



**MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIT PENJAMINAN MUTU FEB
UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN INDONESIA
2019**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	...	i
A. Pendahuluan	...	1
B. Maksud dan Tujuan	...	2
C. Sasaran (Responden)	...	2
D. Waktu dan Tempat	...	2
E. Metode Survei dan Pengolahan Data	...	3
F. Hasil Survey	...	4
1. Profil Responden	...	4
2. Hasil Kepuasan Pelayanan	...	4
1). Kinerja Pelayanan Manajemen (Tata Kelola)	...	4
2). Kinerja Pelayanan Mahasiswa dalam Proses Belajar mengajar	...	8
3). Kinerja Kemampuan SDM dalam Pelayanan Akademik		10
4). Kinerja Layanan Keuangan dan Saprass	...	12
G. Kesimpulan	...	14
H. Penutup	...	15
I. Lmpiran	...	16

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat-Nya, Laporan Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap **1) Pelayanan Manajemen (berkaitan dengan Tata Kelola), 2) Layanan Kemahasiswaan, 3) Layanan Administrasi Akademik, 4) Layanan Keuangan dan Sarana dan Prasarana** kepada mahasiswa Program Studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) Tahun Akademik 2018/2019 dapat kami selesaikan.

Penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari peran serta civitas akademika PS S2 MM FEB dan UNIKI. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya baik dalam proses persiapan, pelaksanaan, pengolahan sampai terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

1. Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan moral maupun materil berupa pendanaan dan fasilitas dalam penyusunan laporan evaluasi internal sebagai penjaminan mutu ini;
2. Ketua Program Studi dan Sekretaris PS yang telah bersedia meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas penunjang akademik lainnya, untuk memfasilitasi penyebaran angket
3. Staf di Lembaga Penjaminan Mutu beserta staf Program Studi yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, pengolahan data sampai penulisan laporan.

Penyajian laporan hasil Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa ini masih banyak kekurangan, sehingga masukan dan umpan balik yang bersifat membangun sangat kami butuhkan.

Bireuen, 25 Februari 2019

**Tim Penyusun
BPM UNIKI**

A. Pendahuluan

Upaya melakukan evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) adalah suatu keniscayaan yang dilakukan. Karena hal ini merupakan proses pelaksanaan pengukuran kinerja sivitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi.

Penjaminan mutu internal pada Badan Penjaminan Mutu di tingkat Universitas dan Unit Penjaminan Mutu Fakultas, bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh UNIKI dan Fakultas serta Program Studi tentang kegiatan tridharma perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan, serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan internal dan eksternal UNIKI dan UPPS.

Hal yang paling pokok dalam Evaluasi kinerja adalah pelayanan yang diberikan setiap bidang, yakni layanan akademik dan kemahasiswaan, administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, yang dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki dan terus mengembangkan layanan di lingkungan UNIKI dan UPPS (Fakultas dan Prodi) terhadap sivitas akademika, termasuk mahasiswa sebagai pengguna.

Sehingga, diharapkan melalui evaluasi yang berkala seluruh bagian yang ada di dalamnya memiliki kinerja yang profesional dan dapat memberikan pelayanan yang prima sejalan dengan perkembangan aktivitas tri dharma perguruan tinggi.

Pelayanan publik kepada mahasiswa dan dosen serta tenaga kependidikan, di tingkat Universitas dan Program studi, belum sepenuhnya mendekati ekspektasi, dan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Namun secara umum, sampai saat ini sudah berjalan lancar.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data untuk mendukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), juga Akreditasi Program Studi, dan evaluasi perbaikan layanan di Universitas, khususnya pada program studi Magister Manajemen FEB UNIKI, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di program studi tersebut. Untuk mendapatkan informasi dan ukuran kinerja pelayanan ini, maka dilakukan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di

program studi, baik yang lalu dan solusi ke depannya, sebagai langkah perbaikan. Survey yang dimaksud, terdiri atas survey terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan, administrasi umum, keuangan, dan sarana prasarana pada Program Studi Magister Manajemen khususnya dan Universitas umumnya.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: **1) Pelayanan Manajemen (berkaitan dengan Tata Kelola), 2) Layanan Kemahasiswaan, 3) Layanan Administrasi Akademik, 4) Layanan Keuangan dan Sarana dan Prasarana kepada mahasiswa** di program studi dan Universitas, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

Dengan adanya evaluasi ini untuk mendapatkan umpan balik terkait upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai *stake holder* dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti.

C. Sasaran (Responden)

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa atau responden evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ke semua layanan tersebut adalah mahasiswa aktif sebanyak 40 orang (46%) mahasiswa prodi magister manajemen angkatan tahun 2018 dan 2019. Dari jumlah total mahasiswa (*student body*) pada tahun dilakukan survey sebanyak 87 mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

- 1) Waktu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilakukan antara tanggal 04 s.d 16 Februari 2019.
- 2) Tempat, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilaksanakan pada program studi S2 Magister Manajemen FEB UNIKI.

- 3) Hasil Evaluasi Survei di terbitkan dalam buku laporan dan ditayang pada website : www.ppsmm.uniki.ac.id

E. Metode Survei dan Pengolahan Data

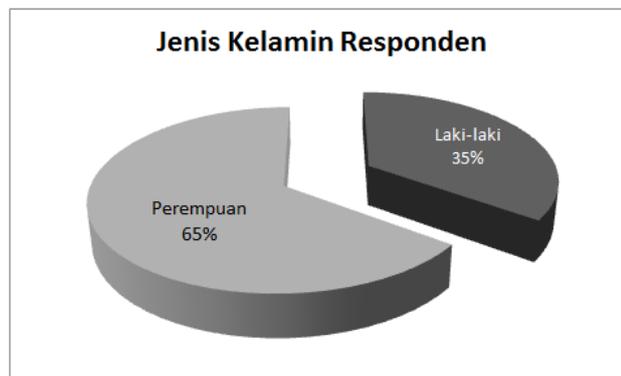
- (1) Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi/program studi yang berhubungan dengan pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa.
- (2) Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan mahasiswa, Badan Penjaminan Mutu dan Unit Penjaminan Mutu di Fakultas, bekerja selama lebih kurang 1 minggu (tanggal 22 s.d 28 Januari 2019) dan menghasilkan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak masing-masing 5 indikator, yakni Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*), dan *Tangible*. terhadap: **1) Pelayanan Manajemen (berkaitan dengan Tata Kelola), 2) Layanan Kemahasiswaan, 3) Layanan Administrasi Akademik, 4) Layanan Keuangan dan Sarana dan Prasarana kepada mahasiswa.** Kegiatan survey dilaksanakan pada tanggal 04 s.d 16 Februari 2019.
- (3) Kuesioner dimaksud digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*.
- (4) Kesahihan (validitas) instrumen diujicobakan kepada 40 orang mahasiswa.
- (5) Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item kuesioner dinyatakan valid untuk digunakan.
- (6) Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban likert-4, yaitu nilai 1 = Tidak Puas, nilai 2 = Kurang Puas, nilai 3 = Puas, dan nilai 4 = Sangat Puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir

pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

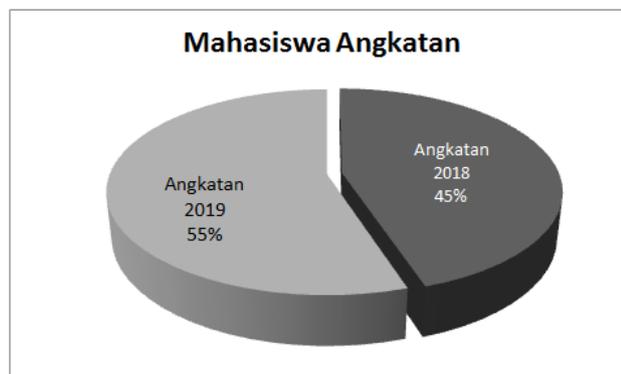
F. Hasil Survey

1. Profil Responden

Responden survey berjumlah 40 mahasiswa aktif angkatan 2018 dan 2019, dengan karakteristiknya adalah:



Gambar-1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar-2 Responden berdasarkan Tahun angkatan

2. Hasil Kepuasan Pelayanan:

Berikut ini hasil evaluasi kepuasan mahasiswa tentang :

1) Kinerja Pelayanan Manajemen (Tata Kelola)

Survey bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat pelayanan manajemen pada program studi. Yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi dalam memberi

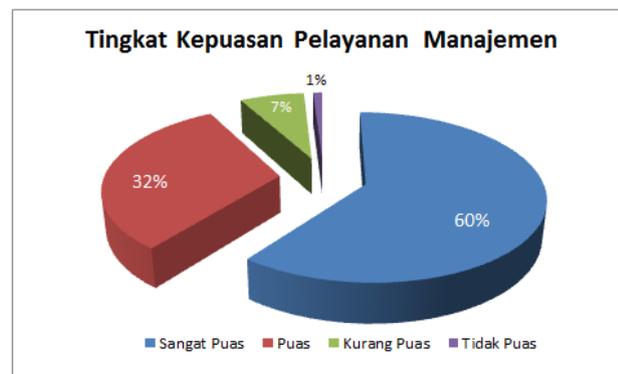
pelayanan kepada mahasiswa. Subjek yang disurvei adalah kinerja dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi.

Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan orang perseorangan yang membuat perjanjian kerja dengan Pengurus Yayasan untuk bekerja di lingkungan Universitas.

Dosen merupakan orang perseorangan yang secara langsung melaksanakan pendidikan dan pembelajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Tenaga Kependidikan merupakan orang perseorangan yang secara tidak langsung membantu pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

Ketua PS memiliki tugas pokok memimpin Program dalam penyelenggaraan kegiatan Tridharma di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Ketua PS selalu melibatkan seluruh dosen tetap maupun dosen tidak tetap serta dibantu oleh Sekretaris Program serta tenaga kependidikan.

Hasil survei di deskripsikan sebagai berikut:

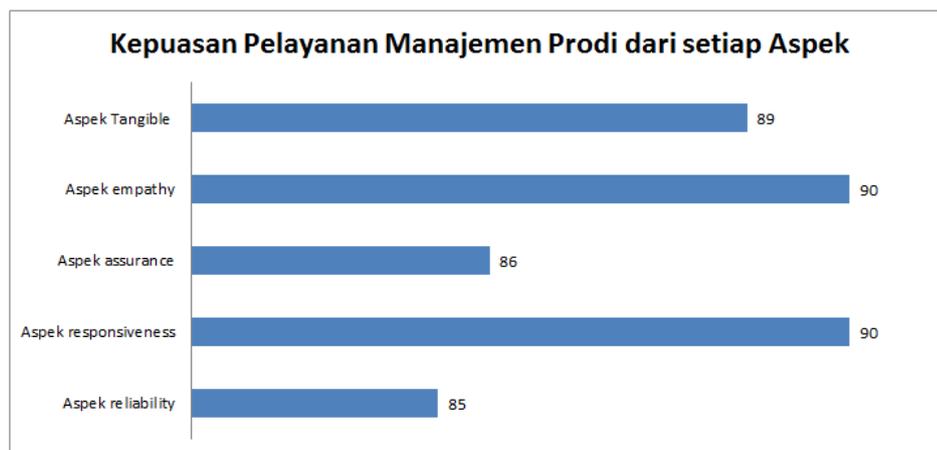


Gambar 2.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

Tabel 1. Kepuasan Mahasiswa Pelayanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Jumlah Responden & Persentase Jawaban (%)				Tingkat Kepuasan (%)
		SP	P	C	KP	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola Prodi dalam memberikan pelayanan.	22 (55%)	13 (32.5%)	4 (10%)	1 (2.5%)	85%

2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Prodi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	25 (62.5%)	14 (35%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	91%
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	22 (55%)	14 (35%)	3 (7.5%)	1 (2.5%)	86%
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	26 (65%)	12 (30%)	2 (5%)	0 (0.0%)	90%
5	<i>Tangible</i> : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen pelayanan.	26 (65%)	10 (25%)	4 (10%)	0 (0.0%)	89%
Rata-rata		60.5%	31.5%	7.0%	1.0%	88%



Gambar 3.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi
dari setiap Aspek

Berdasarkan Tabel 1, dan Gambar 2 dan gambar 3, dapat dilihat bahwa 60 persen responden menyatakan sangat puas, dan 32 persen menyatakan puas akan pelayanan manajemen PT dan Program Studi yang dijalankan oleh Pengelola PS, Dosen dan tenaga kependidikan di PS S2 Magister

Manajemen (Gambar 2).

Sedangkan dari unsur atau aspek penilaian kepuasan mahasiswa akan manajemen pengelolaan layanan di PS dan PT (Tabel 1 dan gambar 3), masing-masing diuraikan berikut ini:

- a. Dari aspek keandalan atau *reliability*, yakni Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola Prodi dalam memberikan pelayanan, menurut mahasiswa 55 persen menyatakan sangat puas, 32,5 persen puas namun ada 5 orang atau 12,5 persen yang kurang dan tidak puas. Secara kumulatif tingkat kepuasan dari aspek keandalan pelayanan mencapai 85%.
- b. Dari aspek Daya tanggap (*responsiveness*), yakni Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Prodi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Persepsi mahasiswa menyatakan 62,5 % sangat puas, 35 % puas hanya 2,5% yang kurang. Secara kumulatif tingkat kepuasan mahasiswa dari aspek daya tanggap pelayanan ini mencapai 91 persen.
- c. Aspek Kepastian atau *assurance*, yakni Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, menurut mahasiswa sangat baik (55%), sudah baik (35%) namun terdapat 4 orang atau 10% menyatakan kurang atau tidak sesuai. Secara total, pencapaian kepuasan mahasiswa dari aspek kepastian dalam pelayanan mencapai 86 persen.
- d. Dari unsur Empati (*empathy*), yaitu Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Persepsi responden mahasiswa menyebutkan 65 % sangat baik, 30 % baik, Cuma 5 % menyatakan masih kurang. Total pencapaian kepuasan dari unsur empati sebesar 90 %.
- e. Dan dari aspek *Tangible*, yakni Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen pelayanan. 65 persen responden merasa sangat puas, 25 %

diantaranya merasa puas, tetapi terdapat 10 % yang kurang puas. Secara akumulasi, tingkat pencapaian kepuasan mahasiswa dari aspek tangible sebesar 89%.

2) Kinerja Pelayanan Mahasiswa dalam Proses Belajar mengajar

Berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dalam aktivitas proses belajar mengajar dan berkaitan dengan administrasi kemahasiswaan, yang memenuhi aspek-aspek Keandalan (*reliability*), Daya tanggap, Kepastian, Empati, dan *Tangible*.

Untuk hal ini dilakukan survei, yang telah dilaksanakan terhadap survey 40 mahasiswa, Hasil sampel dari survei sebagai berikut:

Tabel 2. Kepuasan Layanan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Jumlah Jawaban dan persentase (%)				Tingkat Kepuasan (%)
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa tentang kegiatan akademik (jadwal, ujian, pembimbingan, beasiswa, dll) dan informasi layanan yang tersedia.	20 (51%)	12 (31%)	5 (12%)	3 (6%)	81,90%
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Respon tenaga kependidikan dan pimpinan PS dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa (adm surat ijin, absensi, pemilihan konsentrasi, dll) dan waktu yg disediakan dalam pelayanan sangat baik dan cepat.	24 (60%)	14 (35%)	2 (5%)	0 (0.0%)	89,10%
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Semua kegiatan PBM sesuai dengan jadwal dan waktu yang direncanakan oleh PS bagi mahasiswa, dan informasi cepat diakses.	20 (51%)	15 (36%)	4 (10%)	1 (3%)	83,325%
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian Pimpinan PS, Tenaga kependidikan, dan dosen utk berkonsultasi fleksible dan mudah.	22 (54%)	13 (33%)	4 (8%)	1 (3%)	83,875%

5	<i>Tangible:</i> Kecukupan sarana prasarana pelayanan utk mahasiswa ternasuk aksesnya cukup banyak.	22 (54%)	13 (33%)	5 (11%)	0 (0.0%)	86,50%
Rata-rata		54.4%	33.6%	9.2%	2.4%	84,94%

Hasil rata-rata kepuasan pelayanan mahasiswa dari kegiatan akademik dan kebutuhan lainnya untuk mahasiswa, menurut survei mahasiswa masuk kategori baik dengan besarnya rata-rata semua aspek adalah 84,94%. Hasil survei ini dipublikasikan dalam link website PS, yakni: ppsmm.uniki.ac.id.

Dari semua aspek yang dinilai untuk penilaian kepuasan aktivitas mahasiswa pada progra studi S2 Magister manajemen (Tabel 2), masing-masing diuraikan berikut ini:

- a. Dari aspek keandalan atau *reliability*, yakni Kemampuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa tentang kegiatan akademik (jadwal, ujian, pembimbingan, beasiswa, dll) dan informasi layanan yang tersedia. 51 persen menyatakan sangat baik, 31 persen baik, namun terdapat 18 persen menyatakan kurang dan tidak baik. Secara kumulatif tingkat kepuasan dari aspek keandalan pelayanan mahasiswa mencapai 81,90%.
- b. Dari aspek Daya tanggap (*responsiveness*), yakni Respon tenaga kependidikan dan pimpinan PS dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa (adm surat ijin, absensi, pemilihan konsentrasi, dll) dan waktu yg disediakan dalam pelayanan. Persepsi mahasiswa menyatakan 60% sangat baik, 35 % baik, hanya 5% yang menyatakan kurang. Secara kumulatif tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa dari aspek daya tanggap pelayanan ini mencapai 89,10 persen.
- c. Aspek Kepastian atau *assurance*, yakni semua kegiatan PBM sesuai dengan jadwal dan waktu yang direncanakan oleh PS bagi mahasiswa, dan informasi cepat diakses. 51% mahasiswa sangat baik, 31% sudah baik, namun terdapat 13% menyatakan kurang atau tidak sesuai. Secara total, pencapaian kepuasan mahasiswa dari aspek kepastian dalam pelayanan mencapai 83,325 persen.

- d. Dari unsur Empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian Pimpinan PS, Tenaga kependidikan, dan dosen utk berkonsultasi dilakukan secara fleksible dan mudah. Hal ini diaminasi oleh 87 % mahasiswa, hanya 11 % menyatakan masih kurang. Total pencapaian kepuasan dari unsur empati sebesar 83,875 %.
- e. Dan dari aspek *Tangible*, yakni Kecukupan sarana prasarana pelayanan untuk mahasiswa termasuk aksesnya cukup banyak. 54 persen responden merasa sangat baik, 33 % diantaranya merasa sudah baik, tetapi terdapat 11 % yang kurang. Secara akumulasi, tingkat pencapaian kepuasan mahasiswa dari aspek tangible sebesar 86,50%.

3) Kinerja Kemampuan SDM dalam Pelayanan Akademik

BPM dan UPM juga membuat survei terhadap kepuasan mahasiswa dan dosen melalui angket yang disebar dan dapat di akses melalui aplikasi goggle form di layar website ppsmm.uniki.ac.id. Perihal pelayanan akademik. Adapun hasil survei, diperoleh Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Akademik sebagai berikut:

Tabel 3. Kepuasan Mahasiswa Pelayanan Akademik

No.	Aspek yang Diukur	Jumlah Jawaban dan Persentase (%)				Tingkat Kepuasan (%)
		SP	P	KP	TP	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	23 (56%)	12 (31%)	4 (10%)	1 (3%)	85,4 %
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dgn cepat.	25 (64%)	14 (35%)	1 (1%)	0 (0%)	90,4 %
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	22 (56%)	14 (35%)	3 (6%)	1 (3%)	86,32 %
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada	26 (65%)	12 (29%)	2 (6%)	0 (0%)	89,75 %

	mahasiswa.					
5	<i>Tangible:</i> penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	26 (65%)	10 (24%)	4 (12%)	0 (0%)	89,15 %
Rata - rata						88,20 %

Hasil rata-rata kepuasan pelayanan akademik, menurut survei mahasiswa masuk kategori baik dengan besarnya rata-rata semua aspek adalah 88,20%. Hasil survei ini dipublikasikan dalam link website PS, yakni: ppsmm.uniki.ac.id.

Dari semua aspek yang dinilai untuk penilaian kepuasan pelayanan akademik pada program studi S2 Magister manajemen (Tabel 3), masing-masing diuraikan berikut ini:

- a. Dari aspek keandalan atau *reliability*, yakni kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. 56 persen menyatakan sangat puas, 31 persen puas, namun terdapat 13 persen menyatakan kurang dan tidak puas. Secara kumulatif tingkat kepuasan dari aspek keandalan pelayanan akademik mencapai 85,4%.
- b. Dari aspek Daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dgn cepat.. Persepsi mahasiswa menyatakan 64% sangat puas, 35 % merasa puas. Secara kumulatif tingkat kepuasan pelayanan akademik dari aspek daya tanggap pelayanan ini mencapai 90,4 persen.
- c. Aspek Kepastian atau *assurance*, yakni kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. 56% mahasiswa sangat puas, 35% sudah merasa puas, namun terdapat 9% menyatakan kurang atau tidak puas. Secara total, pencapaian kepuasan mahasiswa dari aspek kepastian dalam pelayanan akademik mencapai 86,32 persen.
- d. Dari unsur Empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga

kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Hal ini dinyatakan oleh mahasiswa sangat puas (65%), 29 % puas dan hanya 6% merasa belum. Total pencapaian kepuasan dari unsur empati tentang pelayanan akademik sebesar 89,75 %.

- e. Dan dari aspek *Tangible*, yakni penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. 65 persen responden merasa sangat puas, 24 persen diantaranya merasa puas, tetapi terdapat 12 % yang kurang puas. Secara akumulasi, tingkat pencapaian kepuasan mahasiswa dari aspek tangible pelayanan akademik sebesar 89,15%.

4) Kinerja Layanan Keuangan dan Saprass

Kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana, khususnya mahasiswa yang mengalami selama 2 tahun penyelenggaraan PS di ukur dengan angket kepuasan yang disebarakan Kasie Administrasi Keuangan PS. Aspek yang yang diukur meliputi:

- **Tangibles (Bukti Langsung)**, yaitu dimensi pelayanan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik (arsitektur gedung, warna, dekorasi, tempat parkir), perlengkapan (teknologi yang digunakan), brand dan motto kampus / PS, lokasi, serta penampilan karyawan
- **Reliability (keandalan)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara tepat. Hal ini meliputi janji mengenai pelayanan administrasi keuangan dan administrasi saprass yang baik, penanganan terhadap keberatan yang tepat dan cepat serta penggunaan komunikasi pasca pelayanan.
- **Responsiveness (Daya Tangkap)**, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada mahasiswa tentang adm keuangan dan kebutuhan Saprass. Dimensi ini menekankan pada perilaku personil

yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan-permintaan, pertanyaan dan keberatan-keberatan dari para mahasiswa

- Assurance (jaminan), yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri mahasiswa. Jaminan juga berarti bahwa pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah mahasiswa.
- Empathy (Empati), yaitu aspek yang menekankan pada perlakuan mahasiswa sebagai individu, memahami kebutuhan mahasiswa dan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual.

Untuk mengukur tingkat kepuasan, digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan dikarenakan metode ini menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur.

Hasil survei dan pendataan serta ukuran deskripsi tentang tingkat kepuasan pelayanan bidang keuangan dan Sarana prasarana ini adalah:

Tabel 4.
Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Adm Keuangan dan Sapr

No.	Aspek yang Diukur	Persentase (%)				Tingkat Kepuasan (%)
		SP	P	KP	TP	
1	Tangibles (Bukti Langsung), Dimensi ini meliputi fasilitas fisik (arsitektur gedung, warna, dekorasi, tempat parkir), perlengkapan (teknologi yang digunakan), Brand kampus, lokasi, serta penampilan pegawai	43,6	49,8	6,6	0	84,25%
2	Reliability (keandalan), Hal ini meliputi janji mengenai pelayanan yang baik, penanganan terhadap keberatan yang tepat dan cepat serta penggunaan komunikasi pasca pelayanan.	42,1	45,7	12,2	0	82,475%
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Dimensi ini menekankan pada perilaku personil yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan-permintaan, pertanyaan dan keberatan-keberatan dari para mahasiswa.	37,6	49,2	10,7	2,5	80,475%

4	Assurance (jaminan), Dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri Mahasiswa	41,5	42,5	11,5	4,5	80,25%
5	Empathy (Empati), Aspek yang menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu, memahami kebutuhan mahasiswa dan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual.	22,5	66,3	11,2	0	77,825%
Rata - rata						81,05 %

Hubungan Antara Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa tentang Pelayanan administrasi Keuangan dan Sarana Prasarana dengan menganalisis secara regresi antara Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reability), Daya Tangga (Responsiveness), Jaminan (Assurance), serta Empati (Emphaty). Dan dilakukan untuk signifiknasinya dengan uji-t secara statistik. Dengan juga melihat koefisien determinasinya.

Interpretasi hasil analisis regresi yang diperoleh di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Pengaruh aspek Bukti Fisik (Tangible) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan Bukti Fisik (Tangible) sebesar 10 % akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 3,12%.
- 2) Pengaruh aspek keandalan (Reability) memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Peningkatan variabel keandalan sebanyak 10 % akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 8,2%.
- 3) Pengaruh aspek Daya Tanggap (Responsiveness) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan Responsiveness sebanyak 10% menyebabkan meningkatnya kepuasan mahasiswa sebesar 2,54 %.
- 4) Pengaruh aspek Jaminan (Assurance) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan pelayanan dari sisi Jaminan sebanyak 10% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebanyak 2,8%.
- 5) Pengaruh aspek Emphaty (X5) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan variabel ini sebanyak 10% akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 2,4%.

- 6) Koefisien determinasinya sebesar 0,678. Artinya kontribusi ke – 5 aspek yang dijadikan alat ukur ini mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam administrasi keuangan dan sarana sebesar 67,8%.

G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tata kelola manajemen program studi, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Administrasi Akademik, dan Layanan Keuangan dan Sarana dan Prasarana kepada mahasiswa di program studi ini, dapat dikatakan bahwa umumnya mahasiswa memiliki kepuasan sangat baik terhadap

- 1). Tingkat ekspektasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tata kelola manajemen program studi, mencapai 88% dari harapan ideal.
- 2). Tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa dan kebutuhan lainnya untuk mahasiswa, menurut survei mahasiswa masuk kategori baik dengan besarnya rata-rata semua aspek adalah 84,94%.
- 3). Tingkat ekspektasi rata-rata kepuasan pelayanan akademik, menurut survei mahasiswa masuk kategori baik dengan besarnya sebesar 88,20%.
- 4). Dan tingkat kepuasan dalam layanan Keuangan dan Sarana, mencapai 81,05 % dari ekspektasi idealnya.

H. Penutup

Demikian laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tata kelola manajemen pengelolaan program studi, kemahasiswaan, akademik, keuangan, sarana prasarana. Hal ini merupakan suatu keniscayaan yang harus dilakukan agar diperoleh gambaran dan menjadi evaluasi diri mengenai pelayanan. Semoga dapat masukan bagi program studi dan unsur pengguna kepentingan.

Lampiran – 1 :

Jawaban Responden Tentang Layanan Manajemen PS (A)

No Resp	Item Layanan Manajemen PS					Jml A
	M1	M2	M3	M4	M5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	4	16
3	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	4	4	20
7	2	4	4	4	4	18
8	4	4	4	4	3	19
9	3	3	3	3	4	16
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	4	19
12	2	3	2	3	2	12
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	4	4	4	19
15	3	4	4	4	4	19
16	4	4	4	4	3	19
17	4	4	4	4	4	20
18	4	3	3	4	4	18
19	2	3	3	3	3	14
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	3	3	4	17
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	4	4	3	19
26	4	4	3	3	4	18
27	3	3	3	3	3	15
28	3	4	4	4	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	3	3	3	3	2	14
31	4	4	4	4	3	19
32	2	3	2	2	3	12
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	1	2	1	2	2	8
36	4	4	4	4	3	19
37	3	3	2	3	4	15
38	3	3	3	4	4	17
39	3	4	4	4	4	19
40	3	3	3	3	2	14

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen (Layanan Manajemen):

			A
Spearman's rho	m1	Correlation Coefficient	.823**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	m2	Correlation Coefficient	.820**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	m3	Correlation Coefficient	.857**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	m4	Correlation Coefficient	.846**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	m5	Correlation Coefficient	.626**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
A		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

Lampiran – 2 :

Jawaban Responden Tentang Layanan Kemahasiswaan (B)

No Resp	Item Layanan Kemahasiswaan					Jml B
	K1	K2	K3	K4	K5	
1	4	4	3	4	4	19
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	4	19
5	2	3	2	3	3	13
6	4	4	3	4	4	19
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	4	16
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	4	19
12	2	3	2	2	2	11
13	4	4	4	3	4	19
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	4	4	19
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	2	3	3	2	3	13
20	4	4	4	4	3	19
21	3	3	3	3	4	16
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	4	4	4	19
27	2	3	3	2	2	12
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20
30	3	4	4	4	4	19
31	4	4	3	3	3	17
32	2	3	2	3	3	13
33	4	4	4	4	4	20
34	1	2	1	1	2	7
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	4	3	19
37	1	2	2	2	2	9
38	1	3	3	3	2	12
39	3	4	4	4	4	19
40	3	3	3	3	3	15

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen (Layanan Kemahasiswaan):

			B
Spearman's rho	k1	Correlation Coefficient	.859**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	k2	Correlation Coefficient	.847**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	k3	Correlation Coefficient	.861**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	k4	Correlation Coefficient	.887**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	k5	Correlation Coefficient	.842**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
B		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	5

Lampiran – 3 :

Jawaban Responden Tentang Layanan Akademik (C)

No Resp	Item Layanan Akademik					Jml C
	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	
1	4	4	3	4	3	18
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	4	4	20
7	3	4	4	4	4	19
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	4	20
12	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	4	4	19
16	4	4	3	4	4	19
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	2	3	3	3	2	13
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	4	4	19
22	4	4	3	4	4	19
23	4	3	4	4	3	18
24	2	3	3	3	3	14
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	3	4	4	19
27	3	4	4	4	4	19
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20
30	3	3	3	3	3	15
31	4	4	3	4	4	19
32	2	3	2	3	2	12
33	4	4	4	4	4	20
34	3	3	2	3	3	14
35	1	2	2	2	2	9
36	4	4	4	3	4	19
37	3	3	3	3	4	16
38	2	3	1	2	2	10
39	4	3	4	4	4	19
40	3	3	3	3	4	16

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen (Layanan Akademik):

			C
Spearman's rho	AK1	Correlation Coefficient	.830**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	AK2	Correlation Coefficient	.845**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	AK3	Correlation Coefficient	.844**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	AK4	Correlation Coefficient	.834**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
	AK5	Correlation Coefficient	.826**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
C		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	5

Lampiran – 4 :

Jawaban Responden Tentang Layanan Keuangan dan Saprass (D)

No Resp	Item Layanan Keuangan dan Saprass					Jml D
	S1	S2	S3	S4	S5	
1	4	3	4	4	3	18
2	3	4	3	4	4	18
3	4	4	4	4	3	19
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	3	4	19
7	3	3	3	2	3	14
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	3	18
12	3	3	3	2	3	14
13	4	3	4	4	4	19
14	3	4	4	4	4	19
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	3	4	3	18
17	3	3	2	3	3	14
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	4	3	3	17
20	4	4	3	4	4	19
21	3	3	3	3	3	15
22	4	3	4	4	4	19
23	4	4	3	4	3	18
24	2	2	2	2	2	10
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	4	4	3	18
27	3	3	3	3	3	15
28	2	2	1	1	2	8
29	4	4	3	3	3	17
30	3	3	3	3	3	15
31	4	4	4	4	3	19
32	3	2	2	2	2	11
33	4	4	4	4	3	19
34	3	3	3	2	2	13
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	3	3	18
37	3	3	3	3	3	15
38	2	2	2	1	2	9
39	3	4	4	3	3	17
40	3	2	3	3	3	14

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen (Layanan Keuangan dan Saprasi):

			D
Spearman's rho	S1	Correlation Coefficient	.846**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
S2	S2	Correlation Coefficient	.799**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
S3	S3	Correlation Coefficient	.828**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
S4	S4	Correlation Coefficient	.894**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
S5	S5	Correlation Coefficient	.804**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40
D	D	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	5