

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



Penyusun GKM Prodi EP	Pemeriksa Ketua Prodi EP	Persetujuan Ketua UPMF FEB	Pengesahan Dekan FEB
			
I Komang Putra, S.E., M.Ec.Dev.	Dr. Drs. I Ketut Darma, M.Si.	L.G.P. Sri Eka Jayanti, S.E., Ak., M.Si. CA.	Dr. I B Agung Dharmanegara, S.E., M.Si.
NIK. 230340550	NIK. 230340064	NIK. 230340230	NIP. 196307101992031003

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA

2024

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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan FEB Unwar. Melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Ekonomi Pembangunan, 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan FEB Unwar.

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

I Komang Putra, S.E., M.Ec.Dev.

NIK. 230340550

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. Prosentase 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 Ekonomi Pembangunan. 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 90 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 80 orang mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan 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	1382	3,21	Puas
Aspek <i>reliability</i>	7	1887	3,14	Puas
Aspek <i>empaty</i>	5	1342	3,12	Puas
Aspek <i>responsiveness</i>	4	1067	3,10	Puas
Aspek <i>assurance</i>	6	1683	3,26	Sangat Puas
Jumlah	27	7361	3,17	Puas

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek *assurance* memperoleh skor tertinggi **3,26**, berikut pada aspek *responsiveness* mendapat skor terendah yakni **3,10**. Meski aspek *responsiveness* mendapat skor terendah namun masih dalam kategori puas. Rata-rata dari 5 indikator yang menjadi tolak ukur pengukuran besarnya adalah 3,17 dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan terbukti dengan nilai rata-rata yang berada pada kategori puas.

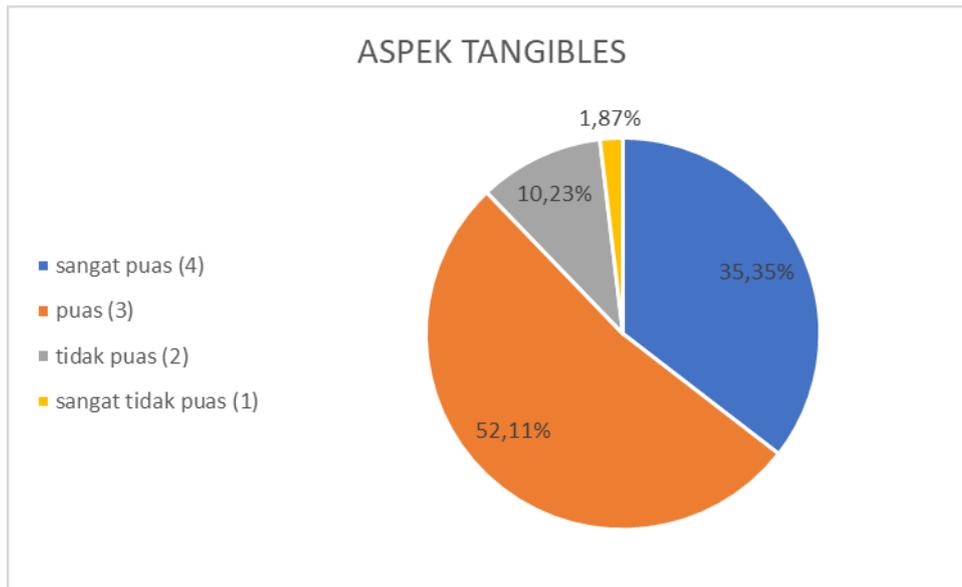
B. Persentase Pencapaian Kinerja

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	1,87%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	10,23%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	52,11%	Puas
3,26 – 4,00	35,35%	Sangat Puas

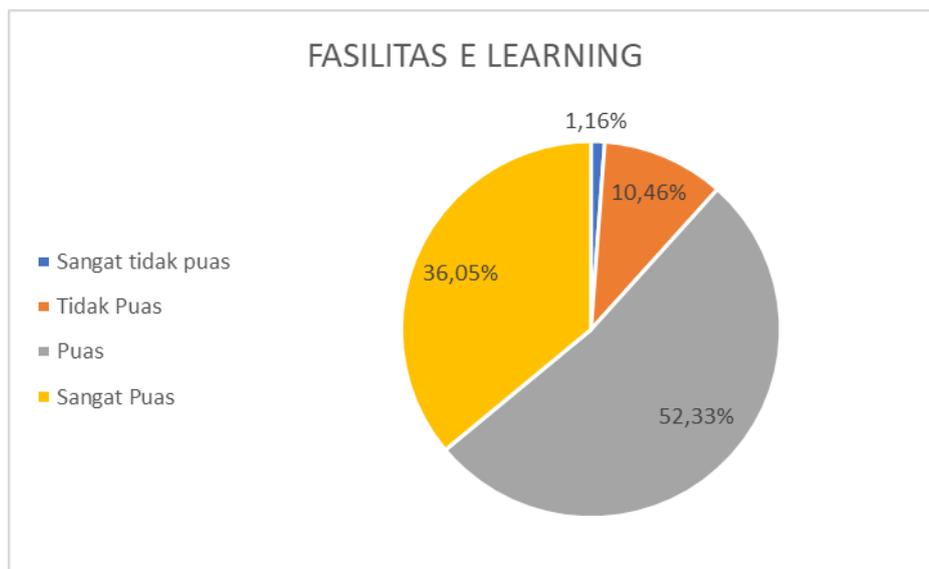
Gambar 1. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Tangibles



Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari *Aspek Tangible*, Prodi Ekonomi Pembangunan berada pada kategori **Puas**. Hal ini berdasarkan prosentase jawaban mahasiswa pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa prosentase tertinggi berada pada katagori puas yaitu sebesar 52,11%. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek tangible adalah sebagai berikut:

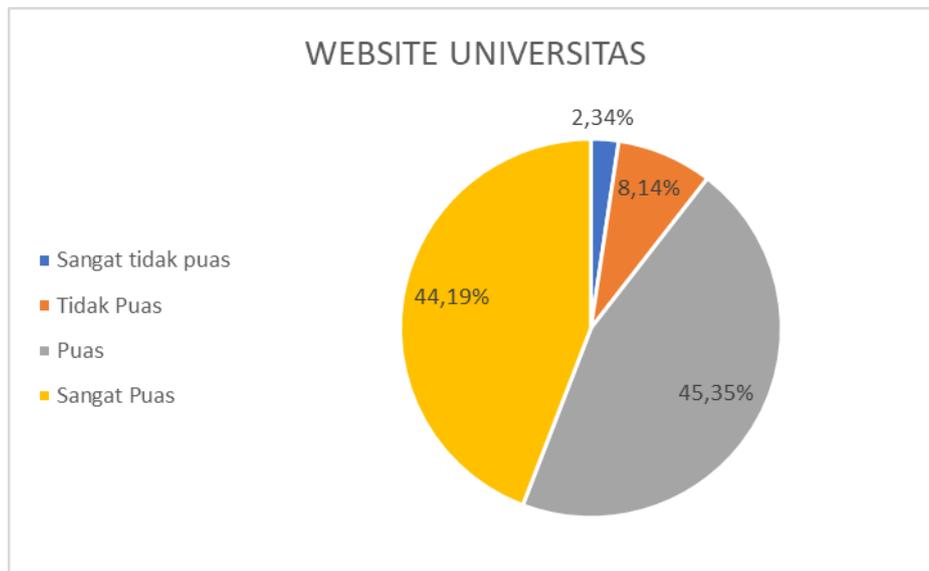
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,23 yang berarti penggunaan e learning untuk mendukung proses pembelajaran dinilai **puas** oleh mahasiswa.

Gambar 2: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



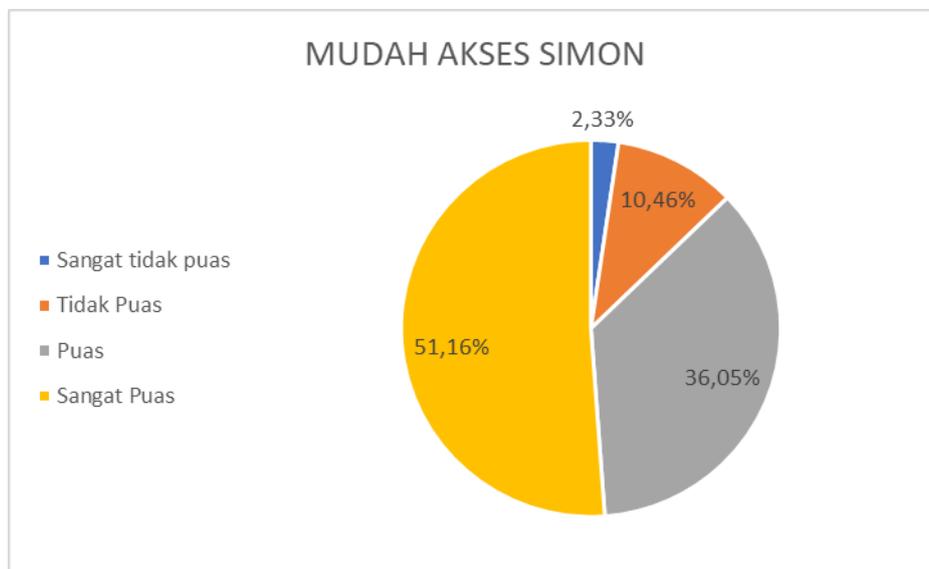
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,31 yang berarti penggunaan web site dalam memperoleh informasi berkaitan dengan pembelajaran dinilai **puas** oleh mahasiswa.

Gambar 3: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



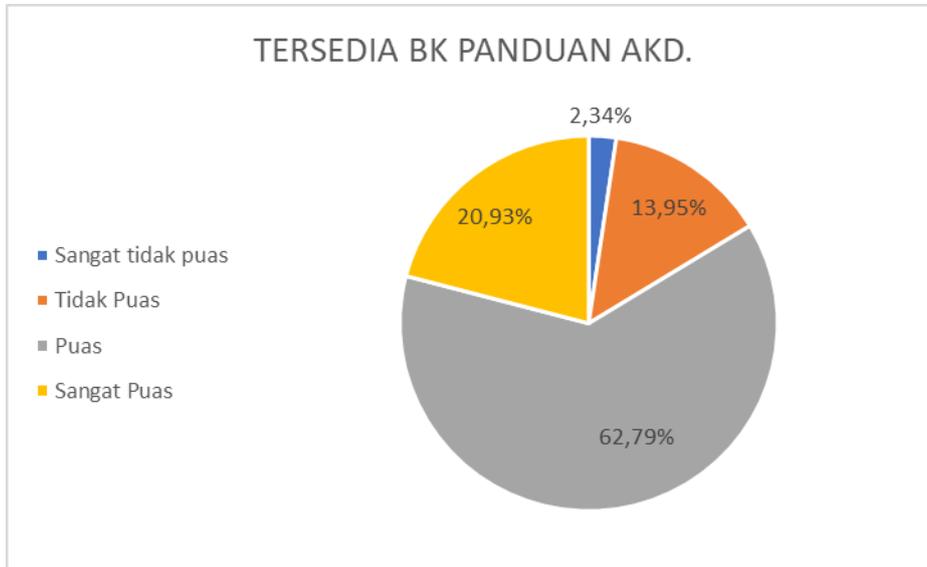
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,36 yang berarti kemudahan dalam mengakses SIMON untuk mendukung proses pembelajaran dinilai **sangat puas** oleh mahasiswa.

Gambar 4: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



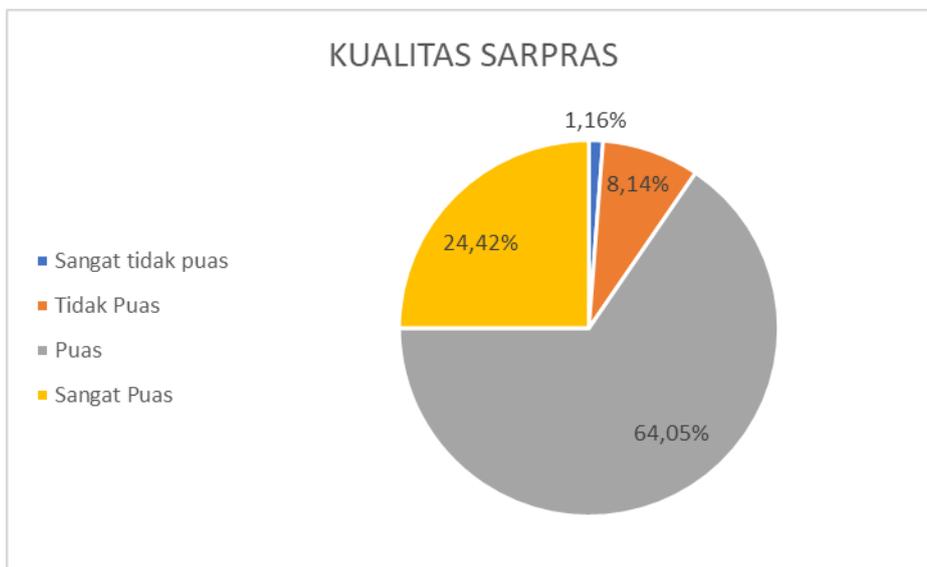
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,02 yang berarti ketersediaan buku pedoman akademik sebagai panduan dalam pelaksanaan proses pembelajaran dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 5: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,15 yang berarti ketersediaan sarana prasarana untuk mendukung proses pembelajarani dinilai puas oleh mahasiswa.

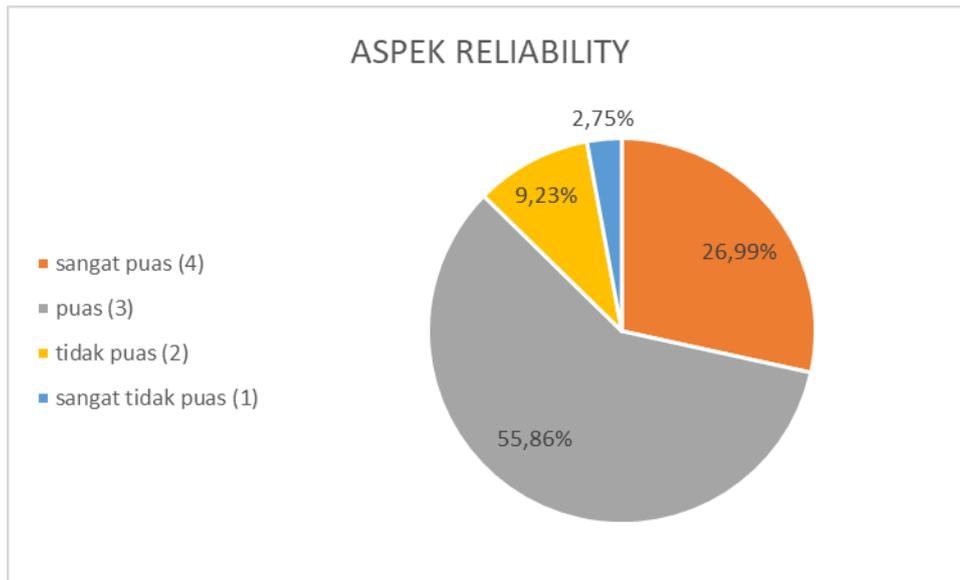
Gambar 6: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Tabel 4. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Reliability

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	2,75%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	9,23%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	55,86%	Puas
3,26 – 4,00	26,99%	Sangat Puas

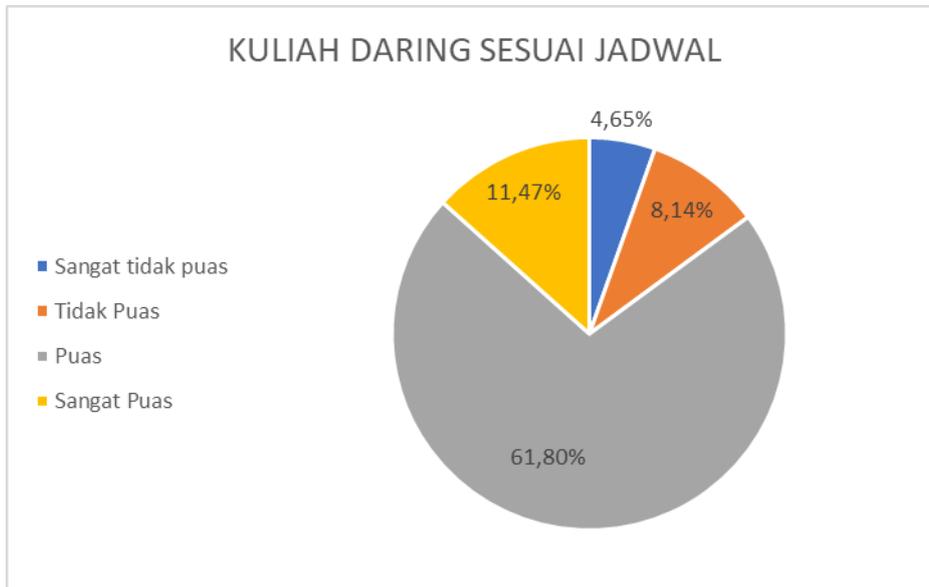
Gambar 7: Persentase pencapaian Kinerja Aspek Reliability



Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari aspek reliability Prodi Ekonomi Pembangunan berada pada kategori **Puas**. Hal ini berdasarkan prosentase jawaban mahasiswa pada masing-masing butir pernyataan yaitu sebanyak 55,86% mahasiswa menilai puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek reliability adalah sebagai berikut:

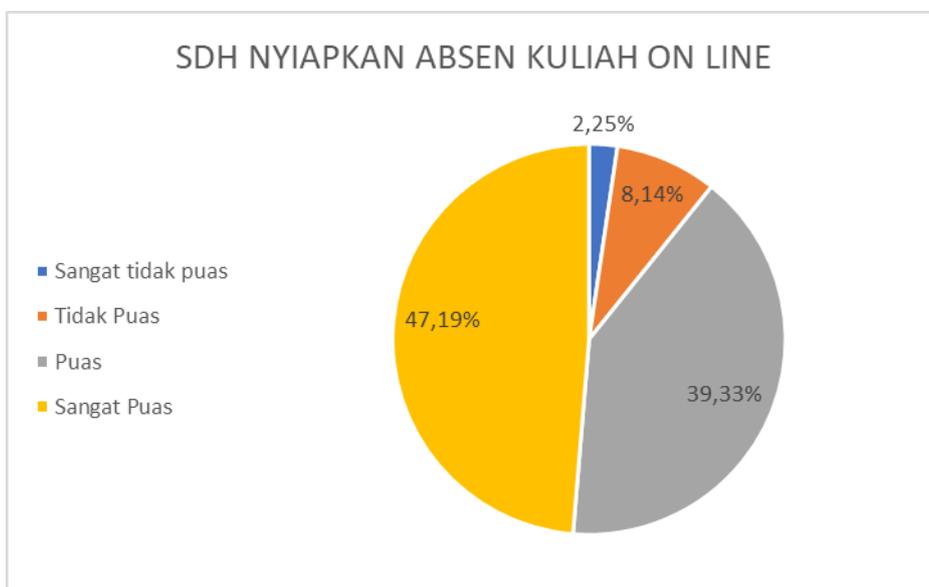
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,06 yang berarti pelaksanaan kuliah daring dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 8: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



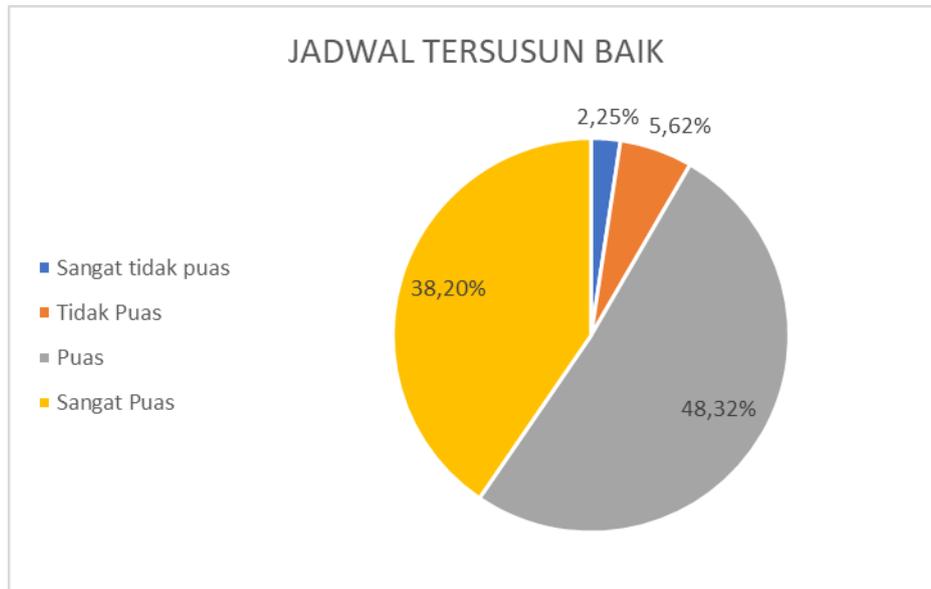
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 3,36 yang berarti **ketersediaan absen kuliah on line** dalam pelaksanaan perkuliahan dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 9: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



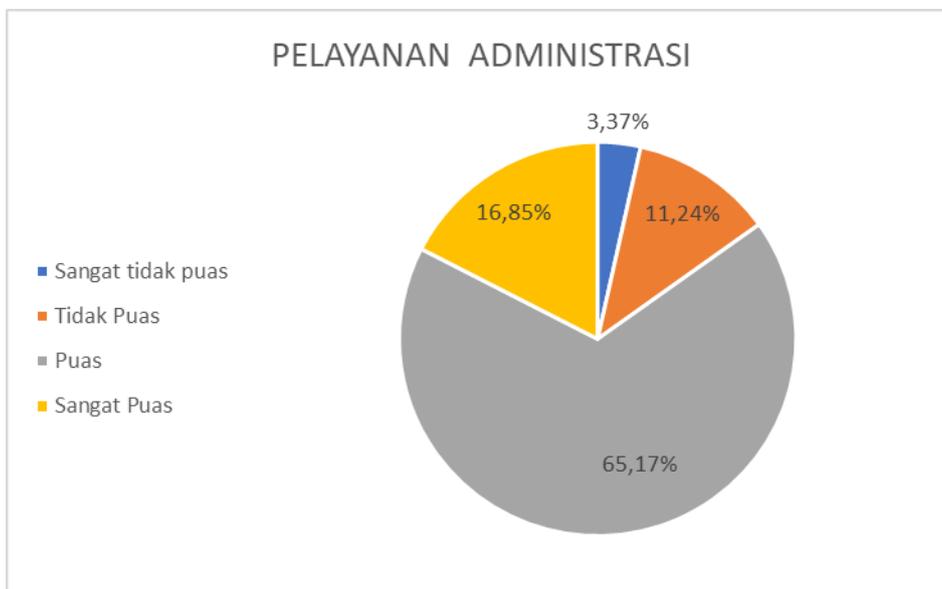
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 3,22 yang berarti **penyusunan jadwal kuliah** yang dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 10: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



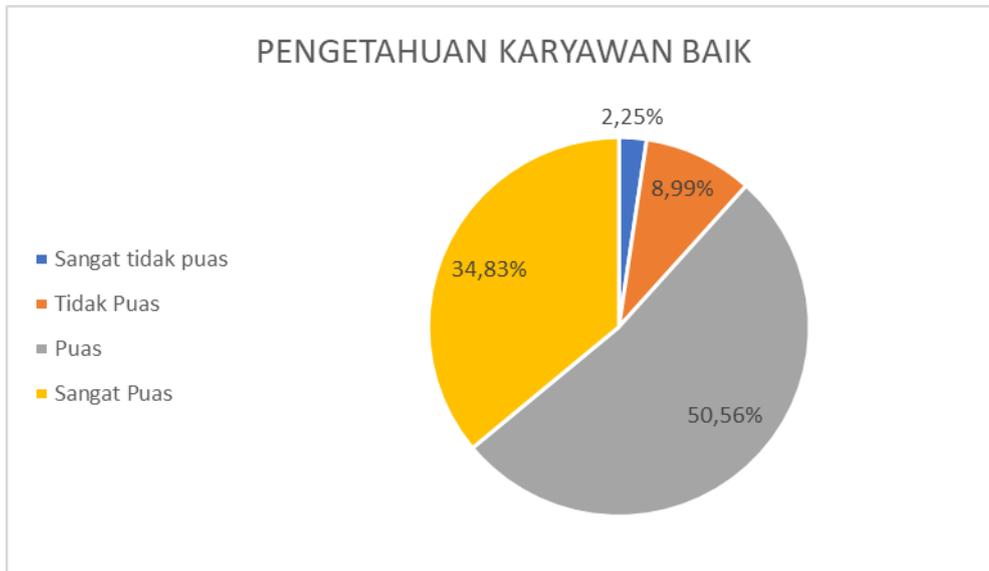
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 2,99 yang berarti pelayanan administrasi dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 11: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



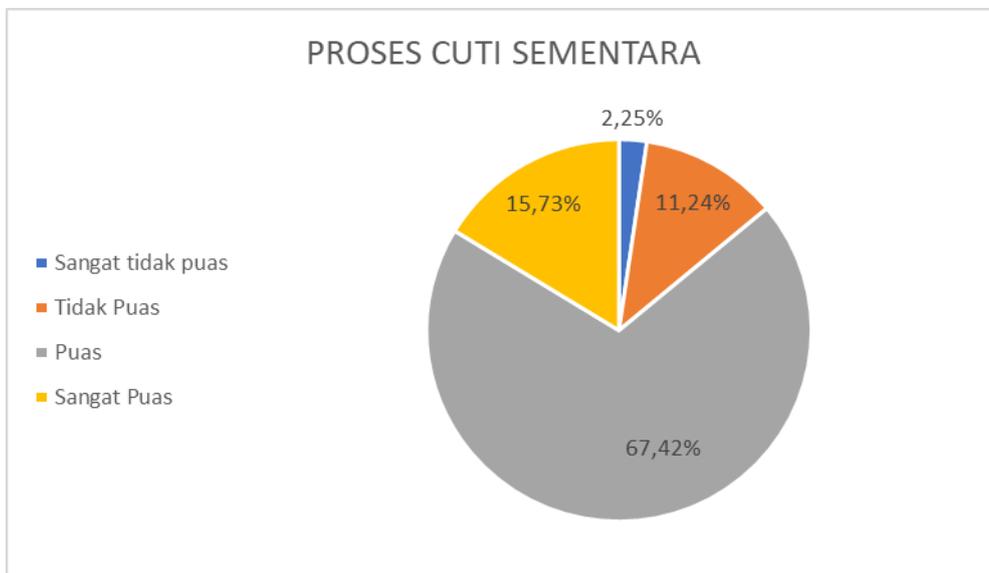
- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,22 yang berarti pengetahuan karyawan dalam pelaksanaan pelayanan akademik dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 12: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



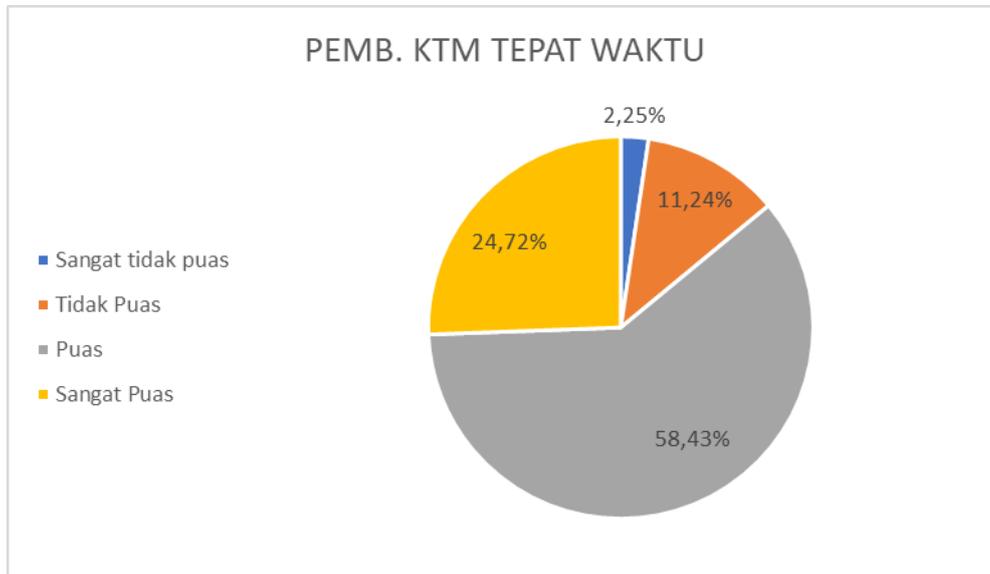
- f. **Butir 6:** memperoleh rata-rata skor 3,00 yang berarti **pelayanan dalam mengurus proses cuti kuliah** dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 13: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 6



- g. **Butir 7:** memperoleh rata-rata skor 3,09 yang ketepatan dalam pendistribusian KTM kepada mahasiswa dinilai puas oleh mahasiswa.

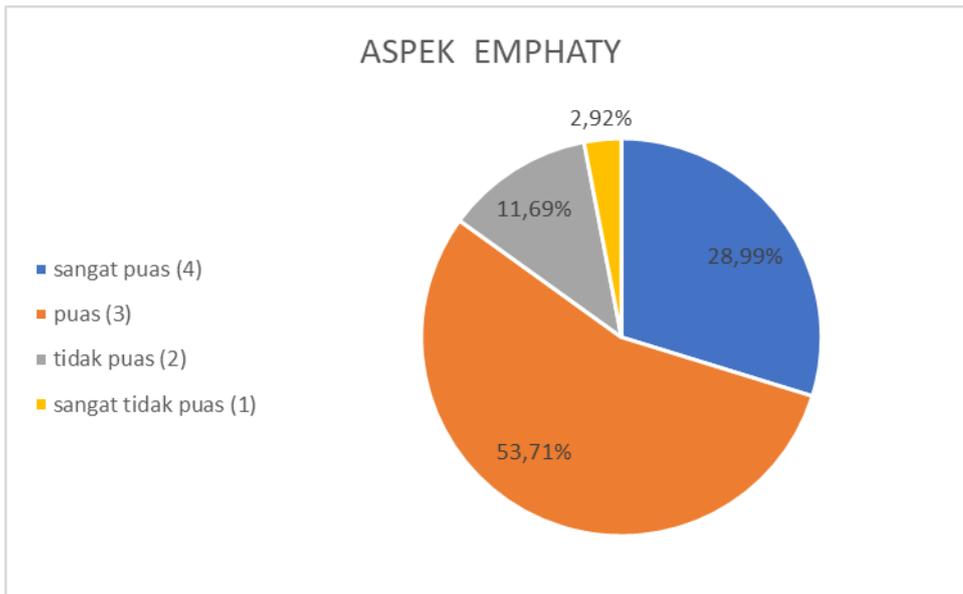
Gambar 14: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 7



Tabel 5. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Emphaty

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	2,92%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	11,69%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	53,71%	Puas
3,26 – 4,00	28,99%	Sangat Puas

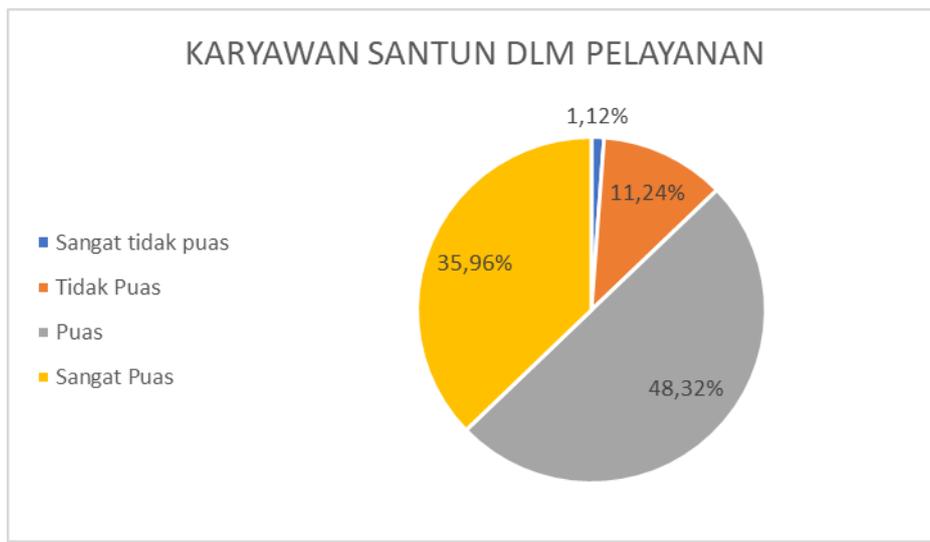
Gambar 15: Prosentase Pencapaian Kinerja Aspek Emphaty



Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Emphaty Prodi Ekonomi Pembangunan berada pada kategori **Puas**. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 53,71% mahasiswa menilai aspek emphaty puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek emphaty adalah sebagai berikut.

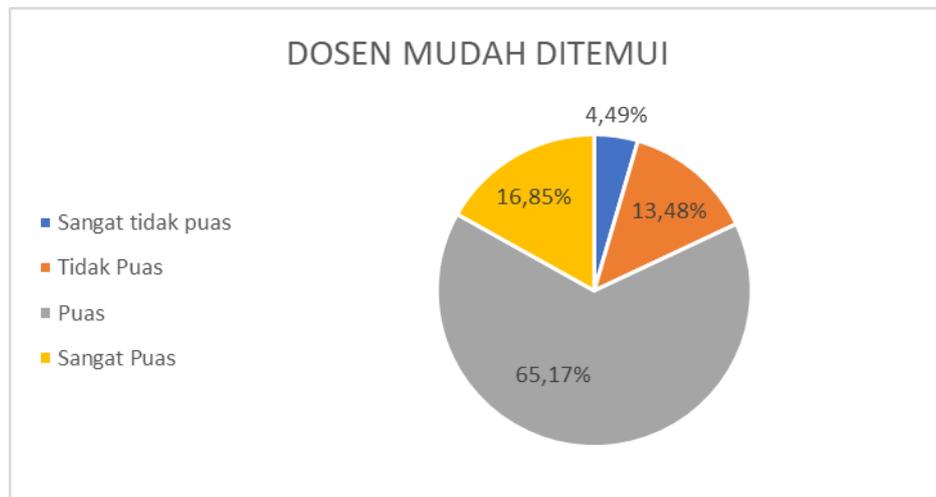
- a. **Butir 1:** memperoleh rata-rata skor 3,23 yang berarti sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dinilai **puas** oleh mahasiswa.

Gambar 16: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



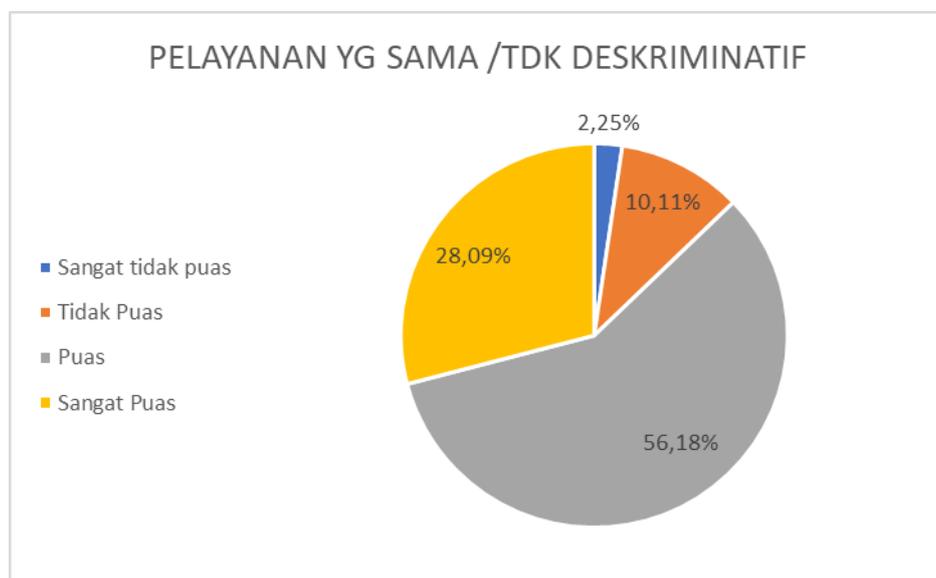
- b. **Butir 2:** memperoleh rata-rata skor 2,94 yang berarti **kepedulian dosen** terhadap mahasiswa dinilai **puas** oleh mahasiswa.

Gambar 17: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



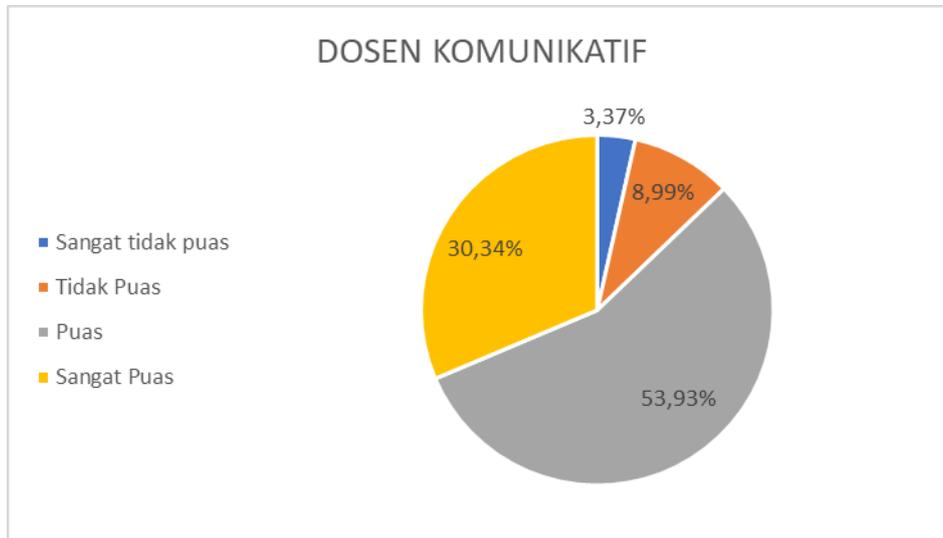
- c. **Butir 3:** memperoleh rata-rata skor 2,13 yang berarti **pelayanan karyawan terhadap mahasiswa** dinilai **kurang puas** oleh mahasiswa.

Gambar 18: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



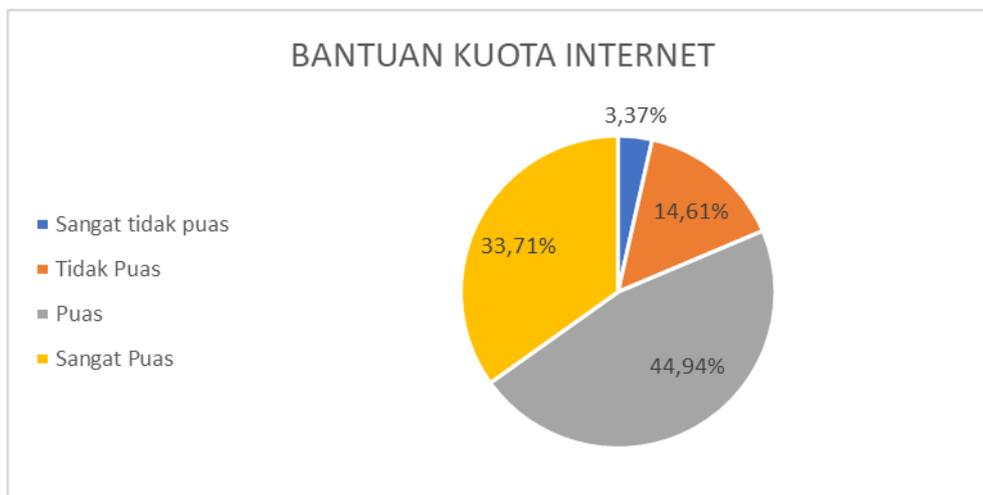
- d. **Butir 4:** memperoleh rata-rata skor 3,15 yang Kemampuan dosen dalam, menyampaikan materi di kelas dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 19: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



- e. **Butir 5:** memperoleh rata-rata skor 3,13 yang berarti **Dukungan Lembaga terhadap mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online** dinilai puas oleh mahasiswa.

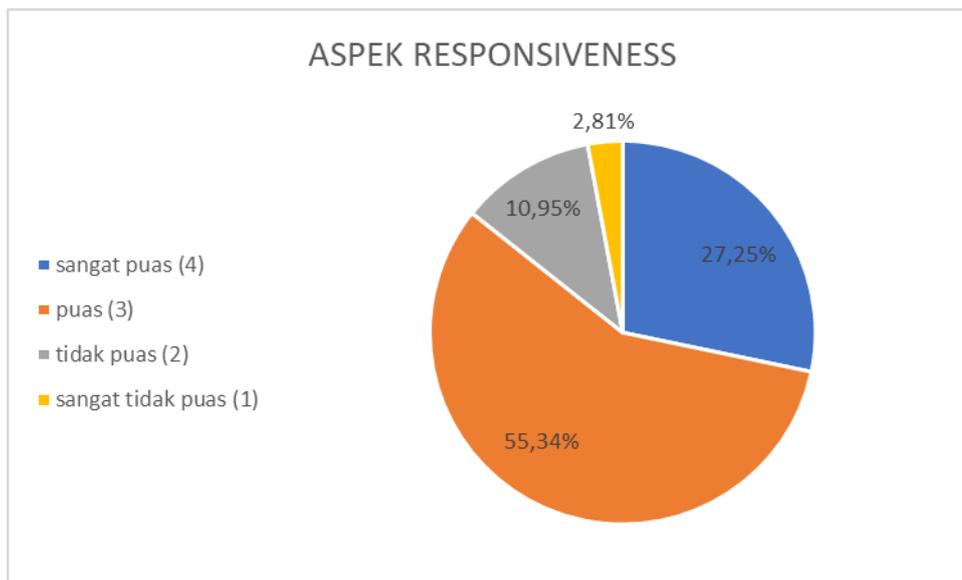
Gambar 20: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Tabel 6. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	2,92%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	11,69%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	53,71%	Puas
3,26 – 4,00	28,99%	Sangat Puas

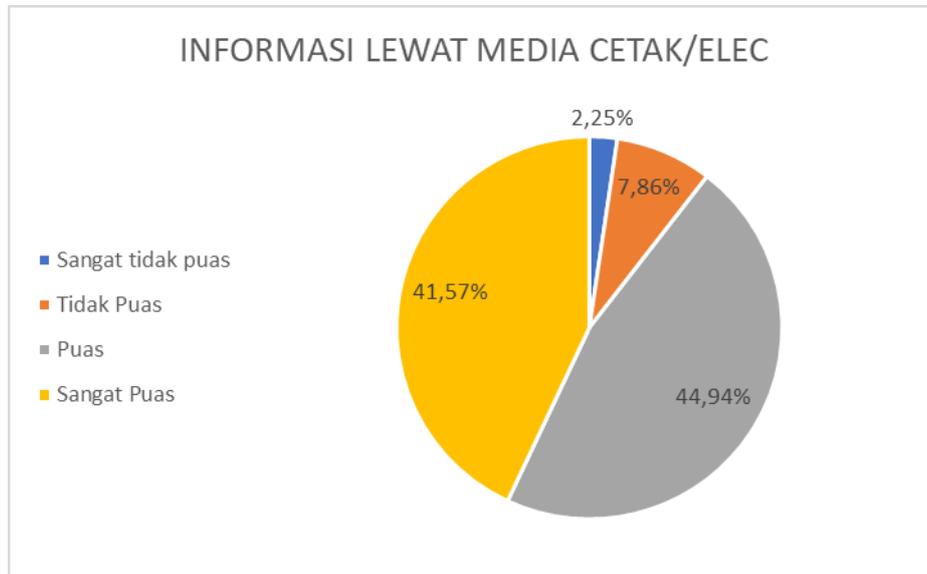
Gambar 21: Prosentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness



Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Responsiveness Prodi Ekonomi Pembangunan berada pada kategori Puas. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 55,34% mahasiswa menilai aspek responsiveness puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek empathy adalah sebagai berikut:

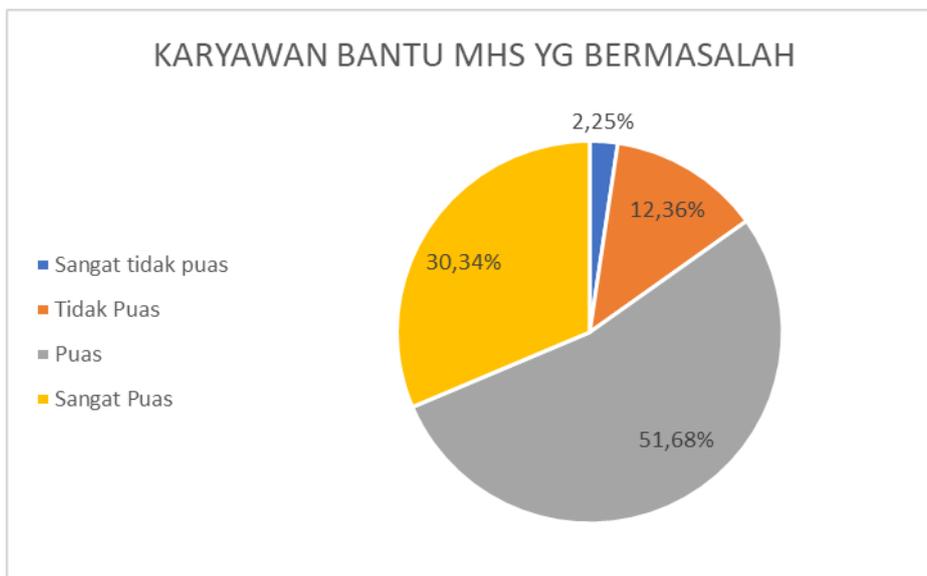
- a. Butir 1: memperoleh rata-rata skor 3,33 yang berarti informasi lewat media masa dan elektronik dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 22: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



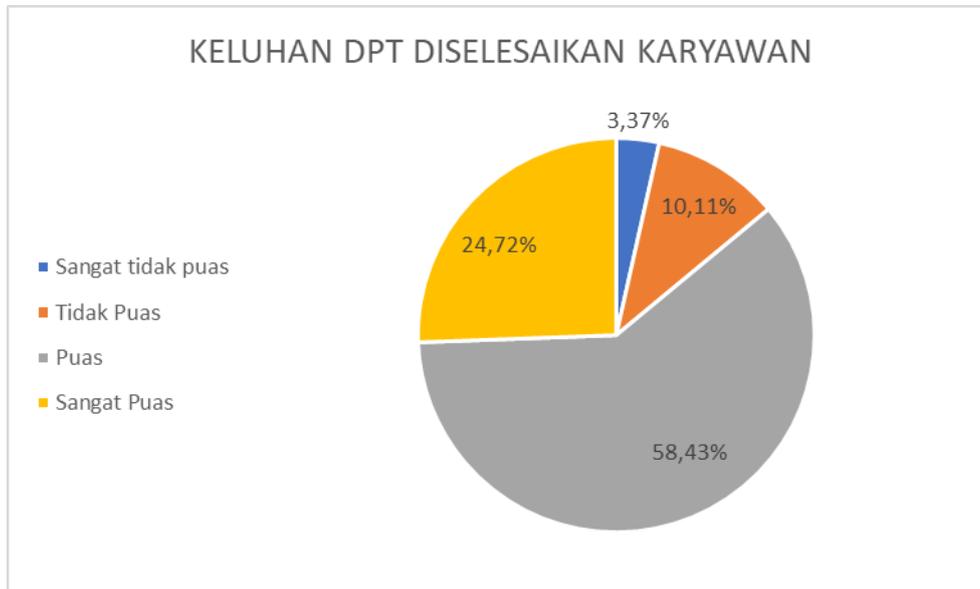
- b. Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,14 yang berarti karyawan mau membantu mahasiswa yang menemukan permasalahan dalam proses pembelajaran dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 23: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



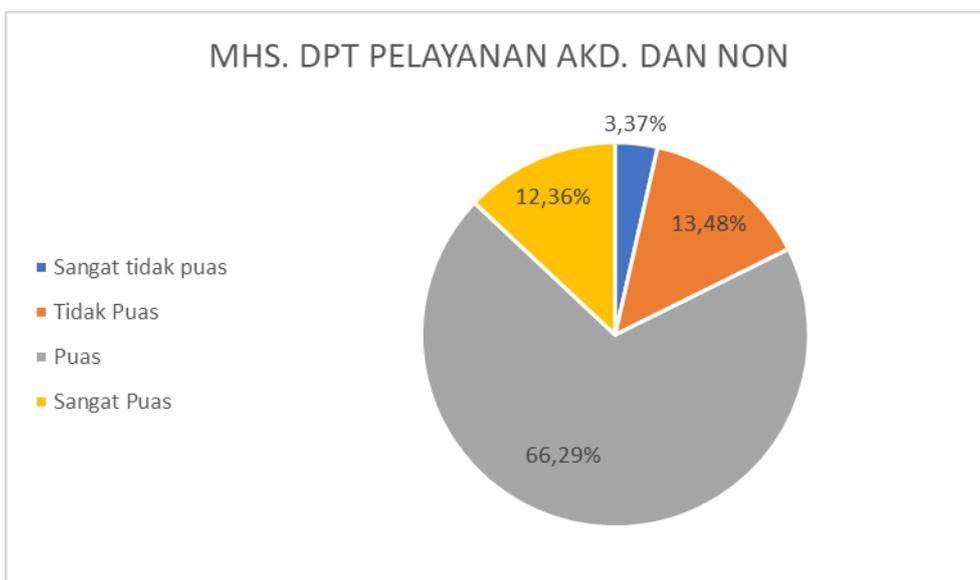
- c. Butir 3: memperoleh rata-rata skor 3,08 yang berarti keluhan dari mahasiswa dalam proses pembelajaran dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 24: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



- d. Butir 4: memperoleh rata-rata skor 2,88 yang berarti pelayanan akademik dan non akademik di prodi Ekonomi Pembangunan dinilai puas oleh mahasiswa

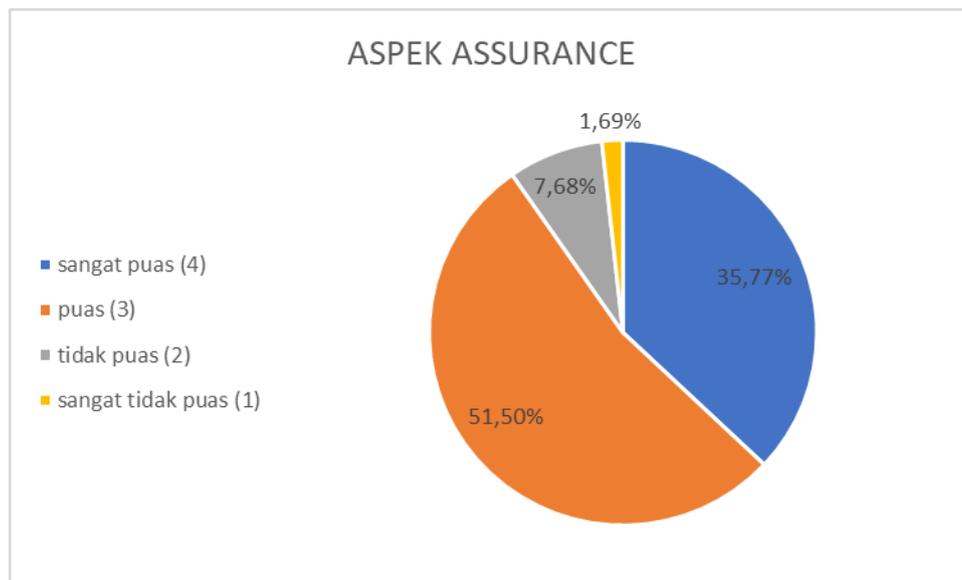
Gambar 25: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



Tabel 7. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	1,69%	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	7,68%	Tidak Puas
2,51 – 3,25	51,50%	Puas
3,26 – 4,00	35,77%	Sangat Puas

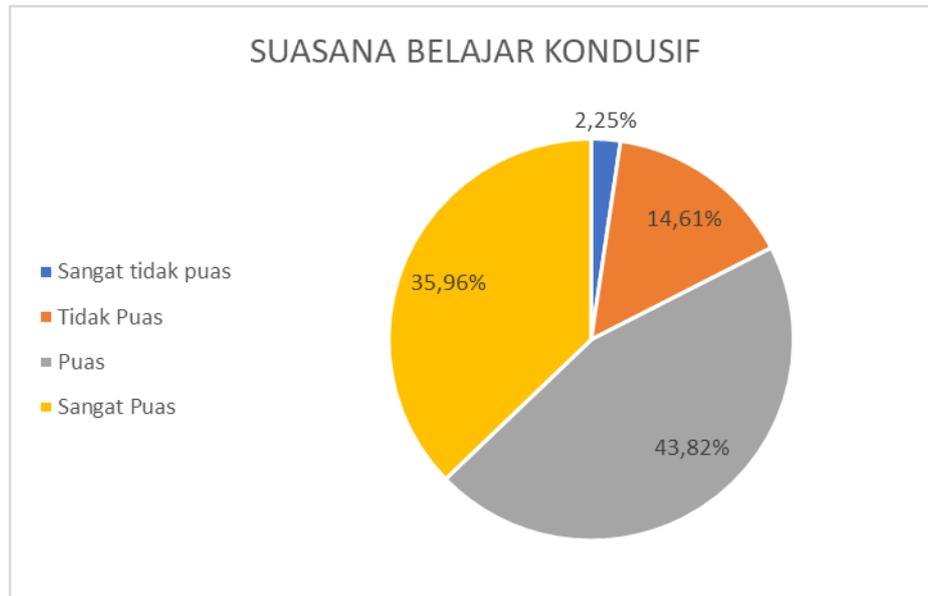
Gambar 26: Prosentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance



Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa pada aspek Assurance Prodi Ekonomi Pembangunan berada pada kategori Puas. Hal ini berdasarkan rata-rata skor pada masing-masing butir pernyataan yang dinilai oleh mahasiswa bahwa 51,50% mahasiswa menilai aspek assurance puas. Rata-rata skor dari masing-masing butir pernyataan pada aspek assurance adalah sebagai berikut:

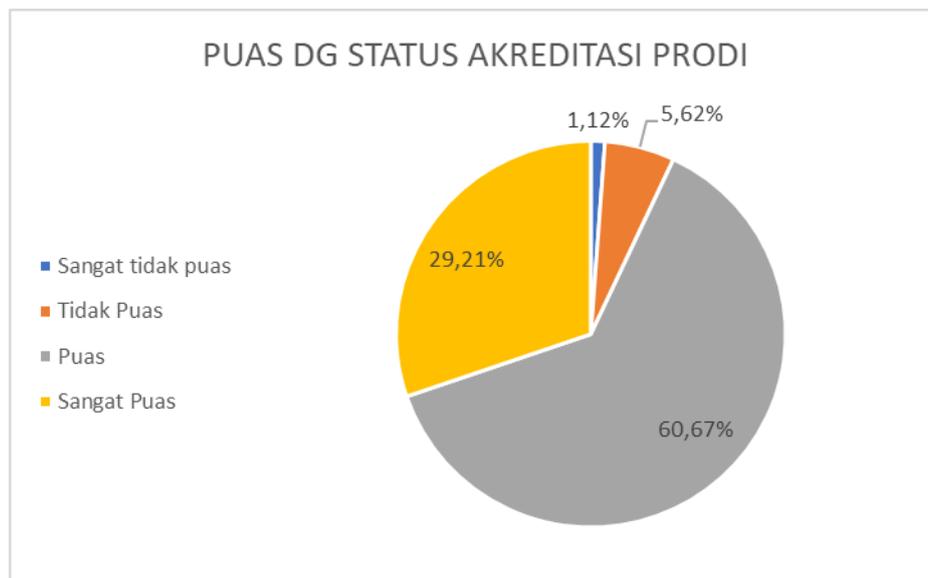
Butir 1: memperoleh rata-rata skor 3,17 yang berarti suasana belajar yang kondusif dinilai puas oleh mahasiswa

Gambar 27: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 1



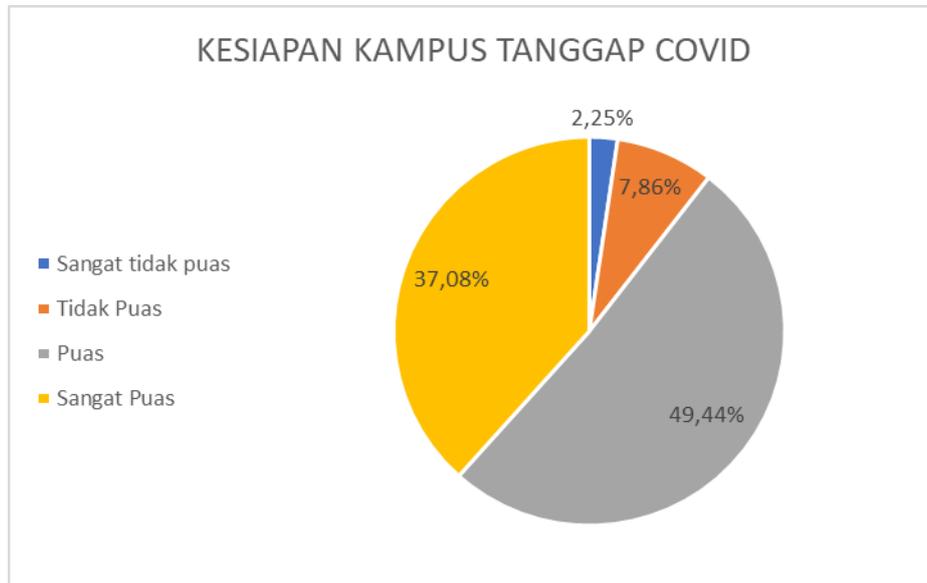
Butir 2: memperoleh rata-rata skor 3,22 yang berarti tingkat kepuasan dengan status akreditasi prodi dinilai puas oleh mahasiswa

Gambar 28: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 2



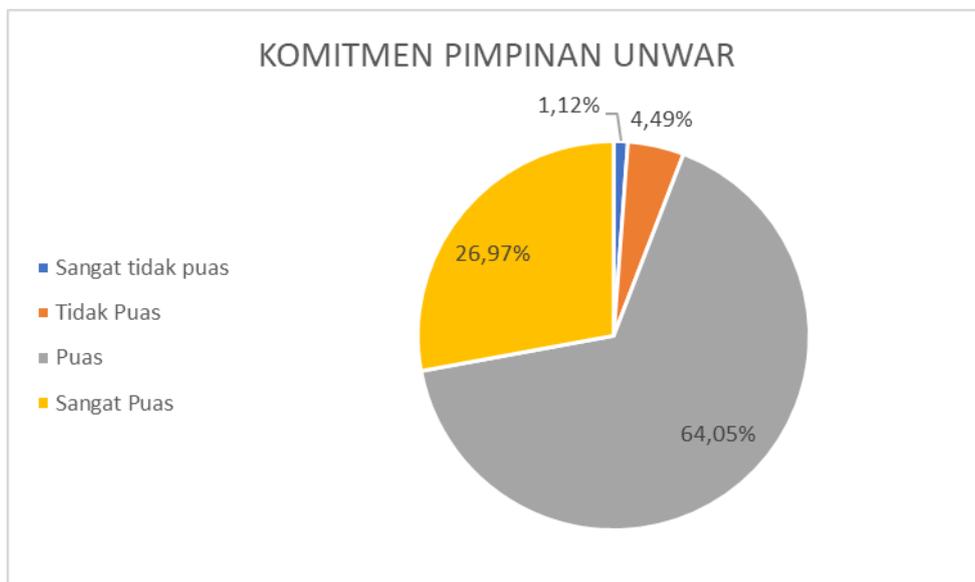
Butir 3: memperoleh rata-rata skor 3,26 yang berarti kesipaan kampus tanggap covid dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 29: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 3



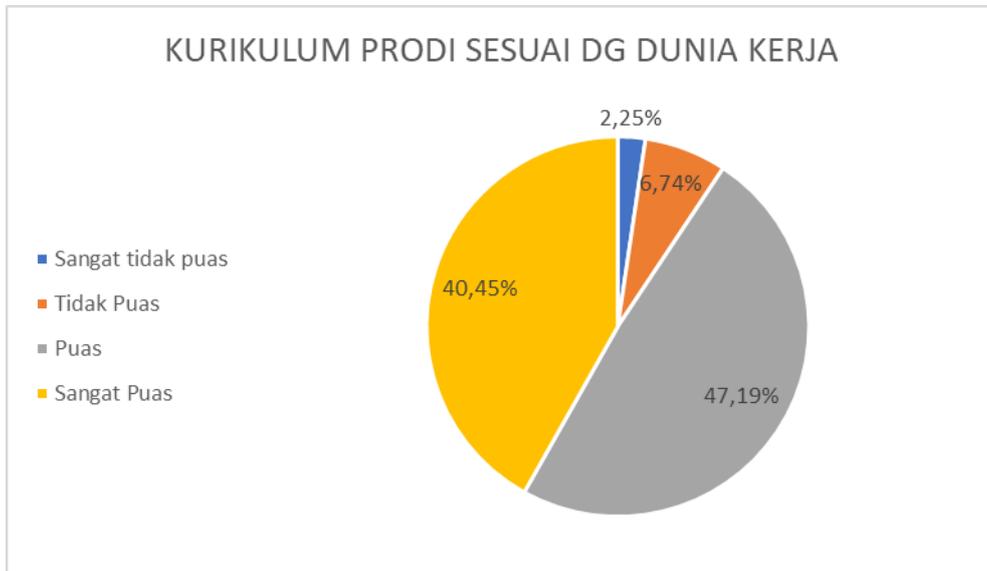
Butir 4: memperoleh rata-rata skor 3,21 yang berarti komitmen pimpinan Universitas Warmadewa dinilai puas oleh mahasiswa.

Gambar 30: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 4



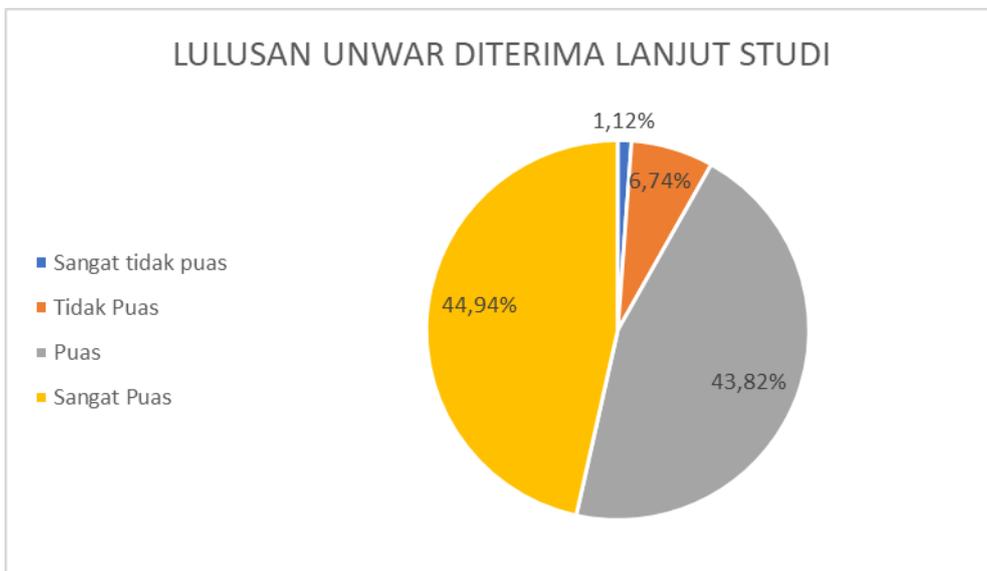
Butir 5: memperoleh rata-rata skor 3,3 yang berarti kurikulum prodi sesuai dengan dunia kerja dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 31: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 5



Butir 6: memperoleh rata-rata skor 3,37 yang berarti lulusan Unwar di terima lanjut studi dinilai sangat puas oleh mahasiswa.

Gambar 32: Prosentase jawaban responden pada butir pertanyaan 6



III. TEMUAN

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

- a. **Aspek assurance** memperoleh skor tertinggi 3,26, berikut pada aspek *responsiveness* mendapat skor terendah yakni 3,10.
- b. **Aspek tangibles** pernyataan mudah akses SIMON (Butir 3) mendapat skor tertinggi yakni sebesar 3,36 sedangkan pernyataan tersedianya buku panduan akademik (Butir 4) mendapat skor terendah yakni 3,02.
- c. **Aspek reliability** pernyataan sudah menyiapkan absen kuliah online (Butir 2) memperoleh skor tertinggi yakni 3,36 sedangkan pernyataan pelaksanaan kuliah daring sesuai jadwal (Butir 1) memperoleh skor terendah yakni 3,06.
- d. **Aspek empathy** pernyataan karyawan santun dalam pelayanan (Butir 1) memperoleh skor yang tertinggi yaitu sebesar 3,23 sedangkan pernyataan pelayanan sama / tidak diskriminatif (Butir 3) memperoleh skor terendah yakni sebesar 2,13
- e. **Aspek responsiveness** pernyataan informasi lewat media cetak/electronic (Butir 1) memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 3,3 sedangkan pernyataan mahasiswa dapat pelayanan akademik dan non akademik (Butir 4) memperoleh skor terendah yaitu sebesar 2,88.
- f. **Aspek assurance** pernyataan lulusan Universitas Warmadewa diterima lanjut studi (Butir 6) memperoleh skor 3,37 sedangkan pernyataan suasana belajar kondusif Butir 1) memiliki skor terendah yaitu sebesar 3,17.

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. Pada aspek assurance memperoleh skor tertinggi **3,26**, berikut pada aspek responsiveness mendapat skor terendah yakni **3,10**. Meski aspek responsiveness mendapat skor terendah namun masih dalam kategori puas. Rata-rata dari 5 aspek yang menjadi tolak ukur nilai rata-rata skor nya adalah 3,17 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. Pada aspek *tangibles* pernyataan mudah akses SIMON (Butir 3) mendapat skor tertinggi yakni sebesar 3,36 sedangkan pernyataan tersedianya buku panduan akademik (Butir 4) mendapat skor terendah yakni 3,02. Meski mendapat nilai terendah, tidak berarti mahasiswa tidak puas karena dengan nilai rata-rata 3,02 sudah berada pada kategori puas. Pernyataan ketersediaan fasilitas internet memperoleh skor terendah yakni 3,38 dalam indikator pelayanan bidang fasilitas sarana dan prasarana. Meski rata-rata nilai 3,38 sudah berada pada kategori sangat puas namun nilai ini terendah bila dibandingkan dengan nilai pernyataan lainnya dalam indikator yang sama.
- c. Pada aspek *reliability* pernyataan sudah menyiapkan absen kuliah on line (Butir 2) memperoleh skor tertinggi yakni 3,36 sedangkan pernyataan pelaksanaan kuliah daring sesuai jadwal (Butir 1) memperoleh skor terendah yakni 3,06. Meski rata-rata skor merupakan terendah dari pernyataan lainnya dalam aspek yang sama sudah berada pada katagori puas.
- d. Pada aspek *emphaty* pernyataan karyawan santun dalam pelayanan (Butir 1) memperoleh skor yang tertinggi yaitu sebesar 3,23 sedangkan pernyataan pelayanan sama / tidak diskriminatif (Butir 3) memperoleh skor terendah yakni sebesar 2,13 nilai ini berada pada katagori tidak puas.
- e. Pada aspek responsiveness pernyataan informasi lewat media cetak/electronic (Butir 1) memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 3,3 sedangkan pernyataan mahasiswa dapat pelayanan akademik dan non akademik (Butir 4) memperoleh skor terendah yaitu sebesar 2,88. Nilai skor ini berada pada katagori puas.
- f. Pada aspek assurance pernyataan lulusan Universitas Warmadewa diterima lanjut studi (Butir 6) memperoleh skor 3,37 sedangkan pernyataan suasana belajar kondusif Butir 1) memiliki skor terendah yaitu sebesar 3,17. Nilai skor ini masih berada pada katagori puas.