

**LAPORAN *SURVEY* KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK  
PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WARMADEWA**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
DENPASAR  
2023**

# LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN *SURVEY* KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK  
PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WARMADEWA



Penyusun	Pemeriksa	Persetujuan	Pengesahan
GKM Prodi Manajemen	Ketua Program Studi	<b>Ketua UPMF</b>	Dekan
			
Ni Md Rustini, SE, M. Agb NIK. 230340173	Dr. I. B. Ag. Dharmanegara, SE. M. Si Nip. 19630710992031003	Dr. Partiw Dwi Astuti, SE, M. Si, Ak, CA NIK. 230340269	Prof. Dr. I Made Sara, SE., MP NIK. 230 34 0024

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perkenan-Nya laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa (FEB Unwar) dapat diselesaikan. Laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik merupakan suatu kegiatan yang di laksanakan dalam bentuk wawancara dan survei yang terstandarisasi terhadap kepuasan mahasiswa dan layanan akademik yang dilakukan secara berkala oleh Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa (FEB Unwar). Melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh Prodi Manajemen, FEB Unwar dapat mengumpulkan informasi serta mengevaluasi proses dan peningkatan mutu akademik mahasiswa di lingkungan FEB Unwar. Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan oleh FEB Unwar terhadap seluruh mahasiswa yang bernaung di Prodi Manajemen di lingkungan FEB Unwar. Informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi keperluan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diperoleh dengan menggunakan metode survei dan wawancara. Dalam pelaksanaannya diharapkan dapat saling melengkapi informasi yang dibutuhkan. Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dilakukan dalam beberapa mekanisme, seperti wawancara, sebaran angket secara berantai dan melalui *google form*. Dengan demikian, ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan atas kerja sama, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Diharapkan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dapat digunakan sebagai pedoman serta acuan untuk meningkatkan kualitas akademik mahasiswa di lingkungan Prodi Manajemen FEB Unwar.

Denpasar, 15 Februari 2024  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Warmadewa



Penyusun

Ni Md Rustini, S.E., M.Agb

NIK. 230340173

## DAFTAR ISI

Halaman Cover .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar.....	vi
I. PENDAHULUAN .....	1
II. HASIL DAN TEMUAN .....	2
HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	2
A. Skor Masing-Masing Aspek.....	2
B. Prosentase Pencapaian Kinerja.....	3
III. TEMUAN .....	22
IV. REKOMENDASI .....	22
V. SIMPULAN.....	23
LAMPIRAN.....	24

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kriteria Rata-Rata Skor.....1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase pencapaian kinerja aspek tangible.....	3
Gambar 2. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 1.....	4
Gambar 3. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 2.....	5
Gambar 4. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 3.....	5
Gambar 5. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 4.....	6
Gambar 6. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 5.....	6
Gambar 7. Persentase pencapaian kinerja aspek reliability.....	7
Gambar 8. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 1.....	8
Gambar 9. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 2.....	8
Gambar 10. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 3.....	9
Gambar 11. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 4.....	9
Gambar 12. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 5.....	10
Gambar 13. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 6.....	10
Gambar 14. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 7.....	11
Gambar 15. Persentase pencapaian kinerja aspek empathy.....	12
Gambar 16. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 1.....	12
Gambar 17. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 2.....	13
Gambar 18. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 3.....	13
Gambar 19. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 4.....	14
Gambar 20. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 5.....	14
Gambar 21. Persentase pencapaian kinerja aspek responsiveness.....	16
Gambar 22. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 1.....	17
Gambar 23. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 2.....	17
Gambar 24. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 3.....	18
Gambar 25. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 4.....	19

**LAPORAN**  
**HASIL PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA**  
**TERHADAP LAYANAN AKADEMIK**

**A. Pendahuluan**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran merupakan evaluasi internal atau audit internal dari salah satu kegiatan dibidang Pendidikan. Survei ini dilaksanakan untuk mendapatkan timbal balik dari mahasiswa yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur mutu pelayanan dan penyelenggaraan akademik pada Program Studi Manajemen. Survey ini dilaksanakan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah mengacu pada Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalamhal ini yaitu kegiatan proses belajar mengajar, kenyamanan proses belajar, serta pelayanan terhadap mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis dengan menggunakan beberapa instrumen yang mengacu pada lima standar proses pembelajaran yaitu: Aspek *Tangibles*, Aspek *Reability*, Aspek Responsivenes, Aspek *Assurance*, dan Aspek *Emphaty*. Kegiatan ini dilaksanakan secara periodik setiap akhir semester genap ataupun ganjil.

**B. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana mutu kinerja pelayanan yang diberikan oleh bagian akademik dan registik secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan proses pengajaran di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Warmadewa.Sedangkan tujuan audit kepuasan mahasiswa terhadap proses pelayanan adalah agar seluruh dosen, pegawai akademik dan registik telah dapat melakukan kinerja dengan baik yang kemudian menjadi bahan evaluasi untuk lebih ditingkatkan mutunya.

### C. Metode Penelitian

Untuk melakukan analisis kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran digunakan instrumen. Adapun Instrumennya dapat diuraikan dibawah ini: Sesuai dengan kuesioner yang diberikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Warmadewa untuk Kualitas Layanan Akademik oleh mahasiswa dalam proses pembelajaran menggunakan 27 parameter. Kuesioner yang kemudian disebarkan kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Secara Online Melalui *Google Form*. Adapun kelima aspek (standar) kualitas layanan dalam proses pembelajaran antara lain:

- a. Aspek Tangibles yang terdiri dari 5 parameter.
- b. Aspek Reability, yang terdiri dari 7 parameter.
- c. Aspek Responsiveness, yang terdiri dari 4 parameter.
- d. Aspek Assurance, yang terdiri dari 6 parameter.
- e. Aspek Emphaty, yang terdiri dari 5 parameter.

Hasil penilaian Kualitas Layanan Akademik diberi skor dan diklasifikasikan dalam bentuk katagori penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Rata Rata Skor

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Katagori penilaian</b>
3,25 – 4,00	4	Sangat puas
2,5 – 3,25	3	Baik
1,75 – 2,49	2	Tidak Baik
1,00 – 1,74	1	Sangat Tidak Baik

## PEMBAHASAN

### A. Perhitungan Hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap proses Pelayanan Akademik

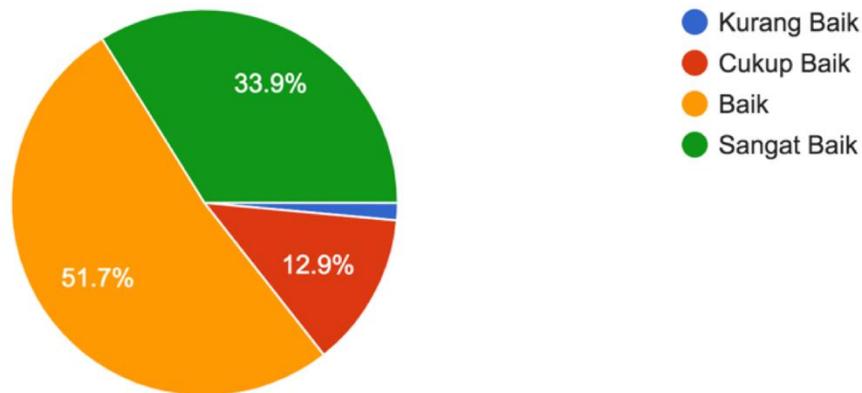
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Aktif pada Prodi Manajemen yang mengisi kuesioner Sebanyak 856. Penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data dengan alat bantu berupa angket atau kuesioner. Kuesioner disebar secara online dan diberikan kepada seluruh mahasiswa di lingkungan Universitas Warmadewa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen

Berdasarkan analisis, Variabel dari jawaban kuesioner dalam proses pembelajaran oleh mahasiswa diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan analisis, Indikator dari jawaban kuesioner dalam proses pembelajaran oleh mahasiswa diperoleh hasil sebagai berikut:

#### a. Aspek *Tangibles* memiliki 5 indikator

##### 1. Sarana dan Prasarana *e-learning*

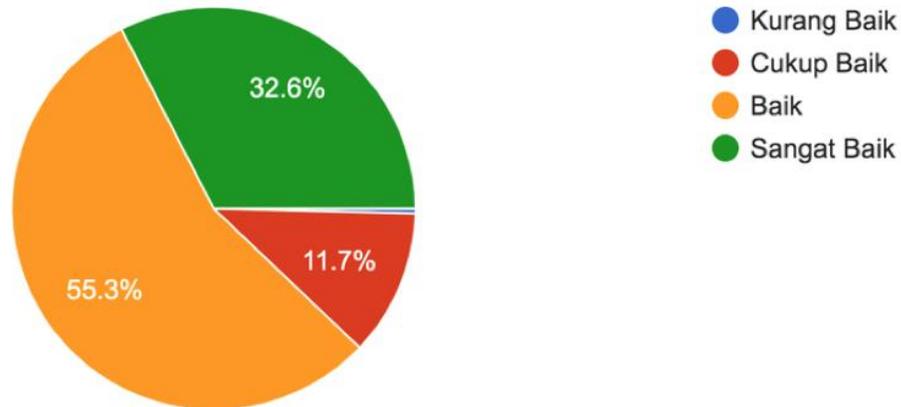


Grafik 1. Sarana dan Prasarana *e-learning*

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan sarana dan prasarana *e-learning* yang untuk menunjang proses pembelajaran, diperoleh jawaban bahwa sebanyak 51.7% mahasiswa merasa sangat baik dengan sarana dan prasana *e-learning* yang tersedia, sebanyak 33.9% mahasiswa

merasa sarana dan prasarana berada dalam kategori baik, dan sebanyak 12.9% merasa cukup baik.

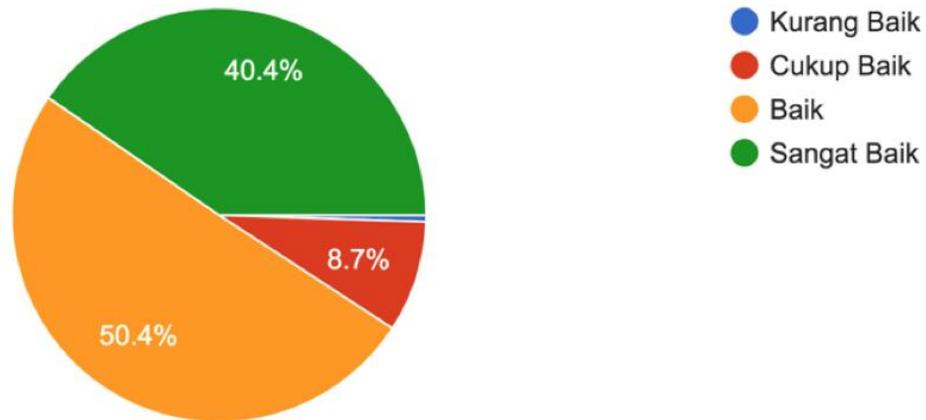
## 2. Pertanyaan *Website* Universitas Warmadewa



Grafik 2. *Website* Warmadewa

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan *website* warmadewa, diperoleh jawaban bahwa sebanyak 55.3% mahasiswa merasa baik, sebanyak 32.6% mahasiswa merasa *website* warmadewa sangat baik, dan hanya sebanyak 11.7% yang merasa *website* warmadewa cukup baik saat digunakan.

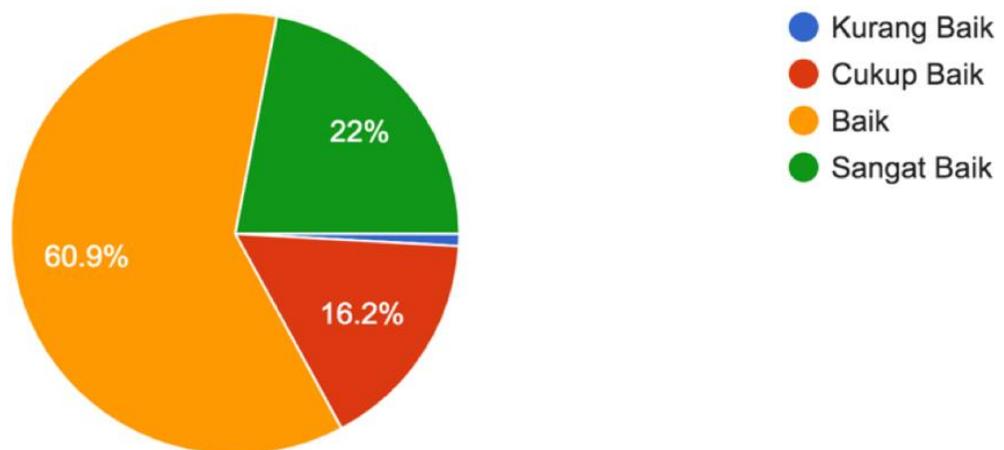
## 3. Pertanyaan Kemudahan Mengakses SIMON (Sistem Informasi Mahasiswa Online)



Grafik 3. Kemudahan Mengakses SIMON

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan SIMON warmadewa, diperoleh jawaban bahwa sebanyak 50.4% mahasiswa menjawab baik, sebanyak 40.4% mahasiswa menjawab sangat baik dan sebanyak 8.7%

#### 4. Pertanyaan Ketersediaan dan Kelengkapan Panduan Akademik

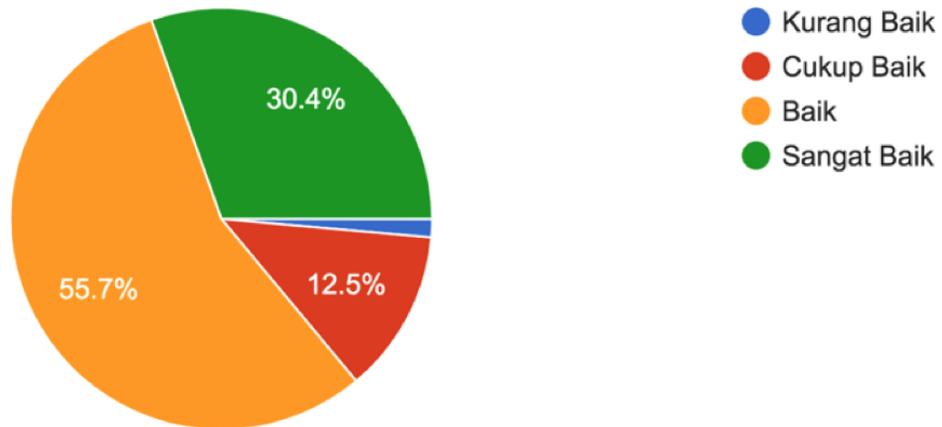


Grafik 4. Ketersediaan dan Kelengkapan Panduan Akademik

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Ketersediaan dan Kelengkapan Panduan Akademik diperoleh jawaban bahwa sebanyak 60.9% mahasiswa menjawab baik, sebanyak

22% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 16.2% mahasiswa menjawab cukup baik.

##### 5. Pertanyaan Universitas Warmadewa Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

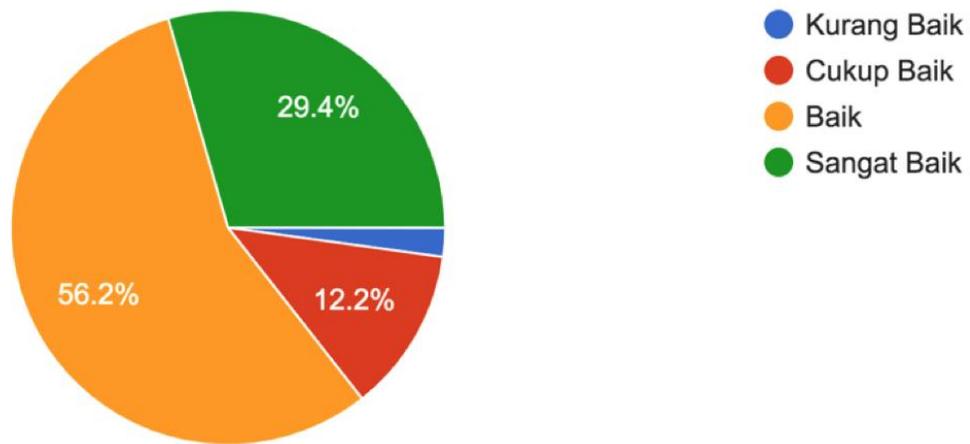


Grafik 5. Universitas Warmadewa Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana diperoleh jawaban bahwa sebanyak 55.7% mahasiswa menjawab baik, sebanyak 30.4% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 12.5% mahasiswa menjawab cukup baik.

b. *Aspek Reliability* memiliki 7 indikator

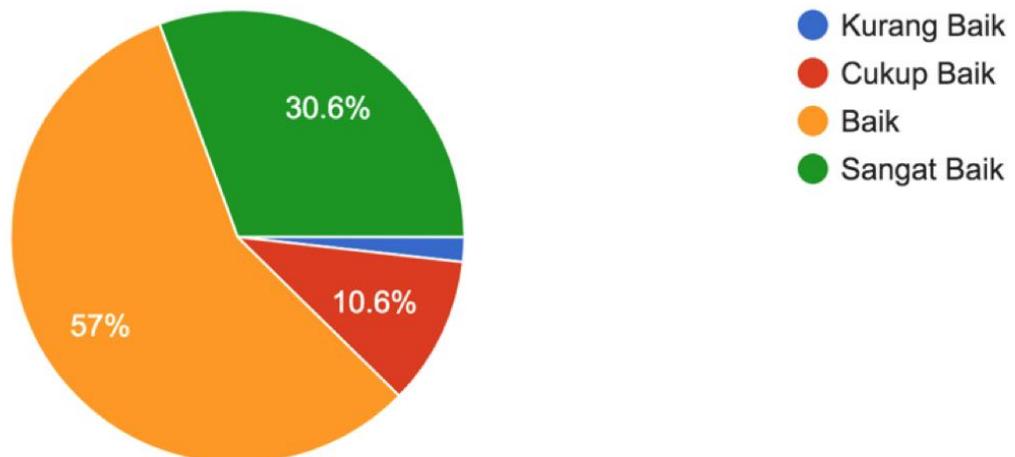
##### 1. Pertanyaan Dosen Memberikan Perkuliahan sesuai Jadwal



Grafik 6. Dosen Memberikan Perkuliahan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa diperoleh hasil terkait tentang dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal diperoleh jawaban bahwa sebanyak 56.2% mahasiswa menjawab baik, sebanyak 29.4% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 12.2% mahasiswa menjawab cukup baik.

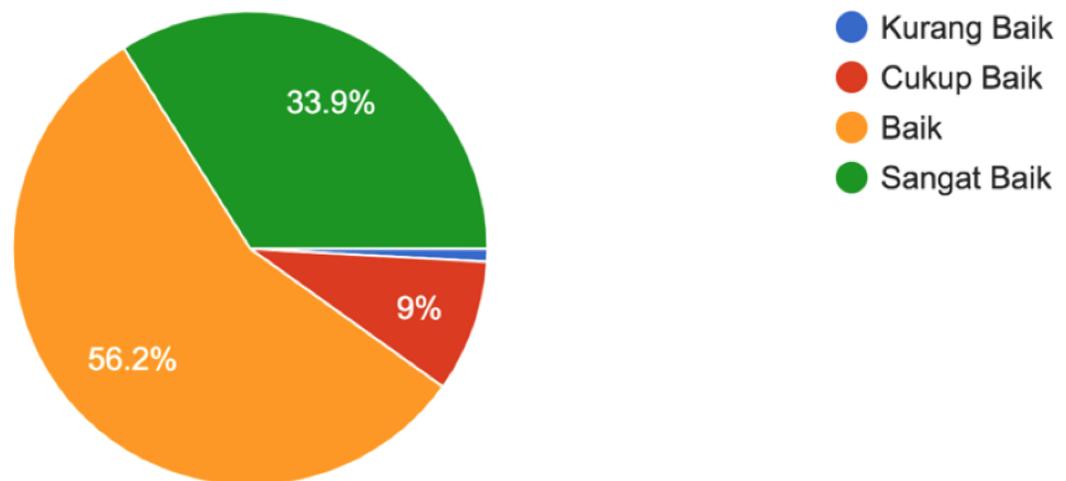
**2. Pertanyaan Penyampaian RPS, Daftar Hadir, Tugas, Kuis, dan sumber belajar lainnya**



Grafik 7. Dosen Memberikan Perkuliahan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa diperoleh hasil terkait tentang dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal diperoleh jawaban bahwa sebanyak 57% mahasiswa menjawab baik, sebanyak 30.6% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 10.6% mahasiswa menjawab cukup baik.

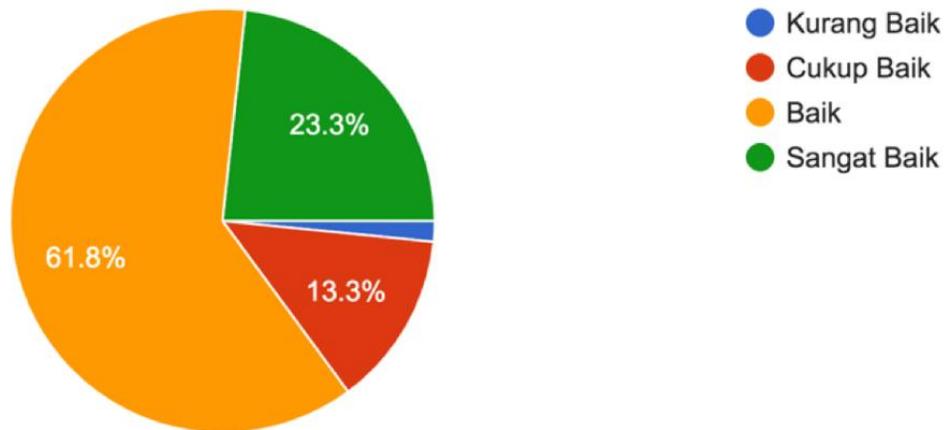
### 3. Pertanyaan Kesesuaian Susunan Jadwal Perkuliahan



Grafik 8. Kesesuaian Susunan Jadwal Perkuliahan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai kesesuaian jadwal perkuliahan kepada mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 56.2% mahasiswa menjawab baik, 33.9% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 9% mahasiswa menjawab cukup baik.

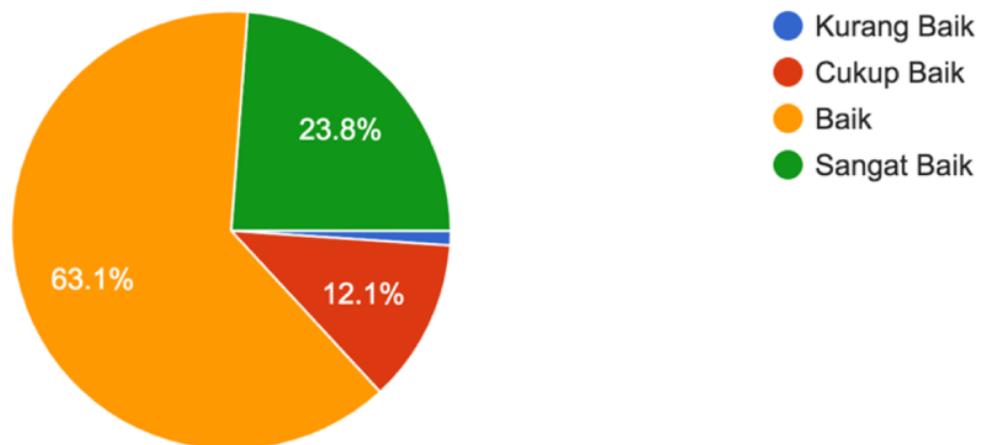
#### 4. Pertanyaan Tingkat Pelayanan Oleh Akademik dan Registrik Terhadap Mahasiswa



Grafik 9. Tingkat Pelayanan Oleh Akademik dan Registrik

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan bagian akademik dan registrik kepada mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 61.8% mahasiswa menjawab baik, 23.3% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 13.3% mahasiswa menjawab cukup baik.

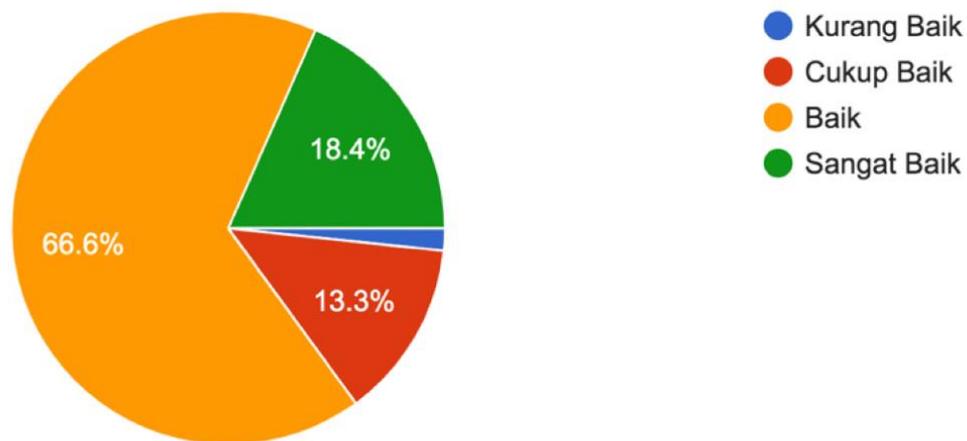
#### 5. Pertanyaan Mengenai Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Bagian Akademik dan Registrik Dalam Memberikan Informasi Terkait dengan Akademik



Grafik 10. Pengetahuan Karyawan Akademin dan Registrik

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan bagian akademik dan registrik dalam menyampaikan informasi terkait akademik kepada mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 63.1% mahasiswa menjawab baik, 23.8% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 12.1% mahasiswa menjawab cukup baik.

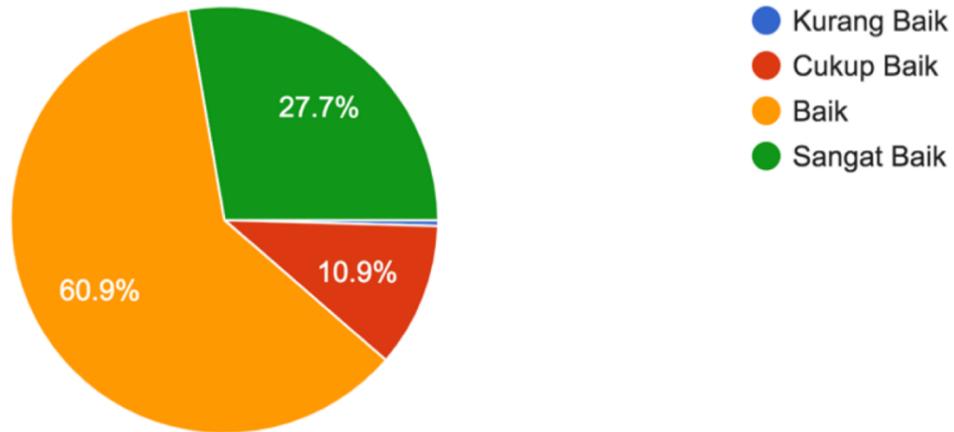
#### 6. Pertanyaan Proses Pemberhentian Studi Sementara



Grafik 11. Proses Pemberhentian Studi Sementara

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai proses pemberhentian studi sementara kepada mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 66.6% mahasiswa menjawab baik, 18.4% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 13.3% mahasiswa menjawab cukup baik.

## 7. Pertanyaan Pembagian Kartu Mahasiswa

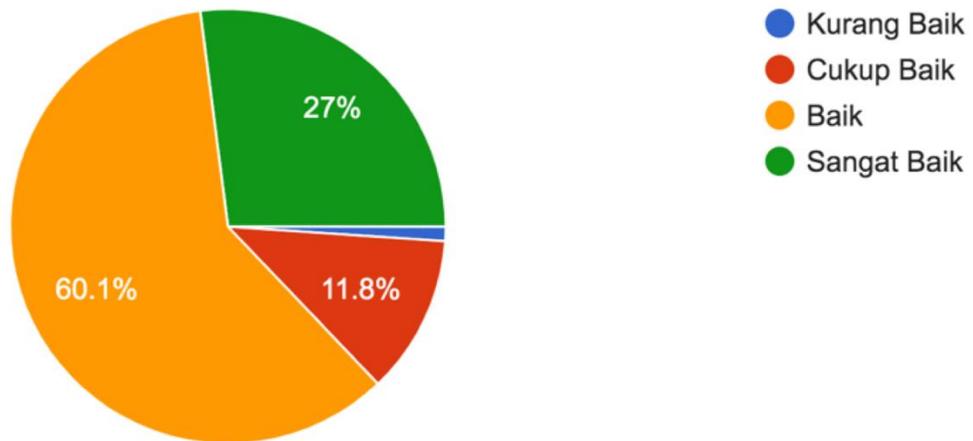


Grafik 12. Pembagian Kartu Mahasiswa

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai ketepatan waktu dalam membagikan kartu mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 60.9% mahasiswa menjawab baik, 27.7% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 10.9% mahasiswa menjawab cukup baik.

### c. Aspek *Responsiveness* terdiri dari 4 pertanyaan

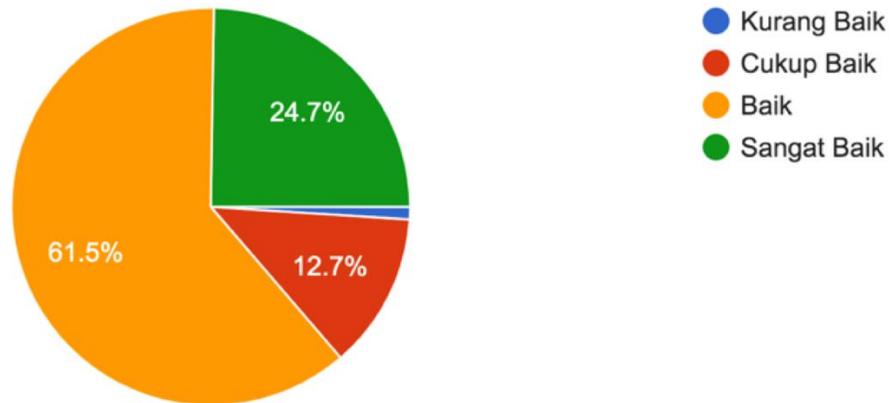
#### 1. Pertanyaan Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Akademik (Media Cetak / elektronik)



Grafik 13. Kemudahan Mendapatkan Informasi Akademik

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai kemudahan mereka dalam mendapatkan informasi terkait dengan kebutuhan akademik mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 60.1% mahasiswa menjawab baik, 27% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 11.6% mahasiswa menjawab cukup baik.

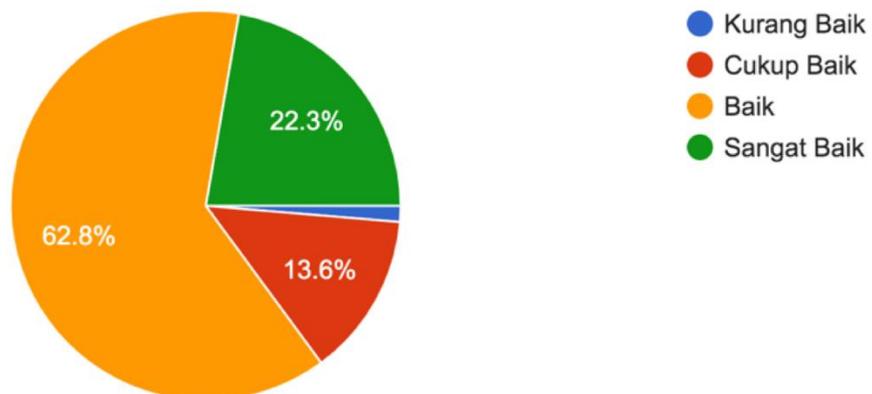
## 2. Pertanyaan Pelayanan Karyawan Akademin Kepada Mahasiswa



Grafik 14. Tingkat Pelayanan Oleh Akademik

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai pelayanan karyawan akademik dalam membantu mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan kebutuhan akademis mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 61.5% mahasiswa menjawab baik, 24.7% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 12.7% mahasiswa menjawab cukup baik.

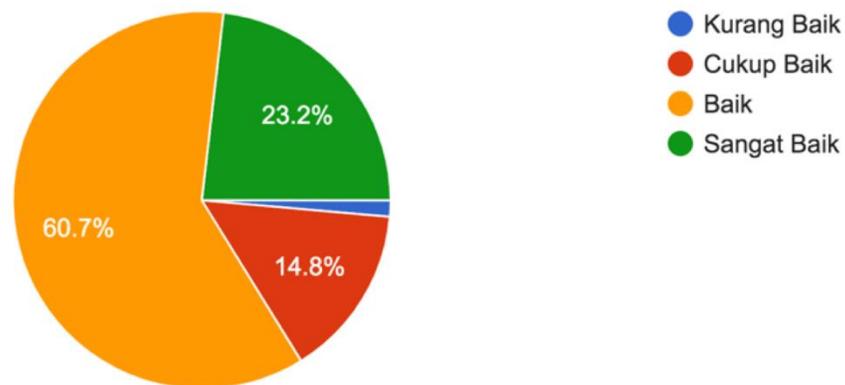
### 3. Pertanyaan Terkait Kritik dan Saran Terkait Akademik dan Registrasi Mahasiswa



Grafik 15. Penerimaan Kritik dan Saran

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai penerimaan kritik dan saran oleh karyawan akademik dan registik diperoleh jawaban yakni sebanyak 62.8% mahasiswa menjawab baik, 22.3% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 13.6% mahasiswa menjawab cukup baik.

#### 4. Pertanyaan Kecepatan Pelayanan Akademik dan non akademik

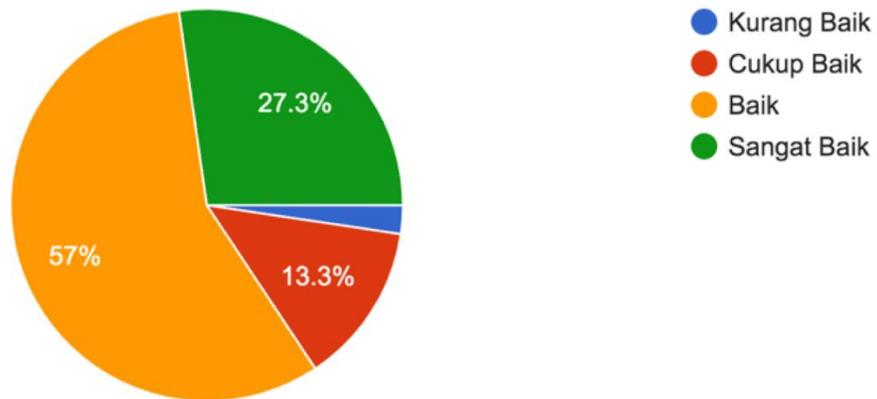


Grafik 16. Kecepatan Pelayanan Akademik dan non akademik

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai kecepatan pelayan yang diberikan oleh karyawan dalam hal yang terkait dengan kegiatan akademik dan non-akademik diperoleh jawaban yakni sebanyak 60.7% mahasiswa menjawab baik, 23.2% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 14.8% mahasiswa menjawab cukup baik.

**d. Aspek Assurance** Terdiri dari 6 Pertanyaan

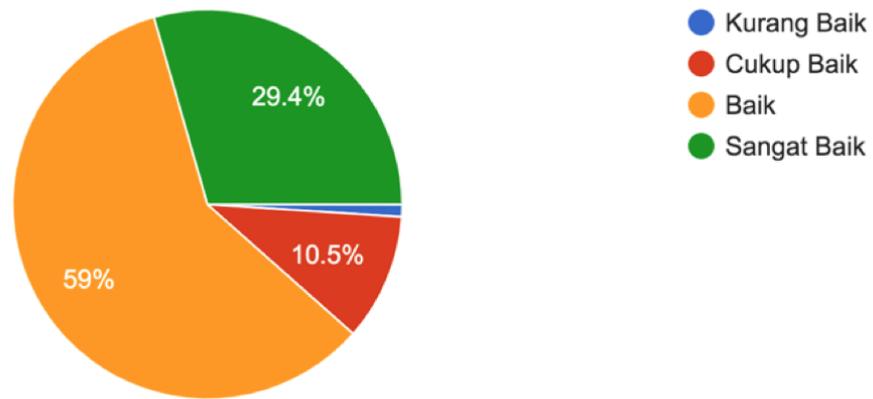
**1. Pertanyaan Dosen menciptakan suasana belajar yang kondusif, menyenangkan, dan memotivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik**



Grafik 17. Suasana Belajar

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai suasana belajar yang diciptakan oleh Dosen dalam hal yang terkait dengan proses belajar mengajar diperoleh jawaban yakni sebanyak 57% mahasiswa menjawab baik, 27.3% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 13.3% mahasiswa menjawab cukup baik.

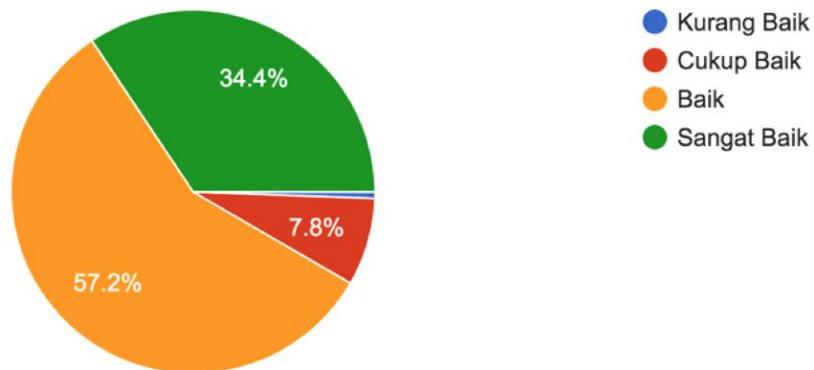
**2. Pertanyaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akreditasi Program Studi**



Grafik 18. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akreditasi Program Studi

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akreditasi Program Studi diperoleh jawaban yakni sebanyak 59% mahasiswa menjawab baik, 29.4% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 10.5% mahasiswa menjawab cukup baik.

### 3. Pertanyaan Komitmen Pimpinan dalam Menjaga Nama Baik Lembaga

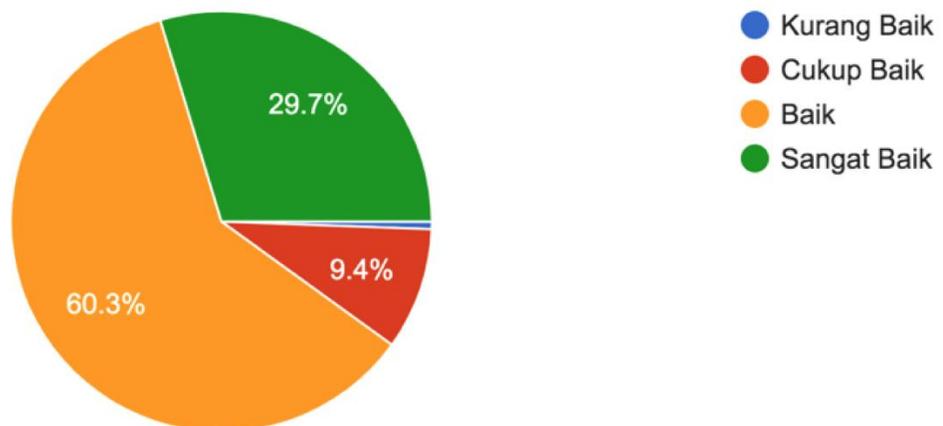


Grafik 19. Komitmen pimpinan dalam menjaga nama baik lembaga

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai komitmen pimpinan dalam menjaga nama baik Lembaga diperoleh jawaban yakni sebanyak 57.2% mahasiswa

menjawab baik, 34.4% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 7.8% mahasiswa menjawab cukup baik.

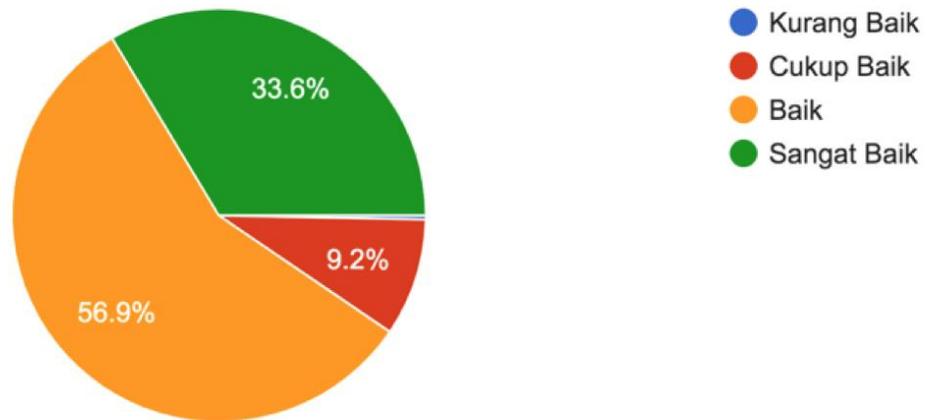
#### 4. Pertanyaan Kesesuaian Kurikulum Program Studi dengan Kebutuhan Dunia Kerja



Grafik 20. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kesesuaian Kurikulum Prodi

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai kesesuaian kurikulum program studi dengan kebutuhan di dunia kerja diperoleh jawaban yakni sebanyak 60.3% mahasiswa menjawab baik, 29.7% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 9.4% mahasiswa menjawab cukup baik.

#### 5. Pertanyaan Penerimaan Lulusan Dalam Melanjutkan Studi

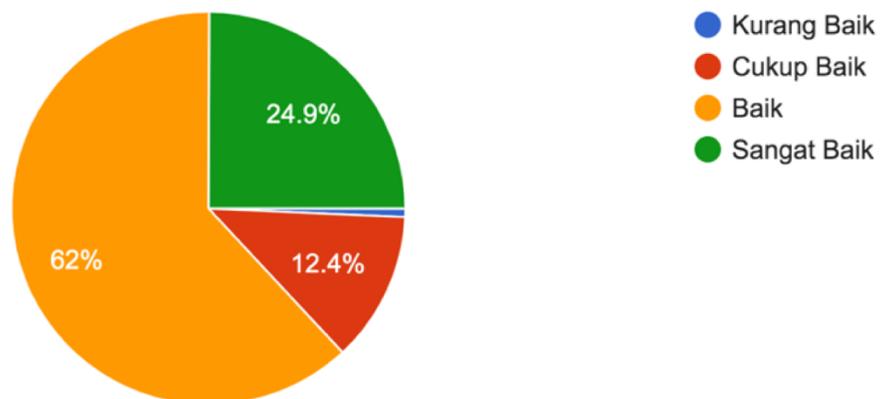


Grafik 21. Penerimaan Lulusan Dalam Melanjutkan Studi

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai penerimaan lulusan dalam melanjutkan studi diperoleh jawaban yakni sebanyak 56.9% mahasiswa menjawab baik, 33.6% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 9.2% mahasiswa menjawab cukup baik.

**e. Aspek *Emphaty* (Pemahaman Karyawan di FEB UNWAR Terhadap Kepentingan Mahasiswa) Terdiri dari 4 Peranyaan**

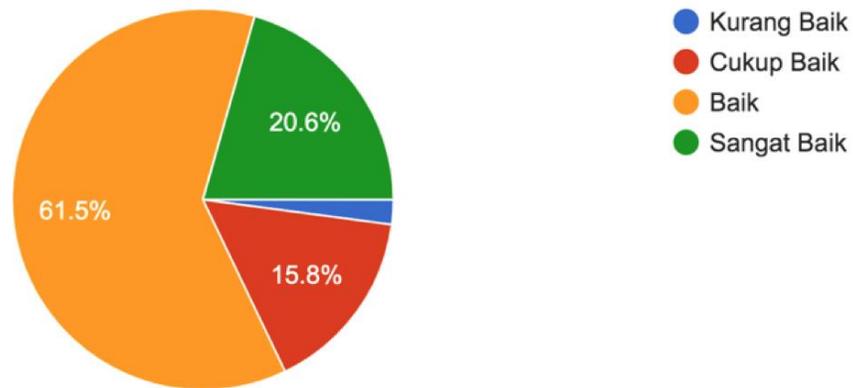
**1. Pertanyaan Sikap dan Prilaku Dalam Memberikan Pelayanan**



Grafik 22. Sikap Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan dalam hal yang terkait dengan kegiatan akademik dan non-akademik diperoleh jawaban yakni sebanyak 62% mahasiswa menjawab baik, 24.9% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 12.4% mahasiswa menjawab cukup baik.

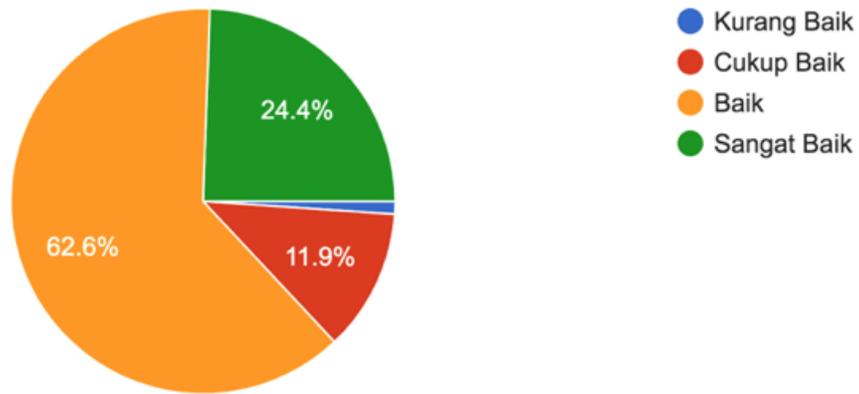
## 2. Pertanyaan Kemudahan Dosen Saat Ditemui



Grafik 23. Dosen Mudah Ditemui

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai seberapa mudah dosen ditemui saat melaksanakan bimbingan akademik dan bimbingan tugas akhir diperoleh jawaban yakni sebanyak 61.5% mahasiswa menjawab baik, 20.6% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 15.8% mahasiswa menjawab cukup baik.

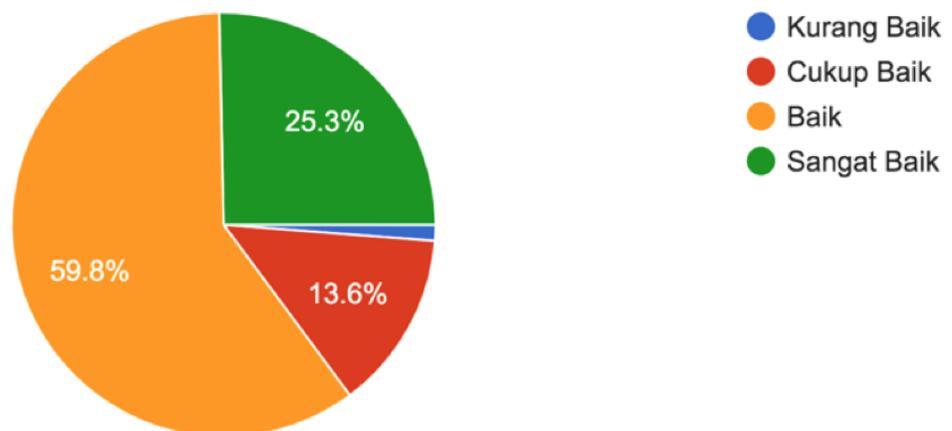
## 3. Pelayanan Kepada Seluruh Mahasiswa



Grafik 24. Pelayanan kepada seluruh mahasiswa

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai penyetaraan pelayanan kepada seluruh mahasiswa diperoleh jawaban yakni sebanyak 62.6% mahasiswa menjawab baik, 24.4% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 11.9% mahasiswa menjawab cukup baik.

#### 4. Pertanyaan Penyediaan Ruang Yang Komunikatif Untuk Diskusi Oleh Dosen Kepada Mahasiswa



Grafik 25. Penyediaan Ruang Untuk Berdiskusi

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa mengenai penyediaan ruang oleh dosen kepada mahasiswa untuk berdiskusi diperoleh jawaban yakni sebanyak 59.8%

mahasiswa menjawab baik, 25.3% mahasiswa menjawab sangat baik, dan sebanyak 13.6% mahasiswa menjawab cukup.

## **I. TEMUAN**

1. Pada aspek *reliability* butir pertanyaan 6 pernyataan mudah akses proses pemberhentian studi sementara mendapat skor tertinggi yakni sebesar 66.6% dengan jawaban reponden yakni berada pada kategori “Baik” hal tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah berada pada kategori baik. Namun, perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih maksimal dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.
2. Pada aspek *reliability* butir pertanyaan 7 pernyataan pengetahuan karyawan akademik mendapat skor tertinggi yakni sebesar 63.1% dengan jawaban reponden yakni berada pada kategori “Baik” hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah berada pada kategori baik. Namun, perlu ditingkatkan lagi agar menjadi semakin baik.
3. Pada aspek *tangibles* pernyataan mudah akses SIMON (Butir 3) mendapat skor terendah yakni sebesar 50.4% dengan jawaban reponden yakni berada pada kategori “Baik” hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang menunjang proses pembelajaran mahasiswa masih perlu banyak ditingkatkan. Dengan hadirnya digital justru diharapkan mempermudah proses pembelajaran.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil diatas, rata-rata hasil survei sudah berada pada kategori “Baik” namun peningkatan yang berkaitan dengan mutu pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa harus terus ditingkatkan agar dapat mencapai target kepuasan mahasiswa semaksimal mungkin. Hal yang paling perlu diperhatikan adalah penggunaan teknologi yang dapat menunjang proses pembelajaran. Selain mempermudah proses pembelajaran hal tersebut juga mempermudah dosen dalam

memberikan penilaian serta membantu pegawai secara lebih mudah dalam memproses segala kebutuhan mahasiswa.