



## **LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

**FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS**

**TAHUN AKADEMIK : 2024**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS ABULYATAMA  
2024**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Abulyatama telah dapat diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan untuk Tahun Akademik 2024. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan kepada:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Para responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di lingkungan Universitas Abulyatama yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentu nya masih ada kekurangan,oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Aceh Besar, September 2024

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

## 1. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPjM) secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan Kemahasiswaan di Universitas Abulyatama. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Universitas Abulyatama dalam memberikan layanan kemahasiswaan bagi mahasiswa dan untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Universitas Abulyatama dalam pelayanan kemahasiswaan bagi mahasiswa. Adapun aspek kepuasan yang diukur dalam evaluasi ini meliputi

5 aspek yang terdiri dari:

- Keandalan (*reliability*): yaitu mencakup kemampuan Kepala dan Staf layanan kemahasiswaan bekerja secara professional, dan kemudahan Pembimbing akademik untuk ditemui dan diajak berdiskusi terhadap permasalahan akademik/nonakademik yang dihadapi mahasiswa.
- Daya tanggap (*responsiveness*): yang mencakup Layanan bimbingan dan konseling terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dilakukan dengan baik, dan Informasi yang mudah diakses dan dipahami terhadap kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM).
- Kepastian (*assurance*): yaitu mencakup Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat di bidang kewirausahaan berjalan dengan baik, Tersedianya informasi tentang karir, magang dan lowongan kerja yang mudah diakses dan berjalan dengan baik, Program pembinaan dan pengembangan *soft skills* (seperti pelatihan kewirausahaan, debate competition, kuliah umum, dll) dan Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, sosial dan kerohanian.
- Empati (*empathy*): Mencakup Tersedianya informasi beasiswa yang mudah diakses serta prose seleksi beasiswa yang transparan dan selektif dan Univeritas/Fakultas memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi akademik/ nonakademik.
- *Tangible*: mencakup Sarana pelayanan kesehatan dasar di lingkungan kampus bagi seluruh mahasiswa yang memadai (Cth: klinik kesehatan, dll), Fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan bagi mahasiswa yang memadai, dan Sarana dan prasarana yang memadai terhadap kegiatan unit kegiatan mahasiswa (UKM).

Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa secara *online* melalui laman <https://bit.ly/EvaluasiMhsUnaya> di mulai dari tanggal 3 Agustus sampai dengan 18 Agustus 2024. Responden adalah seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengan skala 1-4. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang di dapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai sesuai skala rata-rata yang diperoleh yaitu :

- 1,00 – 1,49      Kurang memuaskan, perlu perbaikan segera
- 1,50 – 2,49      Cukup
- 2,50 – 3,49      Memuaskan
- 3,50 – 4,00      Sangat memuaskan

## **2. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan**

Responden yang telah mengisi angket kuesioner Layanan Kemahasiswaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 622 orang dari jumlah mahasiswa aktif 691. Setiap kuesioner mencakup 13 indikator pertanyaan yang terdiri dari 5 aspek penilaian yaitu aspek *reability* 2 pertanyaan, aspek *responsiveness* 2 pertanyaan, aspek *assurance* 4 pertanyaan, aspek *empathy* 2 pertanyaan dan aspek *tangible* 3 pertanyaan. Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaiannya itu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 2 jika responden cukup memuaskan dan skor 1 jika responden kurang memuaskan untuk setiap indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap kelima aspek yang menunjukkan nilai 90,39% menyatakan sangat memuaskan, 8,81% menyatakan memuaskan dan 0,80% menyatakan cukup memuaskan. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek *reability* sebesar 19,77% responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 0,11% responden memberikan nilai baik/memuaskan yang artinya bahwa mahasiswa sangat puas dengan kemampuan Kepala dan Staf layanan kemahasiswaan bekerja secara profesional, dan kemudahan Pembimbing akademik untuk ditemui dan diajak berdiskusi terhadap permasalahan akademik/nonakademik yang dihadapi mahasiswa. Sedangkan aspek yang menunjukkan nilai persentase cukup memuaskan adalah pada aspek *tangible* sebesar 0,29%, hal ini dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa terhadap sarana pelayanan kesehatan dasar

di lingkungan kampus bagi seluruh mahasiswa yang memadai (Cth: klinik kesehatan, dll), Fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan bagi mahasiswa yang memadai, dan Sarana dan prasarana yang memadai terhadap kegiatan unit kegiatan mahasiswa (UKM) harus lebih ditingkatkan dengan baik. Adapun hasil umpan balik mahasiswa terhadap layanan Kemahasiswaan di sajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

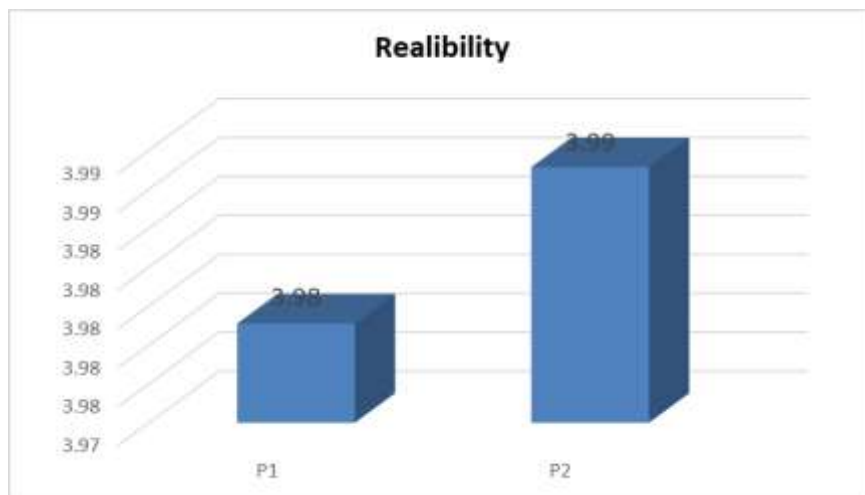
| No.          | Aspek Yang Diukur | Kategori         |                 |                 |                  | Persentase per Aspek |
|--------------|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------------|
|              |                   | Sangat memuaskan | Baik/ Memuaskan | Cukup Memuaskan | Kurang Memuaskan |                      |
| 1            | Realibility       | 19.77            | 0.11            | 0.11            | 0.00             | 20.00                |
| 2            | Responsiveness    | 13.17            | 6.67            | 0.16            | 0.00             | 20.00                |
| 3            | Assurance         | 19.61            | 0.29            | 0.10            | 0.00             | 20.00                |
| 4            | Empathy           | 19.74            | 0.13            | 0.13            | 0.00             | 20.00                |
| 5            | Tangible          | 18.10            | 1.61            | 0.29            | 0.00             | 20.00                |
| <b>Total</b> |                   | <b>90.39</b>     | <b>8.81</b>     | <b>0.80</b>     | <b>0.00</b>      | <b>100.00</b>        |

Hasil analisis untuk masing-masing aspek penilaian terhadap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

a. Aspek Realibility

Aspek realibility adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan atau kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Penilaian aspek realibility terdiri dari 2 indikator pertanyaan yaitu Kepala dan Staf layanan kemahasiswaan bekerja secara professional (P1), Pembimbing akademik mudah untuk ditemui dan diajak berdiskusi terhadap permasalahan akademik/nonakademik yang dihadapi mahasiswa (P2).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan yaitu pembimbing akademik mudah untuk ditemui dan diajak berdiskusi terhadap permasalahan akademik/nonakademik yang dihadapi mahasiswa, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,99, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 19,77%, memuaskan 0,11% dan cukup memuaskan 0,11%. Hasil analisis aspek *realibility* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 1 berikut;

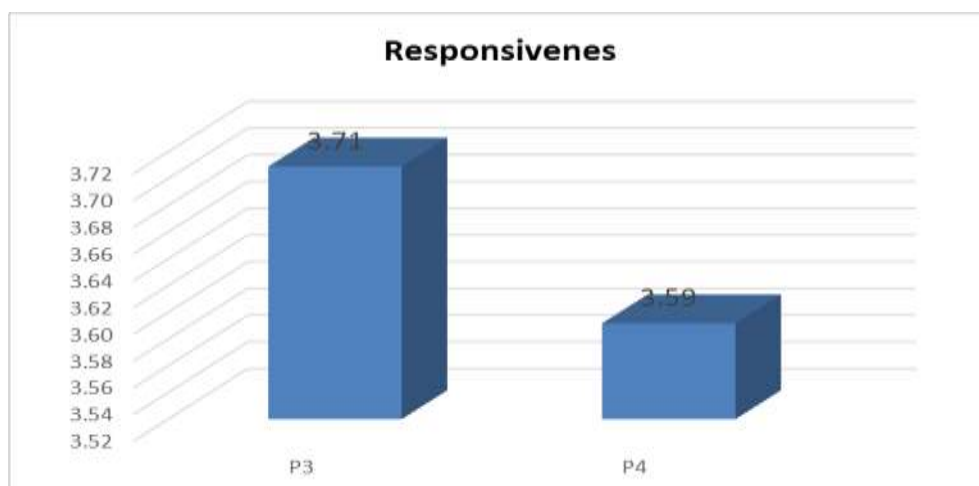


Gambar 1. Hasil analisis aspek realibility per item pertanyaan

b. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Aspek responsiveness dinilai dengan menggunakan dua indikator pertanyaan yaitu Layanan bimbingan dan konseling terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dilakukan dengan baik (P3) dan Informasi yang mudah diakses dan dipahami terhadap kegiatan program kreatifitas mahasiswa (P4).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas dengan layanan bimbingan dan konseling terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dilakukan dengan baik, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,71, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 13,17%, memuaskan 6,67% dan cukup memuaskan 0,16%. Hasil analisis aspek *responsiveness* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2 berikut;

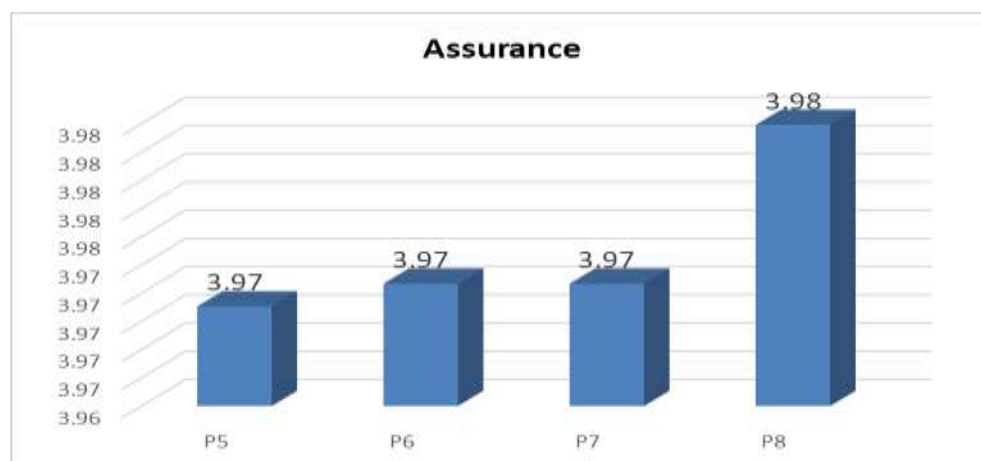


Gambar 2. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan

c. Aspek Assurance

Aspek assurance adalah setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pihak yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Aspek assurance dinilai dengan menggunakan 4 indikator pertanyaan yaitu apakah Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat di bidang kewirausahaan berjalan dengan baik (P5), Tersedianya informasi tentang karir, magang dan lowongan kerja yang mudah diakses dan berjalan dengan baik (P6), Program pembinaan dan pengembangan soft skills (seperti pelatihan kewirausahaan, debate competition, kuliah umum, dll) (P7) dan Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian (P8).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas dengan Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,98, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 19,61%, memuaskan 0,29% dan cukup memuaskan 0,10%. Hasil analisis aspek *assurance* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3 berikut;



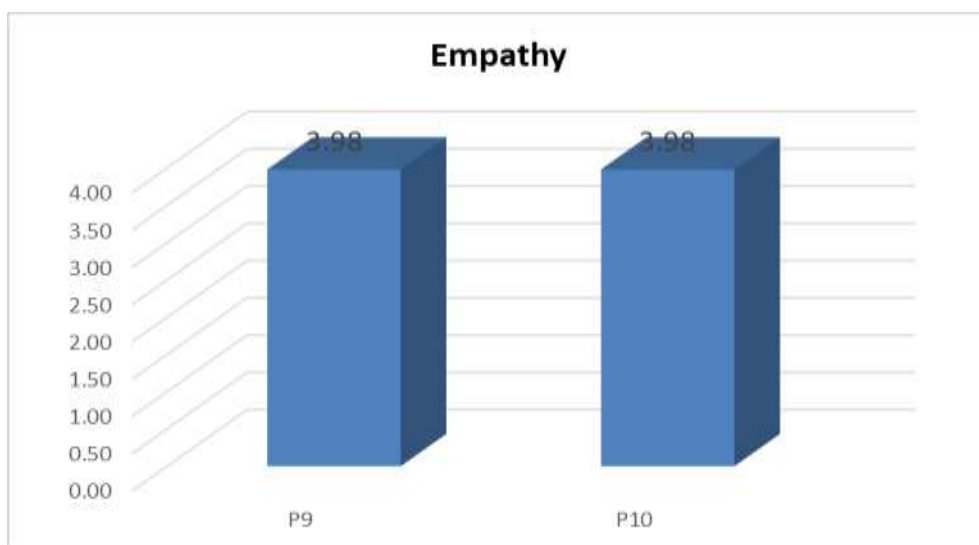
Gambar 3. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan

d. Aspek Empathy

Aspek empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan

memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Aspek empathy dinilai dengan menggunakan 2 indikator pertanyaan yaitu apakah Tersedianya informasi beasiswa yang mudah diakses serta proses seleksi beasiswa yang transparan dan selektif (P9) dan Univeritas/Fakultas memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi akademik/ nonakademik (P10).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan yaitu tersedianya informasi beasiswa yang mudah diakses serta proses seleksi beasiswa yang transparan dan selektif, Univeritas dan Fakultas memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi akademik maupun nonakademik, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,98, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 19,74%, memuaskan 0,13% dan cukup memuaskan 0,13%. Hasil analisis aspek *empathy* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4 berikut;



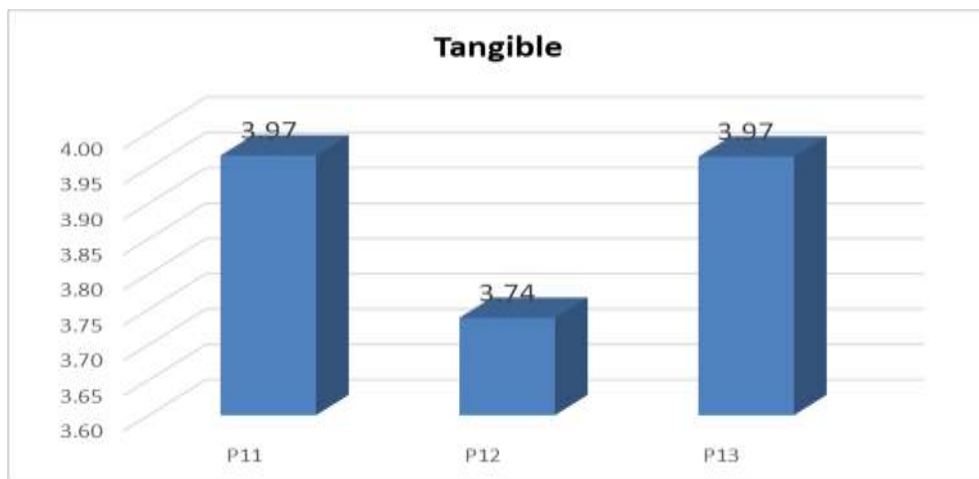
Gambar 4. Hasil analisis aspek empathy per item pertanyaan

e. Aspek Tangible

Aspek tangible adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan

yang diberikan memberikan kepuasan. Aspek tangible dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu apakah Sarana pelayanan kesehatan dasar di lingkungan kampus bagi seluruh mahasiswa yang memadai (Cth: klinik kesehatan, dll) (P11), Fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan bagi mahasiswa yang memadai (P12) dan Sarana dan prasarana yang memadai terhadap kegiatan unit kegiatan mahasiswa (UKM) (P13)

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan yaitu sarana pelayanan kesehatan dasar di lingkungan kampus bagi seluruh mahasiswa yang memadai seperti klinik kesehatan, serta Sarana dan prasarana yang memadai terhadap kegiatan unit kegiatan mahasiswa (UKM), dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,97, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 18,10%, memuaskan 1,61% dan cukup memuaskan 0,29%. Hasil analisis aspek *tangible* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 5 berikut;



Gambar 5. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan

### 3. Kesimpulan dan Rekomendasi

#### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kemahasiswaan yang telah dilakukan maka diperoleh nilai kelima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 90,39% menyatakan sangat puas,
- 8,81% menyatakan puas dan
- 0,80 % menyatakan cukup puas

Adapun Penilaian untuk masing-masing aspek kepuasan memberikan hasil skor rata-rata kepuasan sebagai berikut:

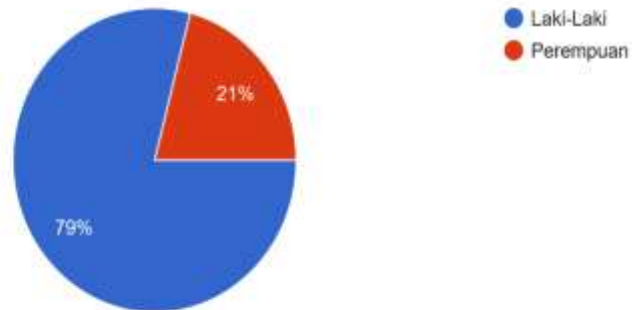
- Aspek Reability : 3,983
- Aspek Responsive : 3,650
- Aspek Assurance : 3,975
- Aspek Emphaty : 3,981
- Aspek Tangible : 3,891

**b. Rekomendasi**

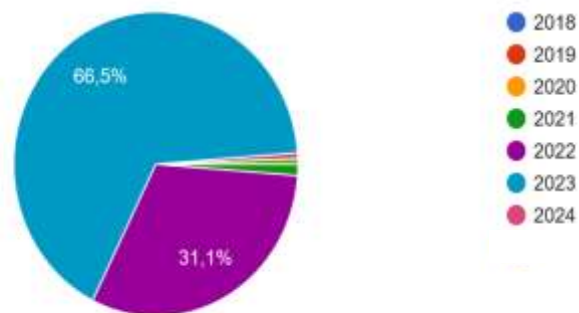
Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan kepimpinan yaitu pimpinan untuk meningkatkan dan menyediakan sarana pelayanan kesehatan dasar di lingkungan kampus, termasuk klinik kesehatan, fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan mahasiswa, serta sarana dan prasarana kegiatan unit kegiatan mahasiswa (UKM), agar seluruh kegiatan kemahasiswaan dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

## LAMPIRAN

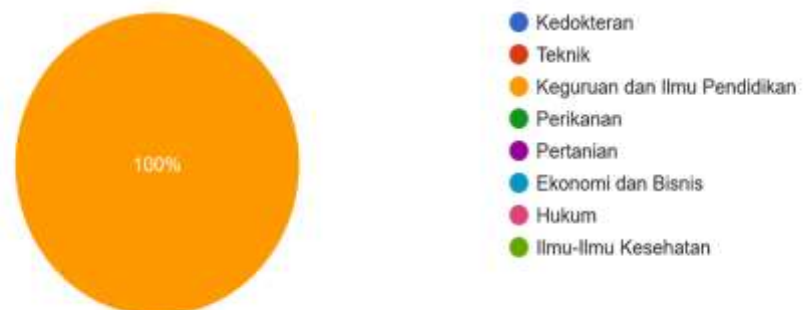
JENIS KELAMIN



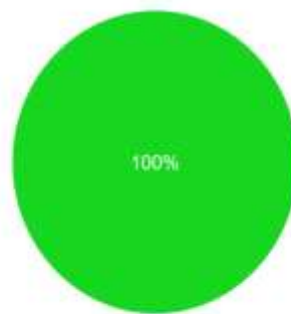
TAHUN MASUK KULIAH



FAKULTAS



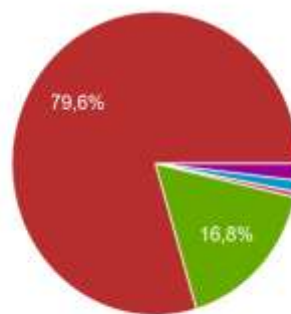
### PROGRAM STUDI



- Pendidikan Dokter
- Profesi Dokter
- Ilmu Keperawatan
- Profesi Ners
- D3 Keperawatan
- Sarjana Kebidanan
- Profesi Bidan
- Teknik Mesin

1/4 ▼

### JUMLAH MATA KULIAH YANG DIAMBIL PADA SAAT PENGISIAN ANGKET (SESUAI DENGAN JUMLAH MK PADA KRS)



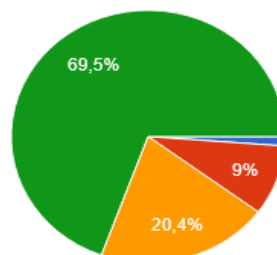
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

### KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

#### ASPEK KEANDALAN (REABILITY)

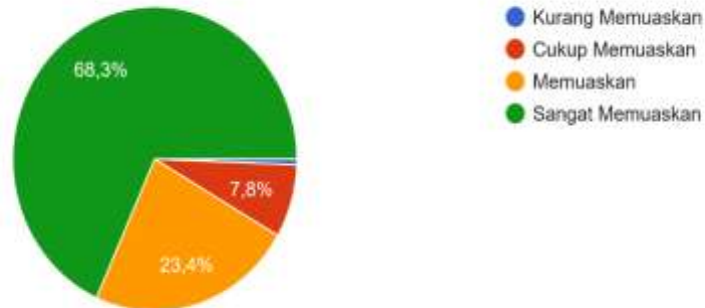
Kepala dan Staf layanan kemahasiswaan bekerja secara professional

[Salin diagram](#)



- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

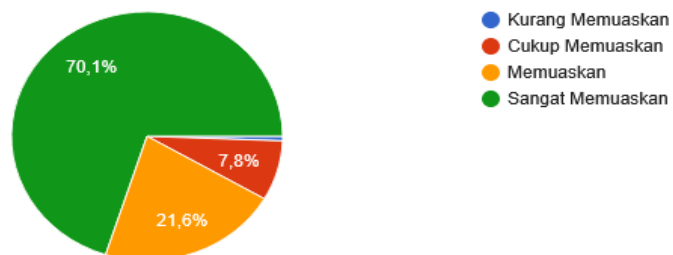
Pembimbing akademik mudah untuk ditemui dan diajak berdiskusi terhadap permasalahan akademik/non akademik yang dihadapi mahasiswa



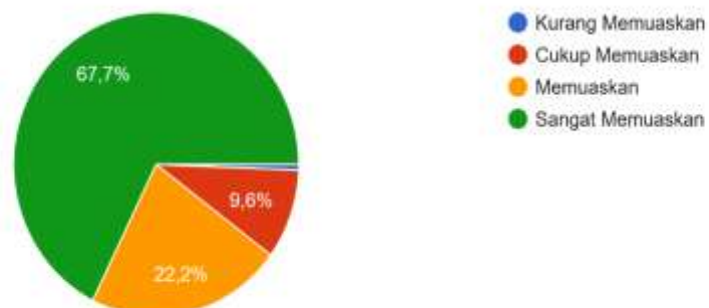
#### Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Layanan bimbingan dan konseling terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dilakukan dengan baik

 [Salin diagram](#)



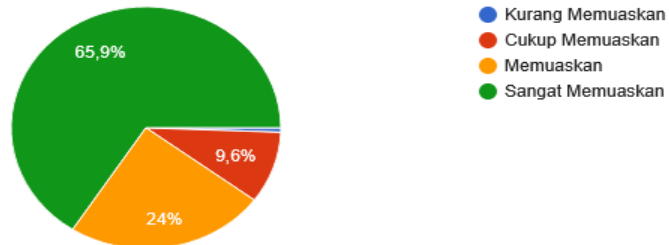
Informasi yang mudah diakses dan dipahami terhadap kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)



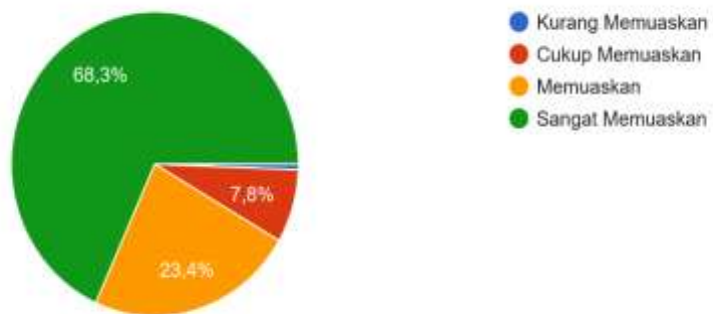
### Aspek Kepastian (Assurance)

Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat dibidang kewirausahaan berjalan dengan baik

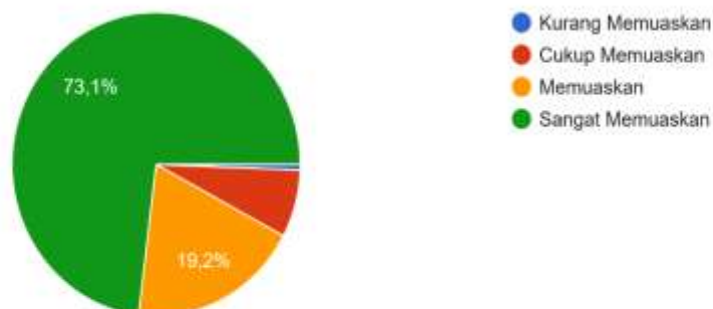
 [Salin diagram](#)



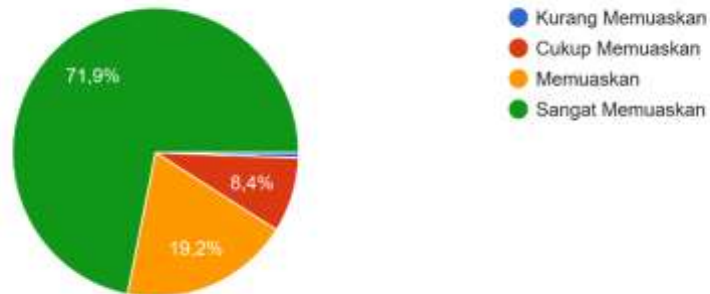
Tersedianya informasi tentang karir, magang dan lowongan kerja yang mudah diakses dan berjalan dengan baik



Program pembinaan dan pengembangan soft skills (seperti pelatihan kewirausahaan, debate competition, kuliah umum, dll)



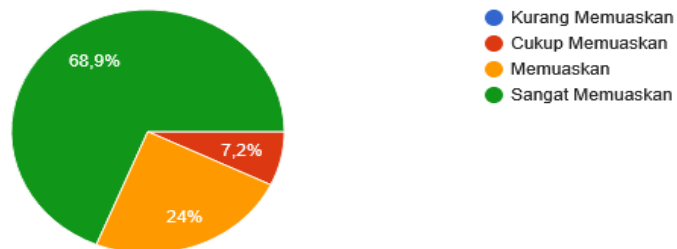
Program pendampingan dan pengembangan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, sosial dan kerohanian



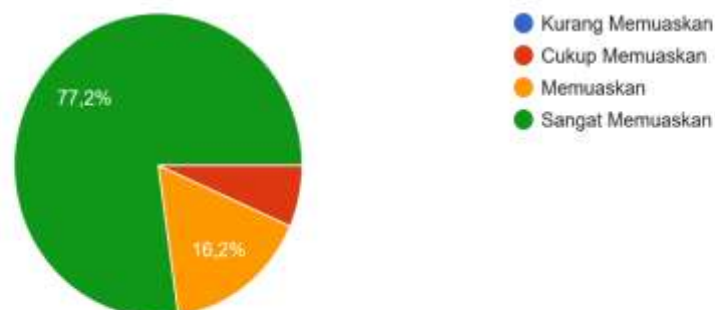
#### Aspek Empati (Empathy)

Tersedianya informasi beasiswa yang mudah diakses serta proses seleksi beasiswa yang transparan dan selektif

[Salin diagram](#)



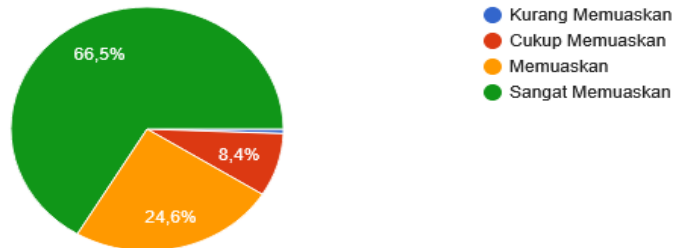
Univeritas/Fakultas memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi akademik/ non akademik



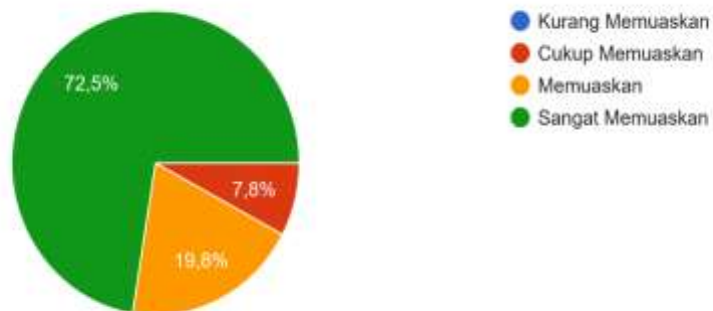
### Aspek Tangible

Sarana pelayanan kesehatan dasar di lingkungan kampus bagi seluruh mahasiswa yang memadai (Cth: klinik kesehatan, dll)

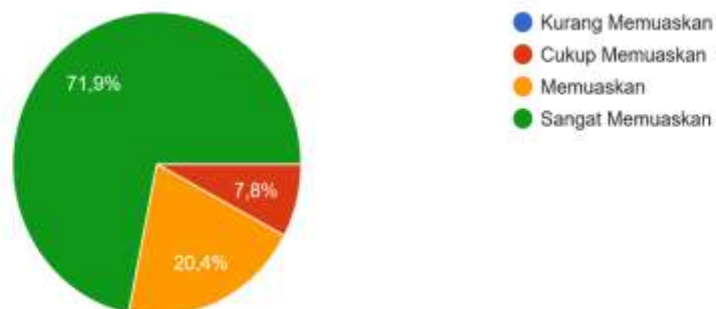
 [Salin diagram](#)



Fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan bagi mahasiswa yang memadai



Sarana dan prasarana yang memadai terhadap unit kegiatan mahasiswa (UKM)



Tuliskan harapan dan saran – saran saudara dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara singkat dan jelas

Sangat baik

baik

Sangat memuaskan

Semoga lebih baik

Tidak ada

Baik

Sangat memuaskan

Saya berharap pelayanan semakin cepat, ramah, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan dengan tepat serta memberikan kenyamanan kepada pengguna