0.862	0.361	Valid
76	Secara keseluruhan, proses pembelajaran yang sedang dijalani tidak menyulitkan saya dalam menempuh perkuliahan di UEU	0.857	0.361	Valid
77	Dosen pengampu mata kuliah selalu memberikan/mengumumkan hasil penilaian dari Tugas dan UTS.	0.867	0.361	Valid
78	Dosen selalu membagikan hasil ujian dengan nilai yang obyektif	0.848	0.361	Valid
79	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu	0.823	0.361	Valid
80	Secara keseluruhan, proses penilaian pembelajaran di UEU telah berjalan sesuai dengan harapan	0.892	0.361	Valid
81	Mahasiswa menggunakan Jurnal hasil penelitian dalam pembelajaran	0.871	0.361	Valid
82	Mahasiswa melakukan kegiatan penelitian maupun pengabdian bersama dosen	0.884	0.361	Valid
83	Kegiatan Penelitian dan pengabdian yang dilakukan lewat kunjungan industri atau kuliah lapang	0.882	0.361	Valid
84	Saya merasa puas dengan kegiatan belajar di UEU	0.872	0.361	Valid
85	Suasana belajar mengajar kondusif, nyaman dan Aman	0.880	0.361	Valid
86	Sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pembelajaran serta suasana akademik terfasilitasi dengan baik	0.853	0.361	Valid
87	Hubungan/interaksi antara mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik.	0.853	0.361	Valid
88	Kerapihan staff	0.848	0.361	Valid
89	Kebersihan ruang tamu	0.823	0.361	Valid
90	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0.892	0.361	Valid
91	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	0.871	0.361	Valid
92	Kecepatan pelayanan staff	0.884	0.361	Valid
93	Kemudahan prosedur pelayanan	0.882	0.361	Valid
94	Kesigapan petugas	0.872	0.361	Valid
95	Kesopanan dan keramahan petugas	0.880	0.361	Valid

Hasil Uji Reliabilitas
Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	95

Sumber : Output SPSS