

**LAPORAN *SURVEY* KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PRODI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA
PERIODE GANJIL TAHUN 2023/2024**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PRODI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA
PERIODE GANJIL TAHUN 2023/2024



Penyusun	Pemeriksa	Persetujuan	Pengesahan
GKM Prodi AK	Ketua Prodi AK	Ketua UPMF FEB	Dekan FEB
			
I Putu Gde Chandra Artha Aryasa, SE,M.Ak., BKP	Dr. A.A Gede Krisna Murti, SE.,M.Si, Ak.CA	L.G.P. Sri Eka Jayanti, SE,M.Si, Ak.CA	Dr. I B Agung Dharmanegara, SE, M.Si
NIK : 230340509	NIK : 230340320	NIK : 230340230	NIP. 196307101992031003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat perkenan-Nya akhirnya laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa (FEB Unwar) dapat dirampungkan. Laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik merupakan suatu kegiatan dalam bentuk wawancara dan survei yang terstandarisasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilakukan secara berkala oleh Prodi Akuntansi FEB Unwar. Melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Akuntansi, FEB Unwar dapat mengumpulkan informasi dan mengevaluasi proses serta peningkatan mutu akademik mahasiswa di lingkungan FEB Unwar. Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan oleh FEB Unwar terhadap seluruh mahasiswa Prodi Akuntansi di lingkungan FEB Unwar. Informasi yang dibutuhkan untuk keperluan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diperoleh dengan menggunakan metode survei dan wawancara yang 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*. Dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas kerja sama, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Diharapkan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dapat digunakan sebagai pedoman bagi peningkatan kualitas akademik mahasiswa di lingkungan Prodi Akuntansi FEB Unwar.

Denpasar, 19 Januari 2024
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Prodi Akuntansi
Gugus Kendali Mutu,

I Putu Gde Chandra Artha Aryasa, S.E., M.Ak., BKP

NIK. 230340509

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 ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	1
A. Skor Masing-Masing Aspek	2
B. Presentase Pencapaian Kinerja	2
III. TEMUAN	21
IV. REKOMENDASI	21
V. SIMPULAN.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria Rata-Rata Skor.....	1
Tabel 2. Skor Masing-Masing Aspek.....	2
Tabel3. Persentase Pencapaian kinerja.....	3
Tabel 3. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Reliability.....	7
Tabel 4. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Empaty.....	11
Tabel 5. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsivenes.....	15
Tabel 7. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Insurance.....	18

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.....	18
Gambar 26. Persentase pencapaian kinerja aspek insurance.....	19
Gambar 27. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 1.....	20
Gambar 28. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 2.....	20
Gambar 29. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 3.....	21
Gambar 30. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 4.....	21
Gambar 31. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 5.....	22

Gambar 32. Persentase jawaban responden butir pertanyaan 6.....22

I. PENDAHULUAN

Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dimaksudkan untuk mendapatkan timbal balik dari mahasiswa yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur mutu pelayanan dan penyelenggaraan akademik di Program Studi Akuntansi. Survey ini dilakukan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah sesuai dengan Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Dalam kuesioner survey kepuasan mahasiswa terdapat lima aspek penilaian dengan 27 butir pernyataan yang dirinci sebagai berikut:

- A. Aspek *tangible* dengan 5 butir pernyataan.
- B. Aspek *reliability* dengan 7 butir pernyataan.
- C. Aspek *empaty* dengan 5 butir pernyataan.
- D. Aspek *responsiveness* dengan 4 butir pernyataan
- E. Aspek *assurance* dengan 6 butir pernyataan

Kuesioner disebarakan kepada 164 orang mahasiswa sebagai responden dengan response rate sebesar 90%. Skor penilaian menggunakan skala empat. Skor 4 berarti sangat puas, skor 3 puas, skor 2 kurang puas, dan skor 1 sangat kurang puas. Kriteria rata-rata skor seperti tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kriteria rata-rata skor

Interval skor	Kategori
1,00 – 1,75	Sangat Kurang Puas (SKP)
1,76 – 2,50	Tidak Puas (KP)
2,51 – 3,25	Puas (P)
3,26 – 4,00	Sangat Puas (SP)

II. HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner layanan kepuasan mahasiswa dalam bidang akademik dengan respons sebesar 164 orang mahasiswa Prodi Akuntansi menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

A. Skor Masing-masing Aspek

Dari 5 aspek yang berisi 27 butir pernyataan dapat diketahui skor masing-masing aspek sebagai berikut:

Tabel 2. Skor Masing-Masing Aspek

Indikator	Jumlah butir/item	Total Skor	Rata-rata skor	Kategori
Aspek <i>tangible</i>	5	2830	3,45	Sangat Puas
Aspek <i>reliability</i>	7	3885	3,38	Sangat Puas
Aspek <i>empaty</i>	5	2696	3,28	Sangat Puas
Aspek <i>responsiveness</i>	4	2202	3,35	Sangat Puas
Aspek <i>assurance</i>	6	3324	3,37	Sangat Puas
Jumlah	27	14937	3,37	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek *tangible* memperoleh skor tertinggi **3,26**, berikut pada aspek *responsiveness* mendapat skor terendah yakni **3,45**. Meski aspek *empaty* mendapat skor terendah namun masih dalam kategori puas. Rata-rata dari 5 indikator yang menjadi tolak ukur pengukuran besarnya adalah 3,37 dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan terbukti dengan nilai rata-rata yang berada pada kategori sangat puas.

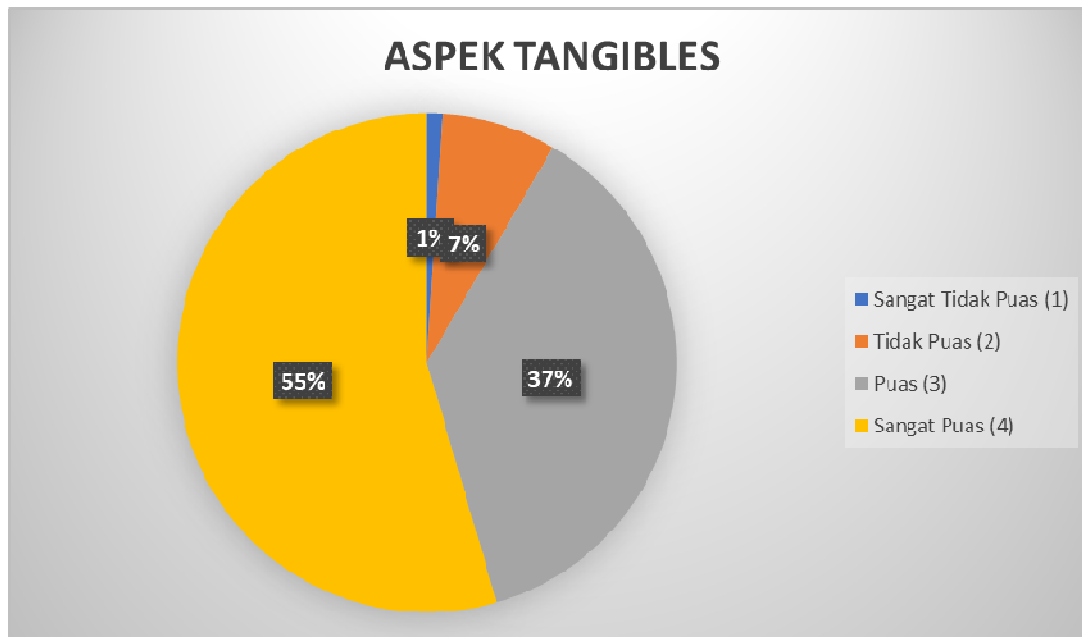
B. Persentase Pencapaian Kinerja

Persentase pencapaian kinerja diukur dengan melihat rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan di 5 aspek kepuasan mahasiswa. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dan detail mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan untuk ditingkatkan. Persentase pencapaian kinerja ditunjukkan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Tangible*

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0,98%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,44%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	37,07%	Puas
3,26 – 4,00	54,51%	Sangat Puas

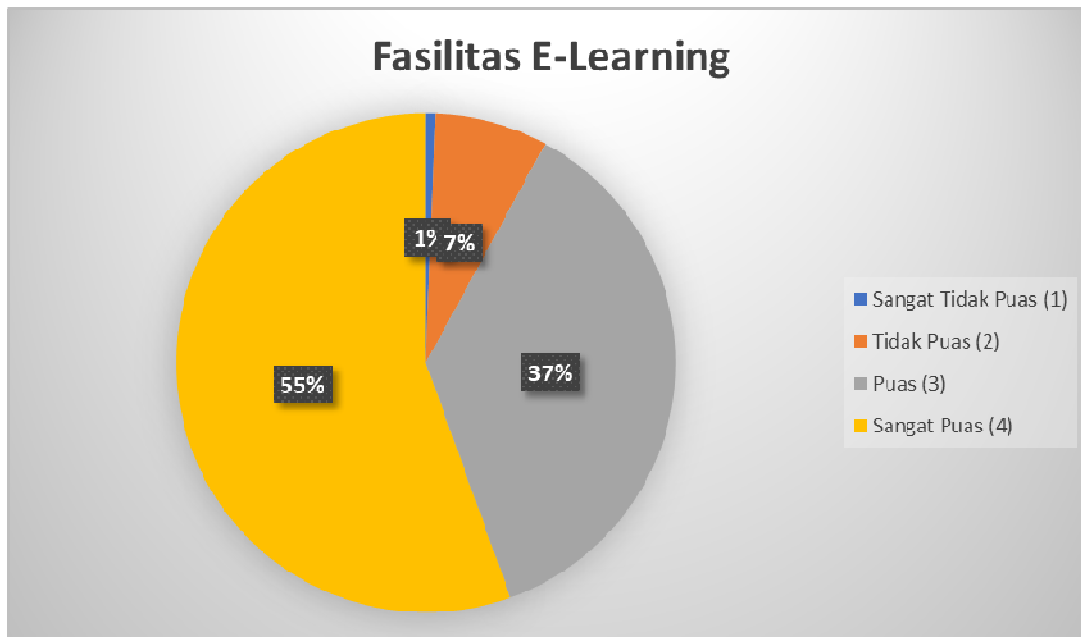
Gambar 1. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Tangibles*



Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari *Aspek Tangible*, Prodi Akuntansi berada pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini berdasarkan presentase jawaban mahasiswa pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa presentase tertinggi berada pada katagori puas yaitu sebesar 55%. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek tangible adalah sebagai berikut:

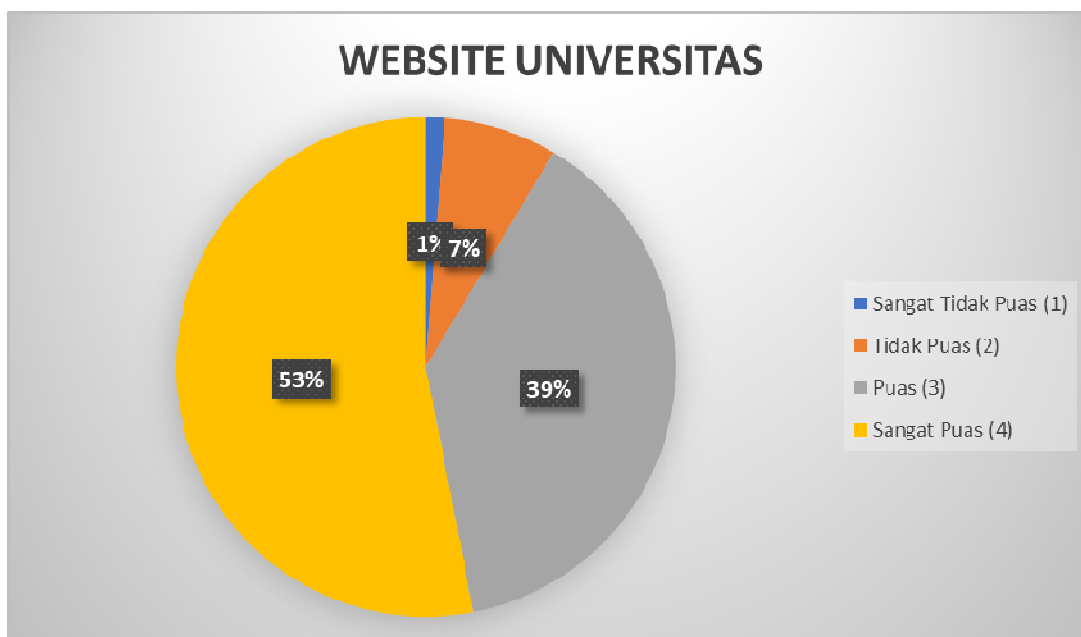
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,46 yang berarti penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 2: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



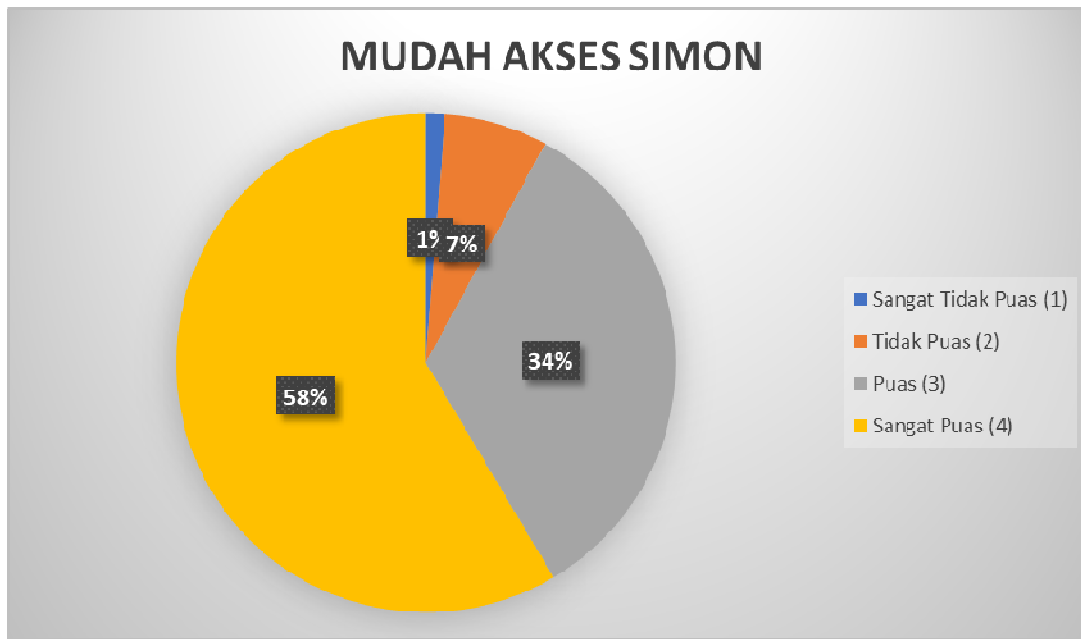
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,43 yang berarti penggunaan web site dalam memperoleh informasi berkaitan dengan pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 3: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



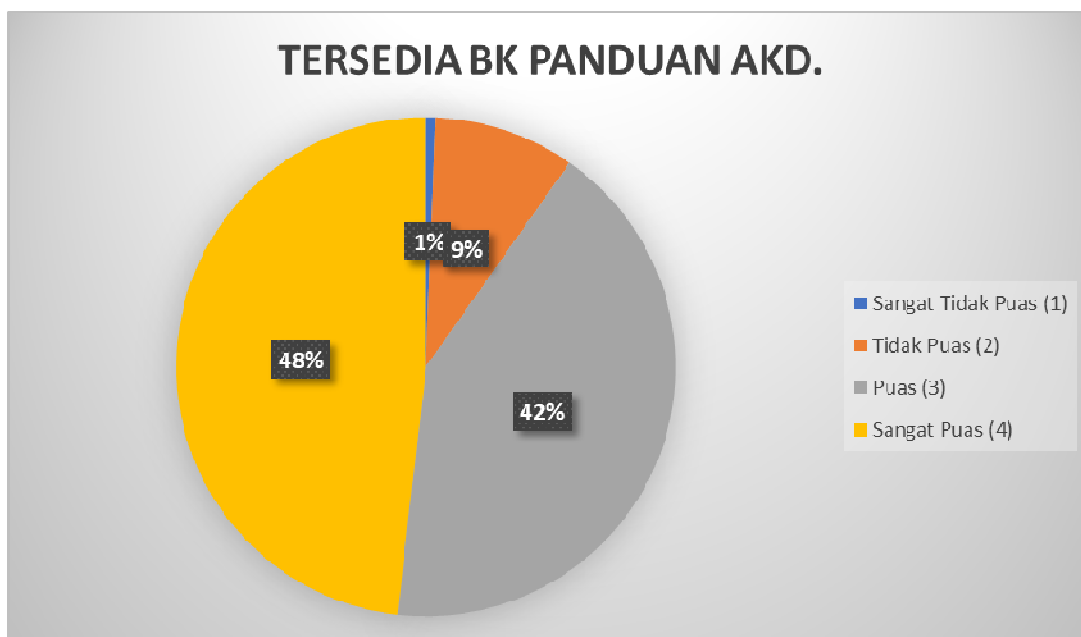
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,49 yang berarti kemudahan dalam mengakses SIMON untuk mendukung proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 4: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



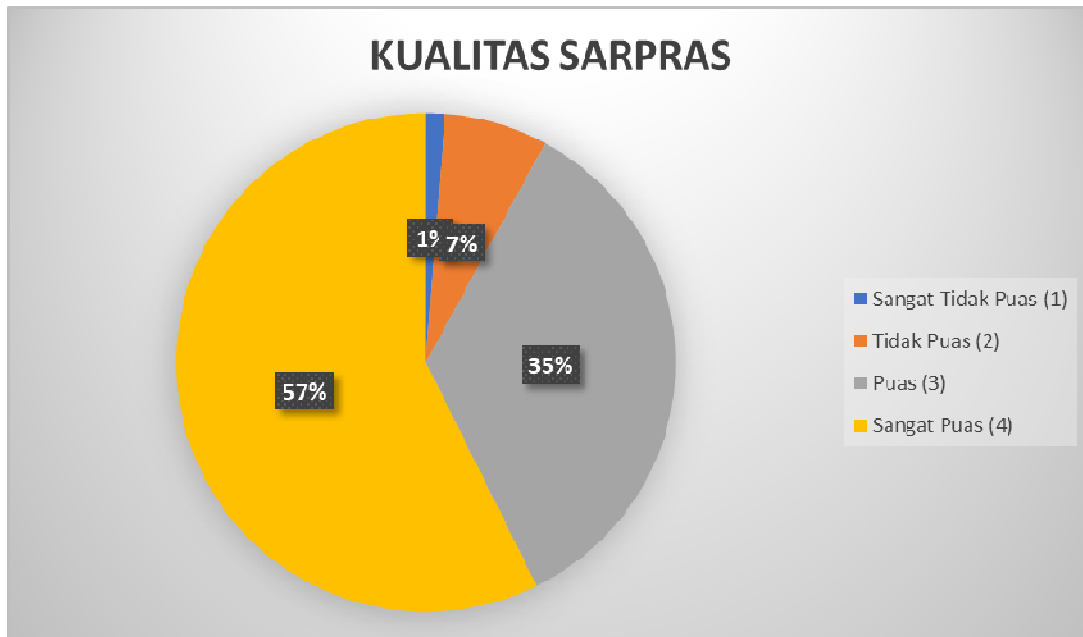
d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 5: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,48 yang berarti ketersediaan sarana prasarana untuk mendukung proses pembelajarani dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

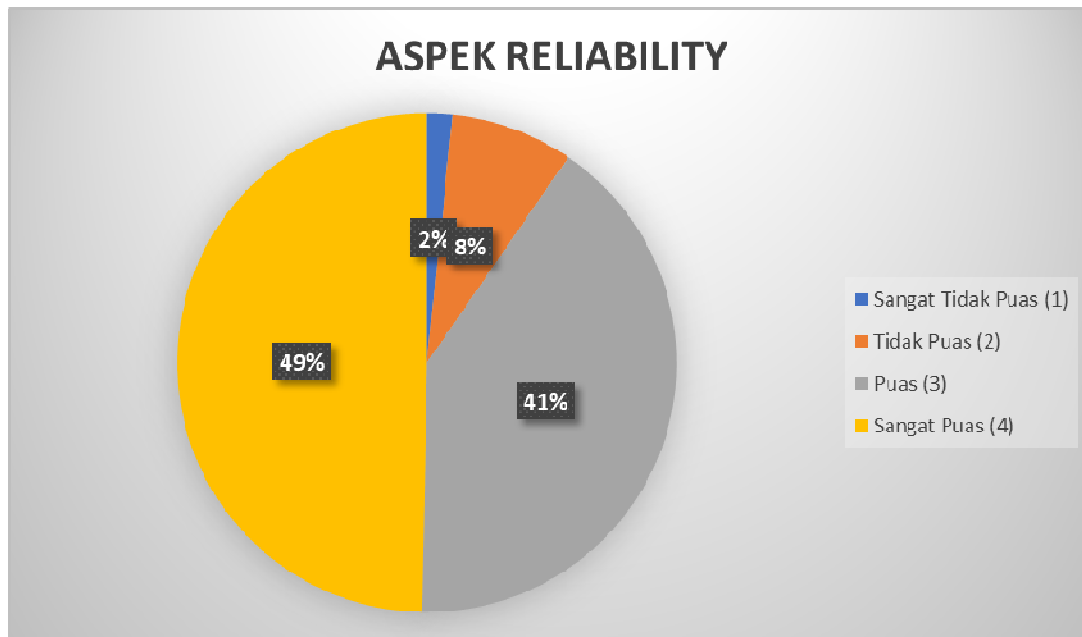
Gambar 6: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Tabel 4. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Reliability

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	1,66%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,93%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	40,77%	Puas
3,26 – 4,00	49,65%	Sangat Puas

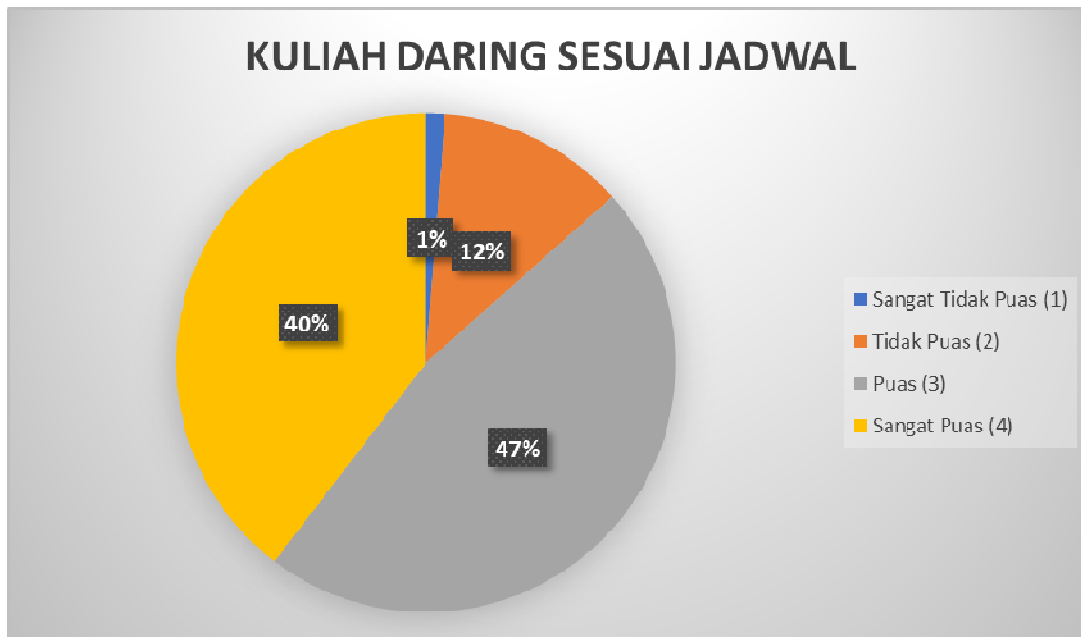
Gambar 7: Persentase pencapaian Kinerja Aspek Reliability



Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari aspek reliability Prodi Akuntansi berada pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini berdasarkan presentase jawaban mahasiswa pada masing-masing butir pernyataan yaitu sebanyak 49,65% mahasiswa menilai puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek reliability adalah sebagai berikut:

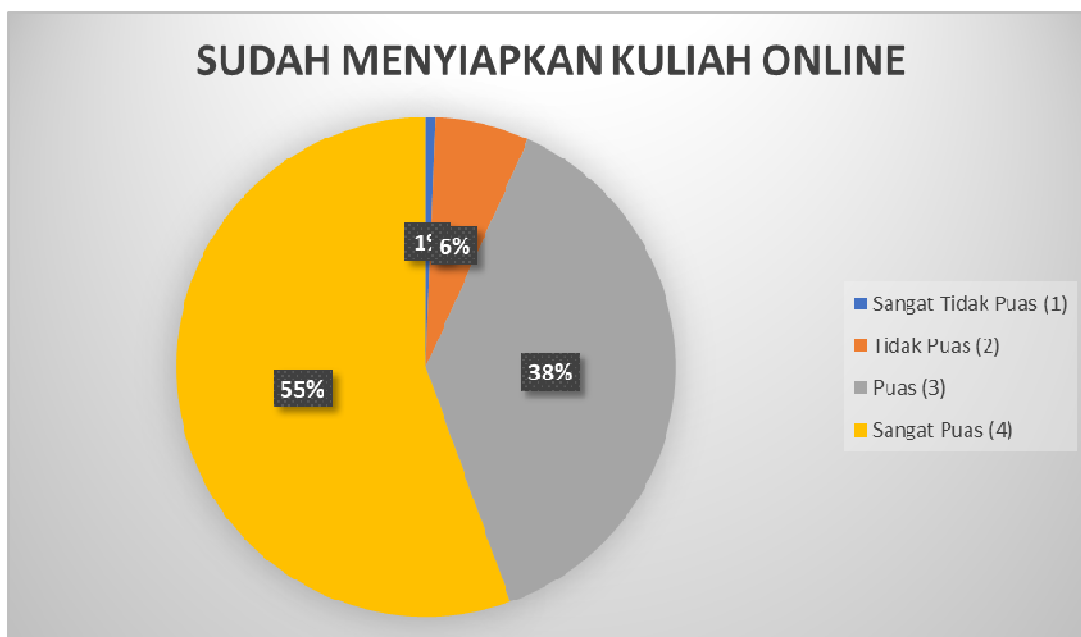
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,25 yang berarti pelaksanaan kuliah daring dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 8: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



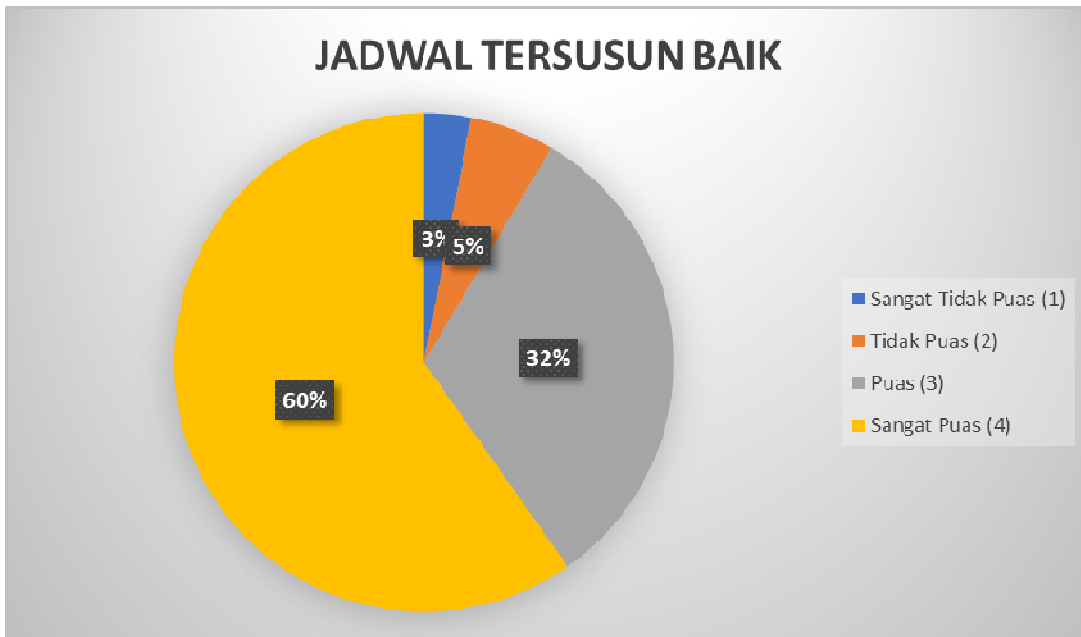
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,48 yang berarti **ketersediaan absen kuliah on line dalam pelaksanaan perkuliahan** dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 9: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



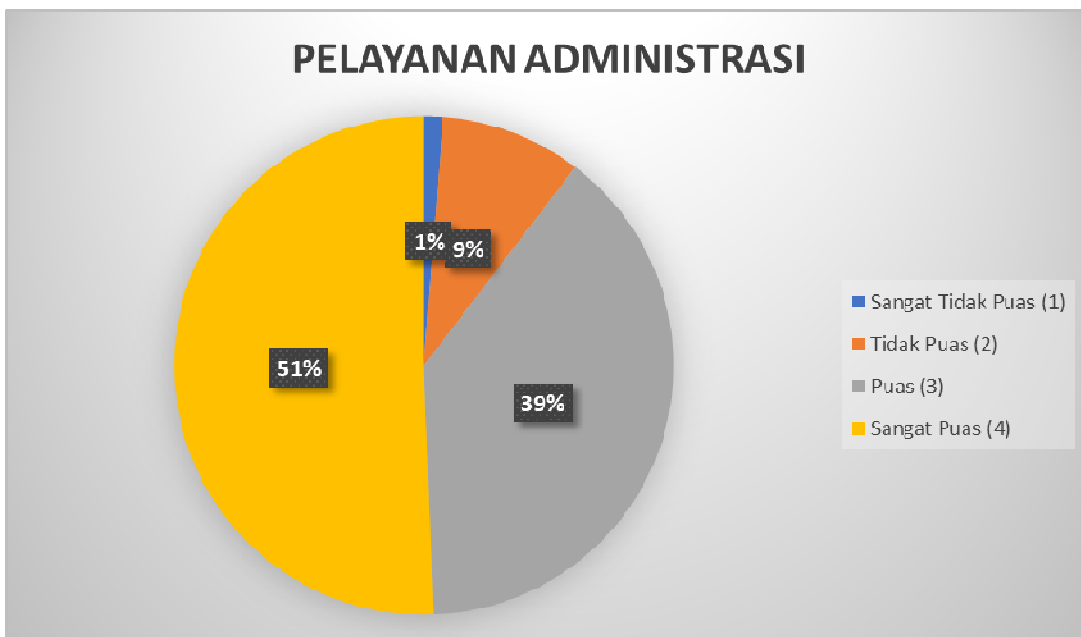
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,48 yang berarti **penyusunan jadwal kuliah** yang dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 10: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



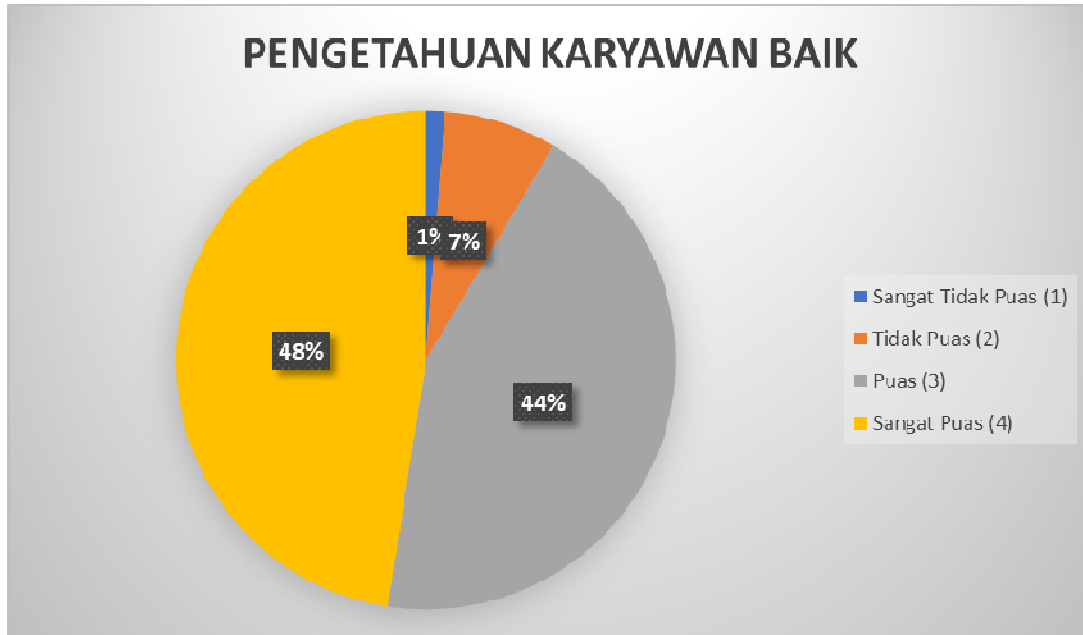
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,39 yang berarti pelayanan administrasi dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 11: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



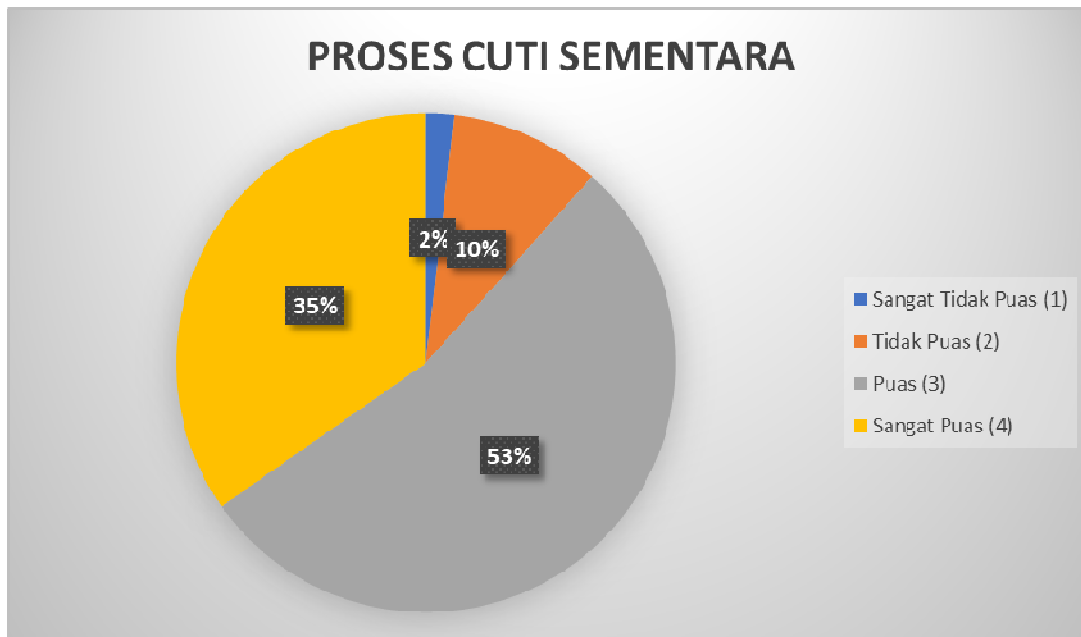
- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti pengetahuan karyawan dalam pelaksanaan pelayanan akademik dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 12: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



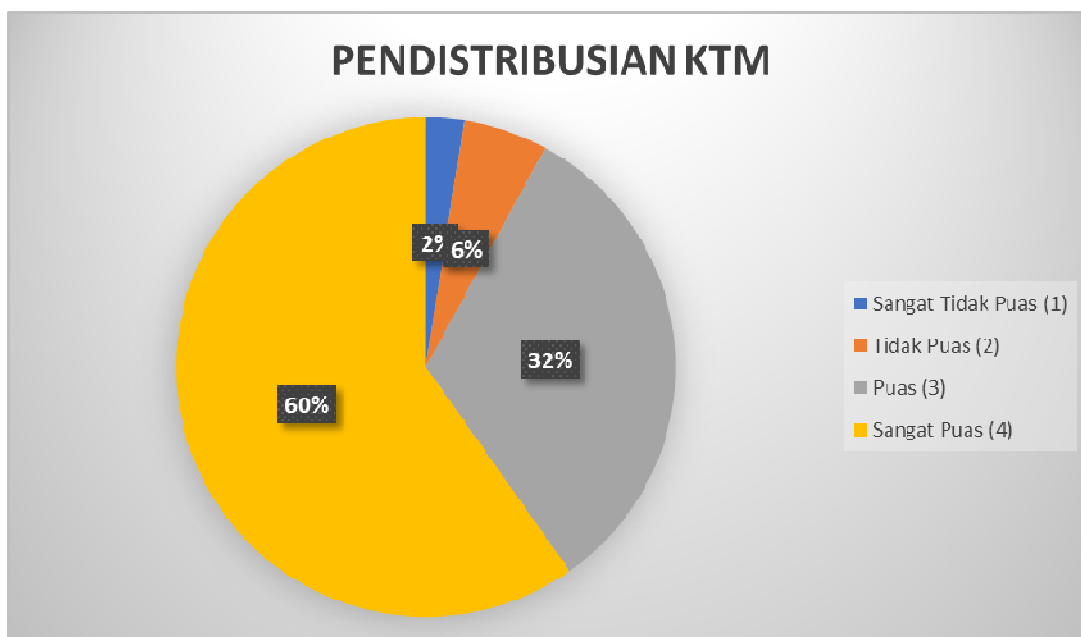
- f. **Butir 6:** memperoleh rata-rata skor 3,21 yang berarti pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 13: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 6



- g. **Butir 7:** memperoleh rata-rata skor 3,49 yang ketepatan dalam pendistribusian KTM kepada mahasiswa dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 14: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 7

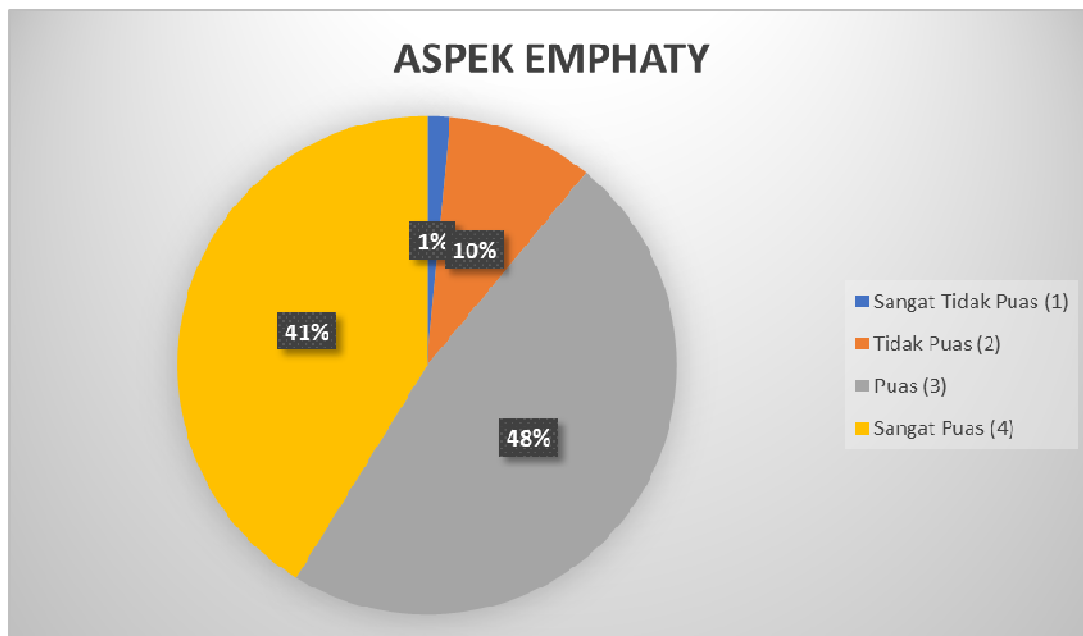


Tabel 5. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Emphaty

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
----------------	------------	------------

1,00 – 1,75	1,46%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	9,51%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	47,80%	Puas
3,26 – 4,00	41,22%	Sangat Puas

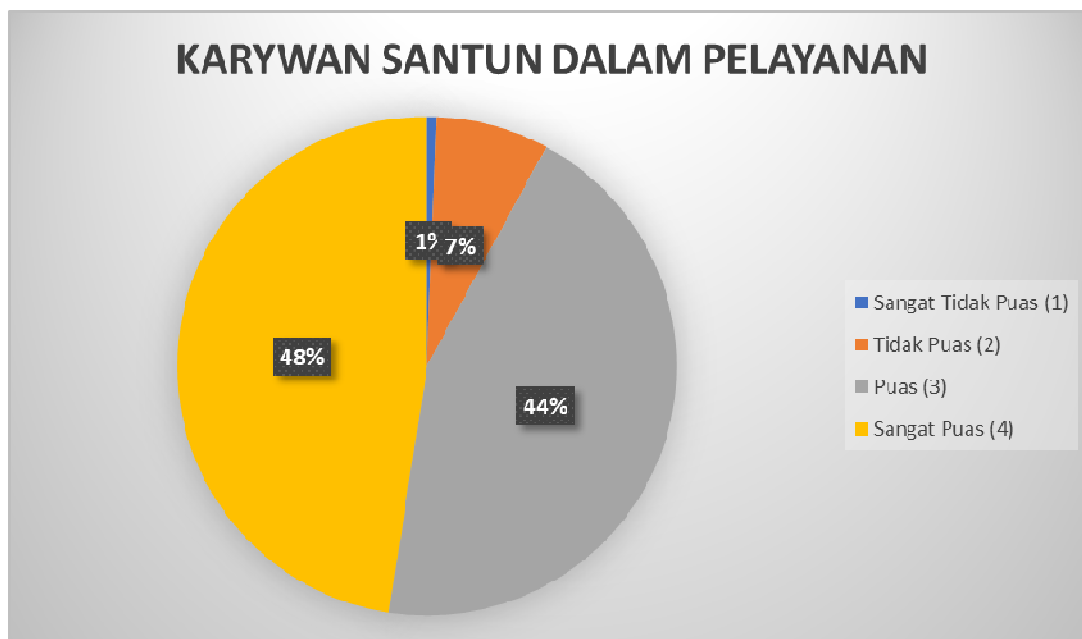
Gambar 15: Presentase Pencapaian Kinerja Aspek Emphaty



Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Emphaty Prodi Akuntansi berada pada kategori **Sangat Puas**. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 47,80% mahasiswa menilai aspek emphaty puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek emphaty adalah sebagai berikut.

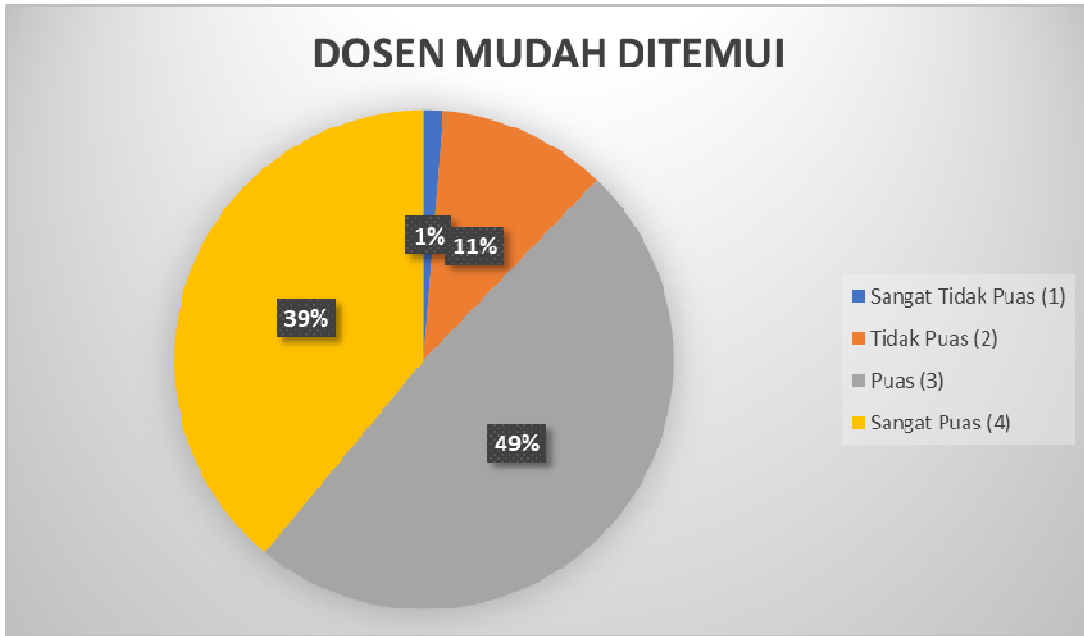
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,39 yang berarti sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 16: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



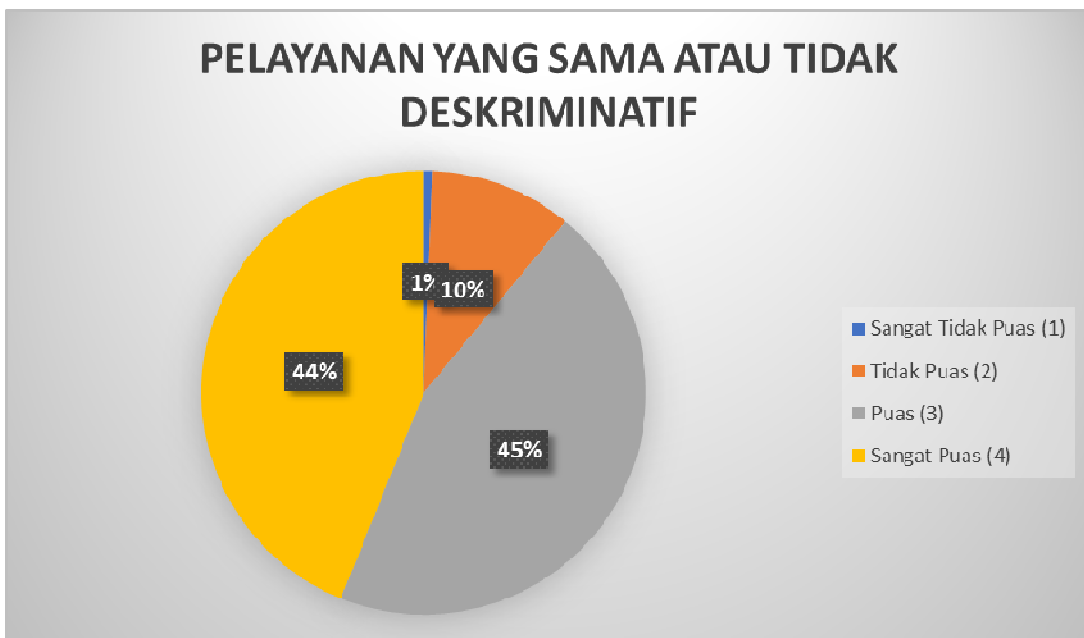
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,25 yang berarti **kepedulian** dosen terhadap mahasiswa dinilai **puas** oleh mahasiswa.

Gambar 17: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



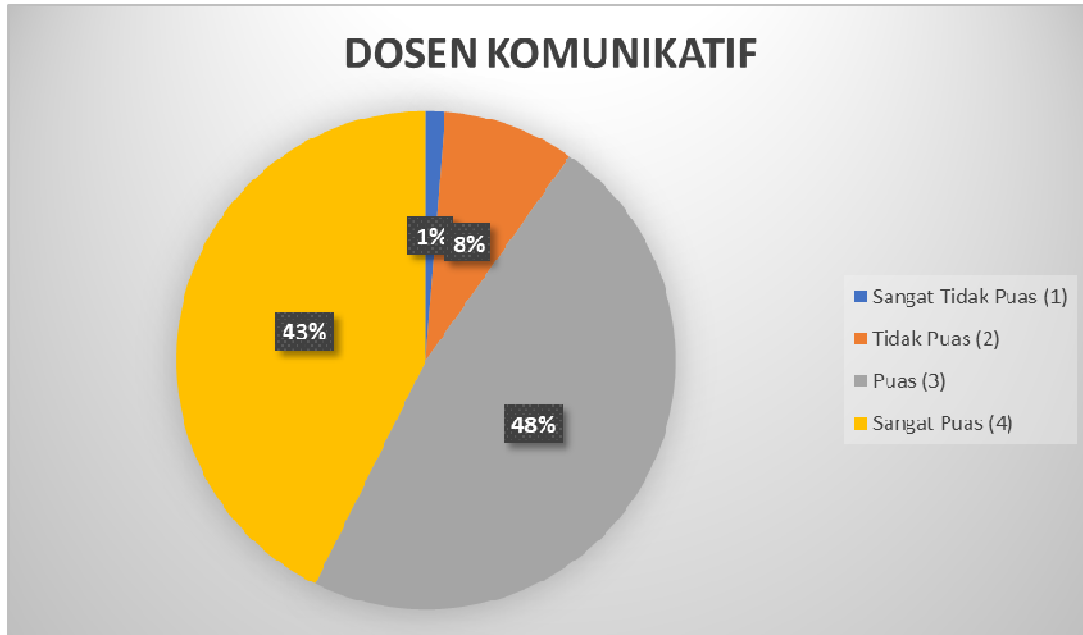
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,32 yang berarti **pelayanan karyawan terhadap mahasiswa** dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 18: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



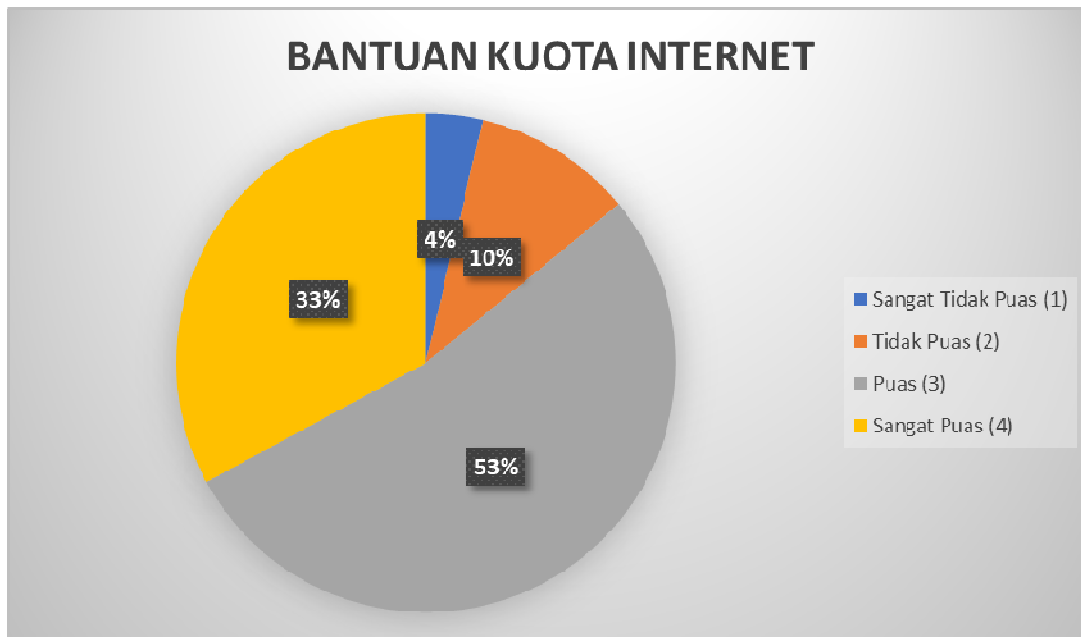
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,31 yang Kemampuan dosen dalam, menyampaikan materi di kelas dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 19: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,15 yang berarti **Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online** dinilai puas oleh mahasiswa.

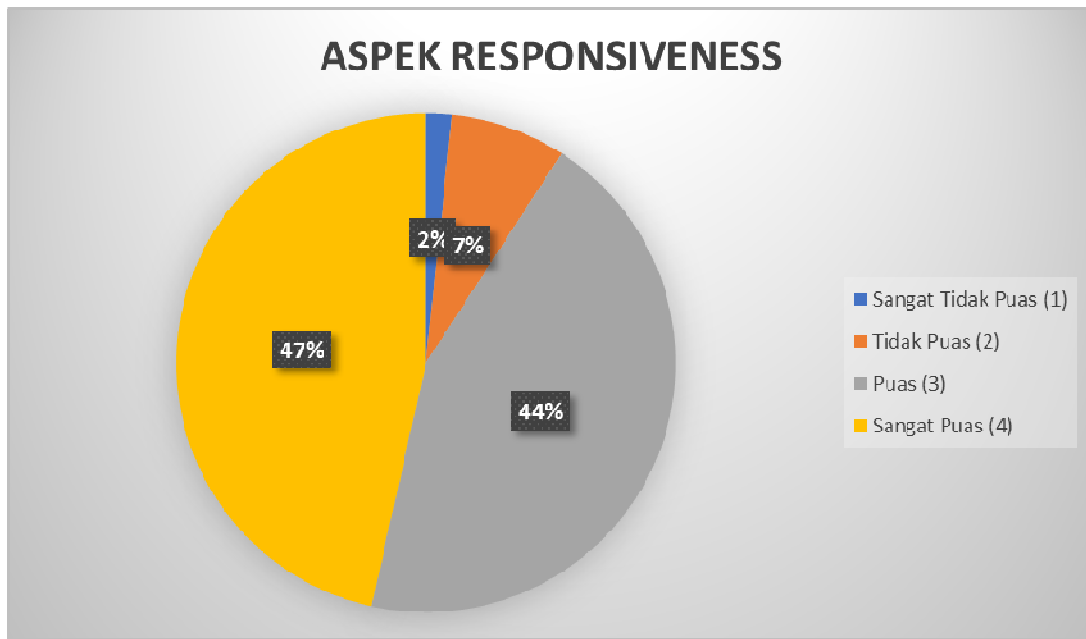
Gambar 20: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Tabel 6. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	1,68%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,47%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	44,36%	Puas
3,26 – 4,00	46,49%	Sangat Puas

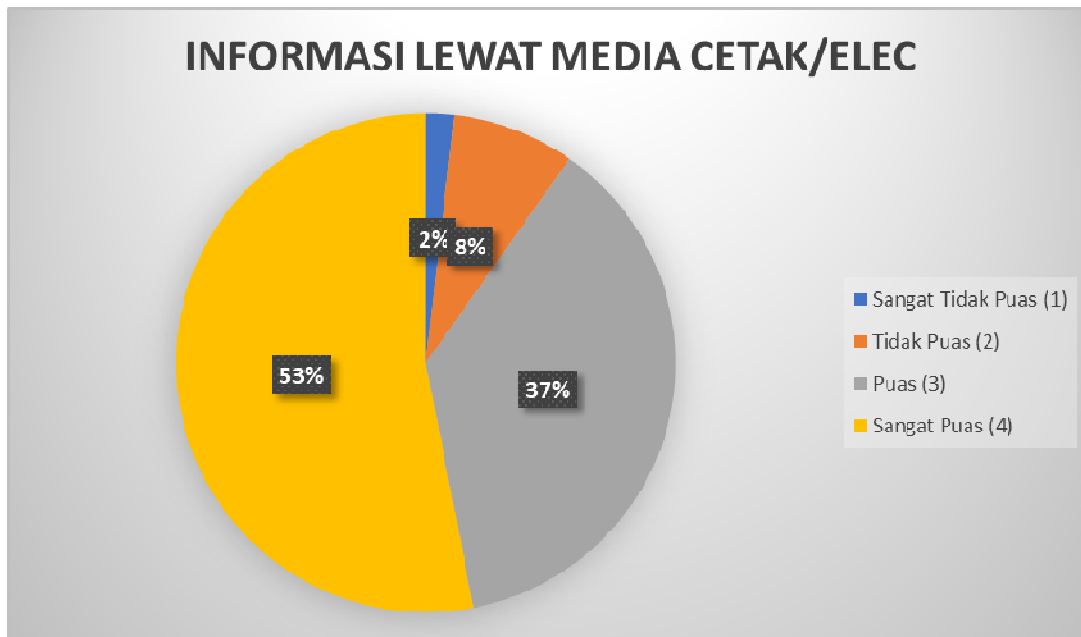
Gambar 21: Presentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness



Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Responsiveness Prodi Akuntansi berada pada kategori Puas. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 46,49% mahasiswa menilai aspek responsiveness sangat puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek empathy adalah sebagai berikut:

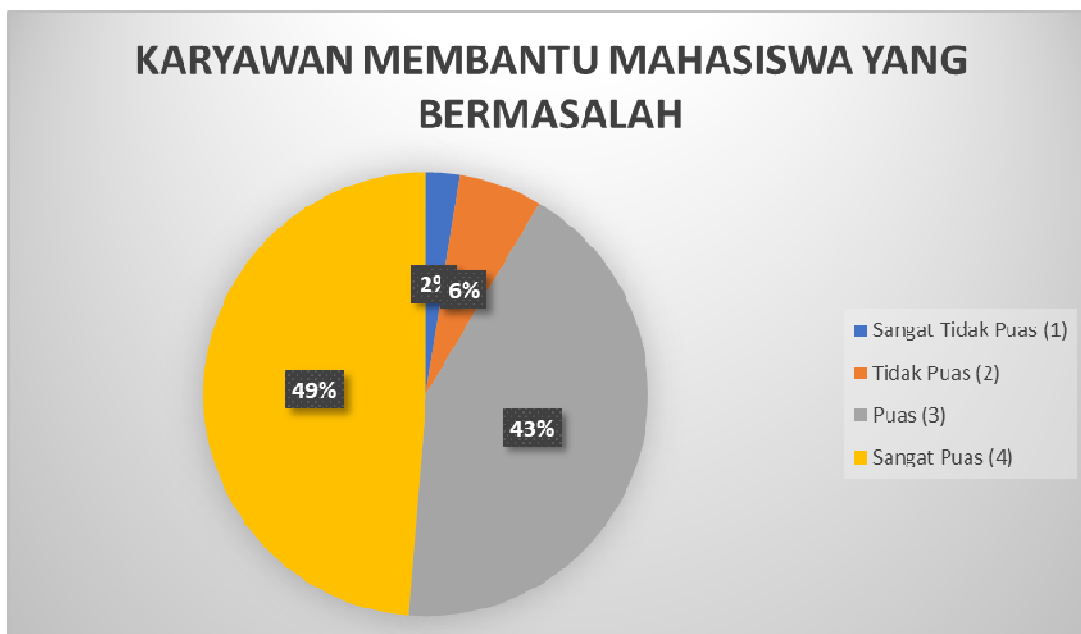
- a. Butir 1: memperoleh rata-rata skor 3,41 yang berarti informasi lewat media masa dan elektronik dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 22: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



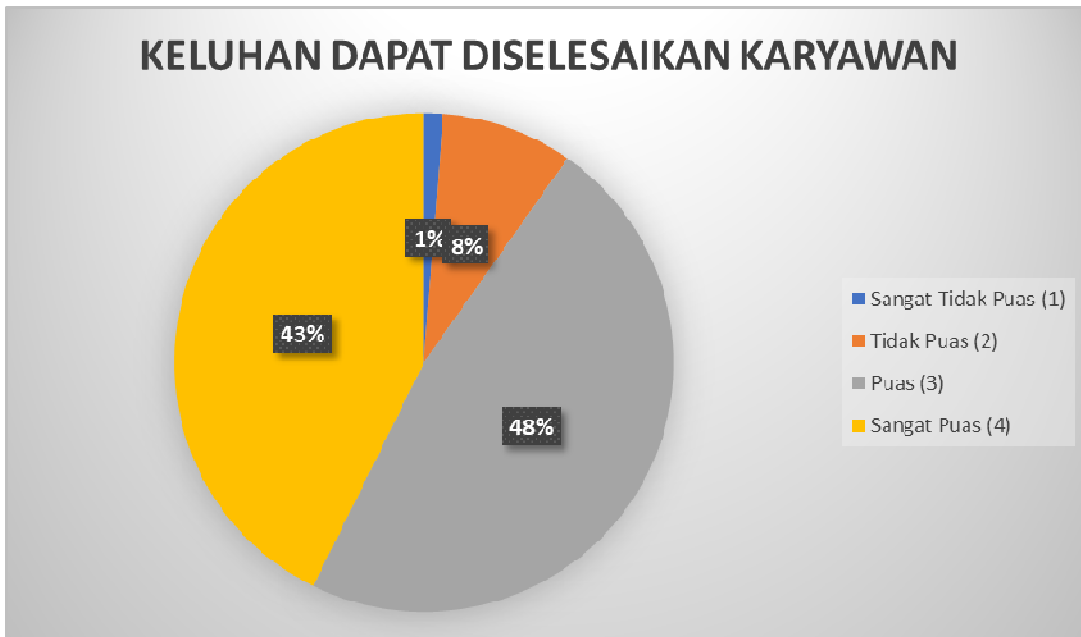
- b. Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti karyawan mau membantu mahasiswa yang menemukan permasalahan dalam proses pembelajaran dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 23: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



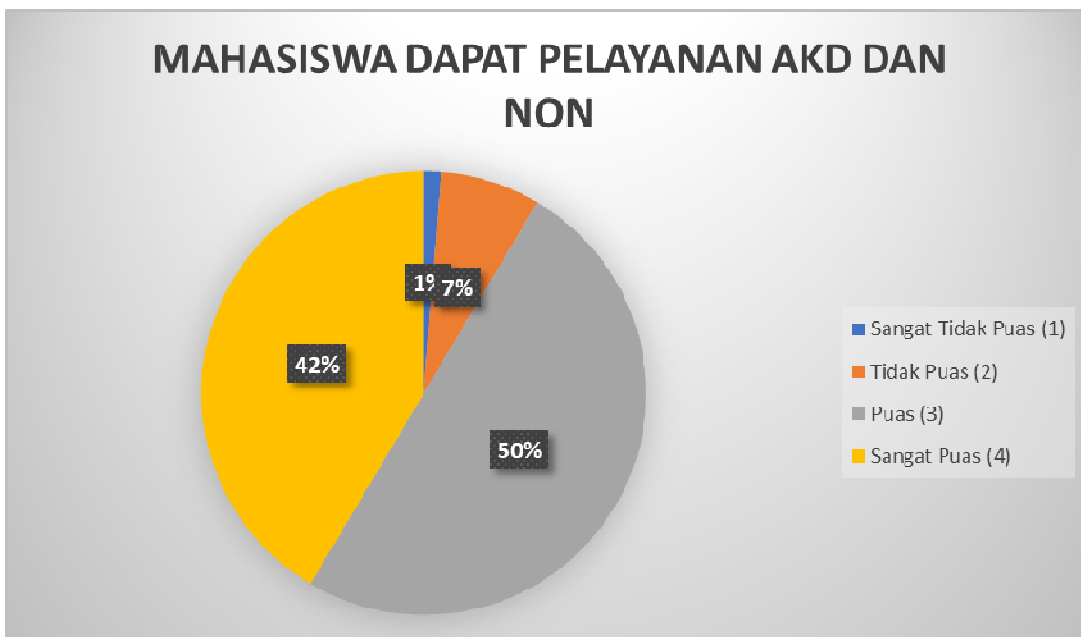
- c. Butir 3: memperoleh rata-rata skor 3,31 yang berarti keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 24: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



- d. Butir 4: memperoleh rata-rata skor 3,31 yang berarti pelayanan akademik dan non akademik di prodi Akuntansi dinilai sangat puas oleh mahasiswa

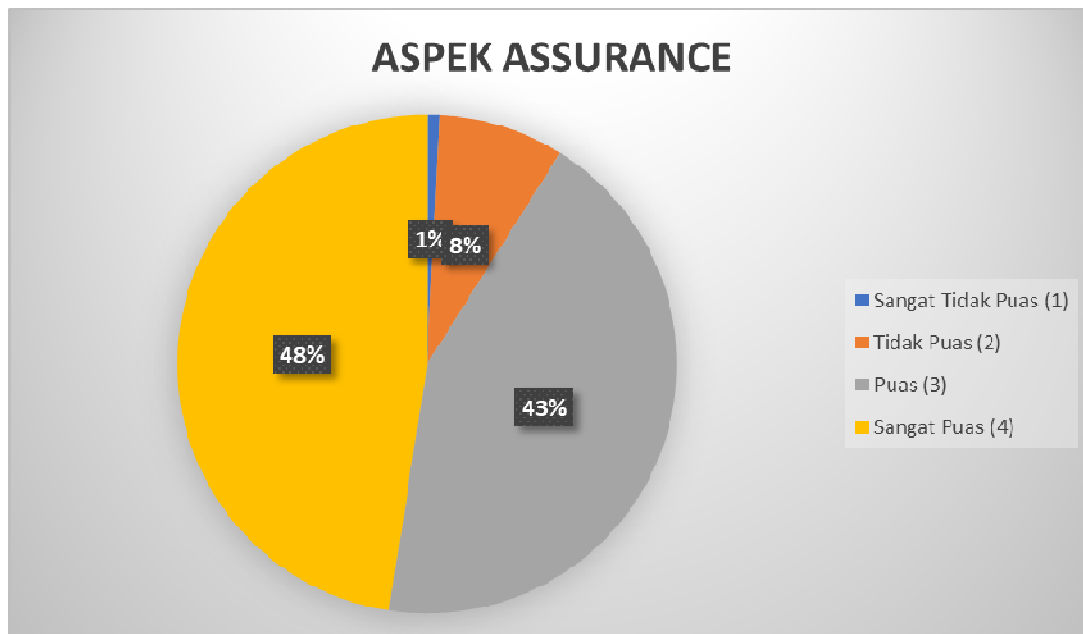
Gambar 25: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



Tabel 7. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0,81%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	8,13%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	43,50%	Puas
3,26 – 4,00	47,56%	Sangat Puas

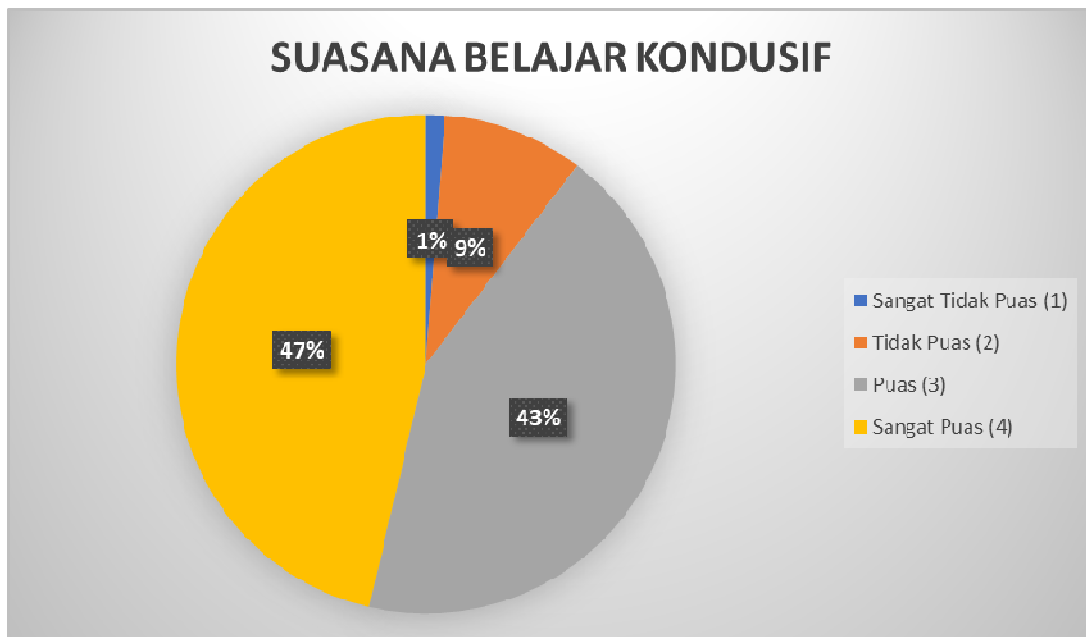
Gambar 26: Presentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance



Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Assurance Prodi Akuntansi berada pada kategori Puas. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 47,56% mahasiswa menilai aspek assurance sangat puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek assurance adalah sebagai berikut:

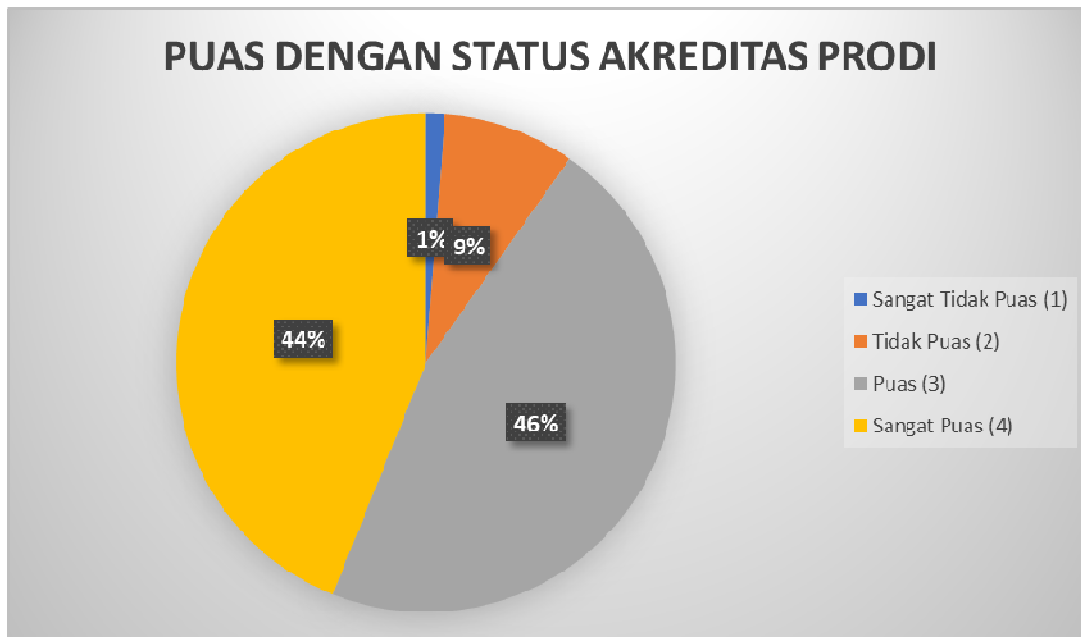
Butir 1: memperoleh rata-rata skor 3,34 yang berarti suasana belajar yang kondusif dinilai sangat puas oleh mahasiswa

Gambar 27: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



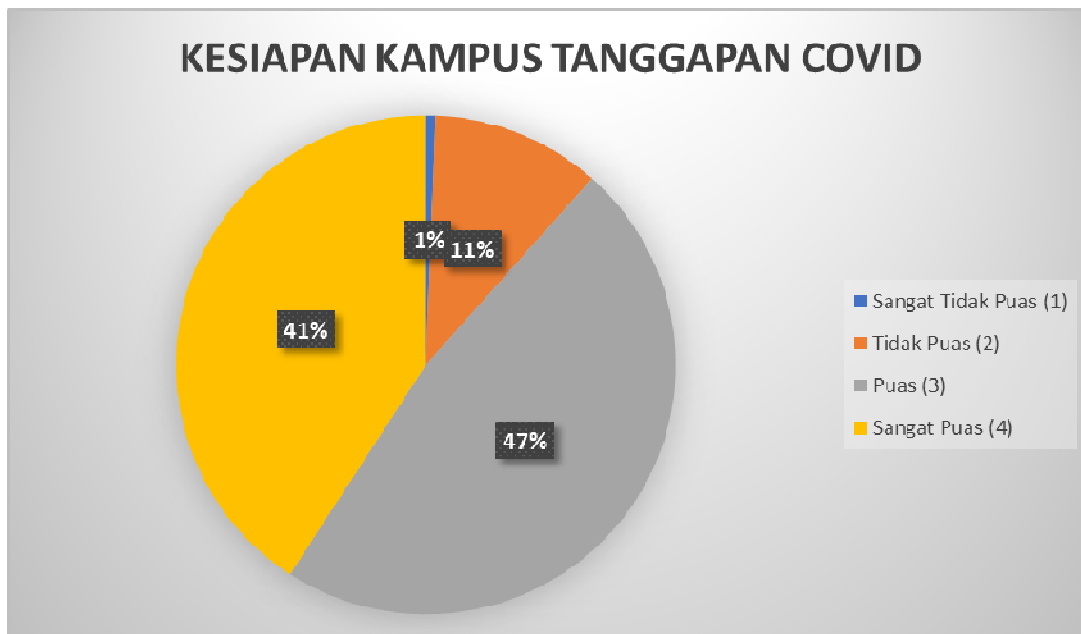
Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,32 yang berarti tingkat kepuasan dengan status akreditasi prodi dinilai sangat puas oleh mahasiswa

Gambar 28: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



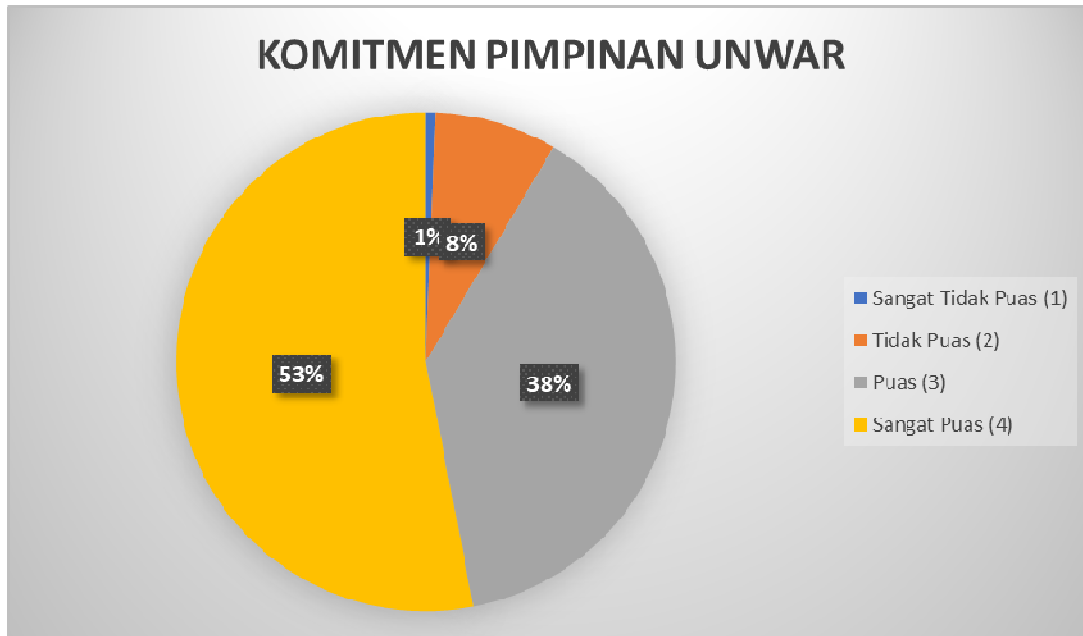
Butir 3: memperoleh rata-rata skor 3,28 yang berarti kesiapan kampus tanggap covid dinilai sangat sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 29: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



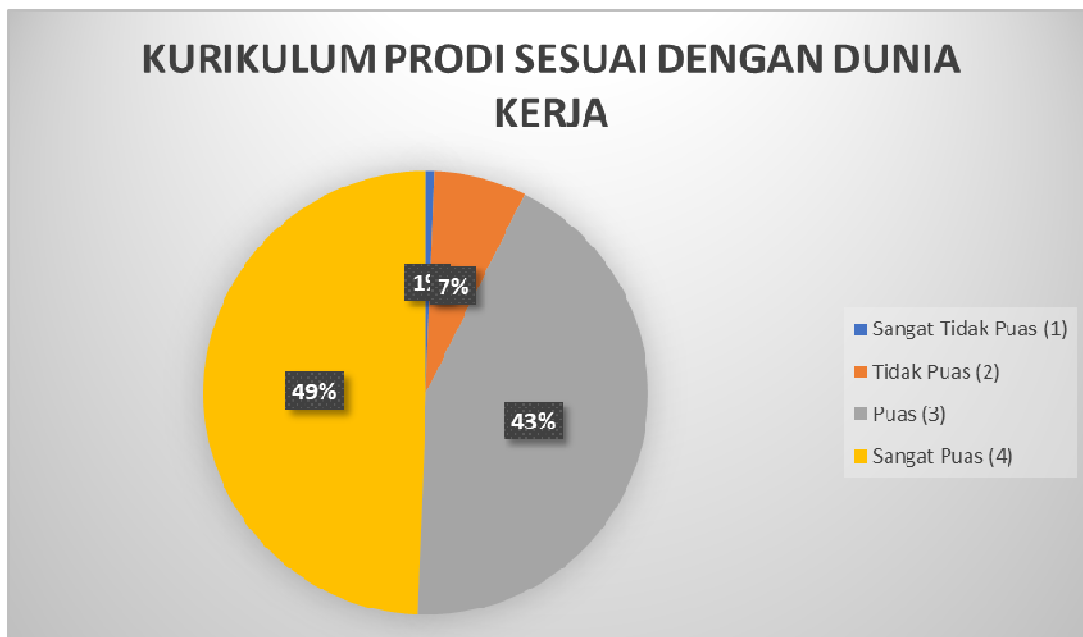
Butir 4: memperoleh rata-rata skor 3,43 yang berarti komitmen pimpinan Universitas Warmadewa dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 30: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



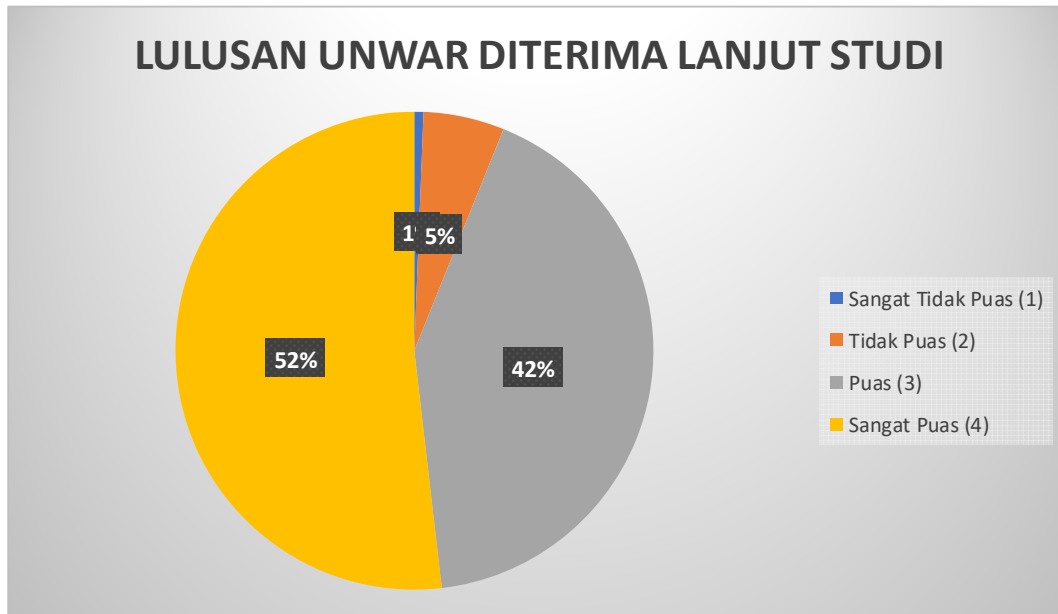
Butir 5: memperoleh rata-rata skor 3,41 yang berarti kurikulum prodi sesuai dengan dunia kerja dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 31: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Butir 6: memperoleh rata-rata skor 3,45 yang berarti lulusan Unwar di terima lanjut studi dinilai sangat sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 32: Presentase jawaban responden pada butir pertanyaan 6



III. TEMUAN

Berdasarkan hasil analisis data, temuan yang didapat adalah sebagai berikut.

- a. Aspek *tangibles* dan aspek *reliability* memperoleh skor tertinggi 3,49, berikut pada Aspek *emphaty* mendapat skor terendah yakni 3,15.
- b. Aspek *tangibles* pernyataan penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran mendapat skor tertinggi yakni sebesar 3,49 sedangkan pernyataan ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran mendapat skor terendah yakni 3,37.
- c. Aspek *reliability* pernyataan ketepatan dalam pendistribusian KTM memperoleh skor tertinggi yakni 3,49 sedangkan pernyataan pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah memperoleh skor terendah yakni 3,21.
- d. Aspek *emphaty* pernyataan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan memperoleh skor yang tertinggi yaitu sebesar 3,39 sedangkan pernyataan Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online memperoleh skor terendah yakni sebesar 3,15.

- e. **Aspek *responsiveness*** pernyataan informasi lewat media cetak/electronik memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 3,41 sedangkan pernyataan keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dan pernyataan pelayanan akademik dan non akademik di prodi Akuntansi memperoleh skor terendah yaitu sebesar 3,31.
- f. **Aspek *assurance*** pernyataan lulusan Unwar di terima lanjut studi memperoleh skor tertinggi 3,45 sedangkan pernyataan kesiapan kampus tanggap covid mendapat skor terendah yakni 3,28.

IV. REKOMENDASI UNTUK RENCANA TINDAK LANJUT

Temuan diatas dibahas dan ditindaklanjuti dalam rapat. Berdasarkan hasil rapat diputuskan beberapa hal sebagai berikut.

- a. Meningkatkan komunikasi antar bagian seperti possek dan bagian sarpras untuk meningkatkan pelayanan bidang sarana prasarana agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa.
- b. Mempertahankan hospitality kepada mahasiswa dan meningkatkan efektivitas system yang ada, mempertimbangkan untuk opsi bimbingan skripsi online apabila berhalangan hadir ke kampus dalam waktu yang relative lama agar tidak menghambat proses bimbingan skripsi mahasiswa.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil survey diatas, maka hal-hal yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut.

- a. Aspek tangibles dan aspek reliability memperoleh skor tertinggi 3,49, berikut pada Aspek *emphaty* mendapat skor terendah yakni 3,15. Meski aspek *emphaty* mendapat skor terendah namun masih dalam kategori sangat puas. Rata-rata dari 5 aspek yang menjadi tolak ukur nilai rata-rata skor nya adalah 3,28 dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan mahasiswa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan terbukti dengan nilai rata-rata skor yang berada pada kategori puas.
- b. Aspek tangibles pernyataan penggunaan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran mendapat skor tertinggi yakni sebesar 3,49 sedangkan pernyataan ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran mendapat skor terendah yakni 3,37. Meski rata-rata skor merupakan

terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori sangat puas.

- c. Aspek reliability pernyataan ketepatan dalam pendistribusian KTM memperoleh skor tertinggi yakni 3,49 sedangkan pernyataan pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah memperoleh skor terendah yakni 3,21. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori puas.
- d. Aspek emphaty pernyataan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan memperoleh skor yang tertinggi yaitu sebesar 3,39 sedangkan pernyataan Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online memperoleh skor terendah yakni sebesar 3,15. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori puas.
- e. Aspek responsiveness pernyataan informasi lewat media cetak/electronik memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 3,41 sedangkan pernyataan keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dan pernyataan pelayanan akademik dan non akademik di prodi Akuntansi memperoleh skor terendah yaitu sebesar 3,31. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori sangat puas.
- f. Aspek assurance pernyataan lulusan Unwar di terima lanjut studi memperoleh skor tertinggi 3,45 sedangkan pernyataan kesiapan kampus tanggap covid mendapat skor terendah yakni 3,28. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori sangat puas.