



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

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 Manajemen 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 dilingkungan 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 manajemen merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPjM) secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen di Universitas Abulyatama. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas layanan manajemen, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Universitas Abulyatama dalam memberikan layanan manajemen bagi mahasiswa dan untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Universitas Abulyatam dalam pelayanan manajemen bagi mahasiswa. Adapun aspek kepuasan yang diukur dalam evaluasi ini meliputi 5 aspek yang terdiri dari:

- Keandalan (*reliability*): yaitu mencakup kemampuan staf layanan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan,
- Daya tanggap (*responsiveness*): yang mencakup kemauan dari Kepala Unit Kerja dan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat`
- Kepastian (*assurance*): yaitu mencakup kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- Empati (*empathy*): Mencakup kesediaan /kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan
- *Tangible*: mencakup penilaian mahasiswa terhadap kecukupan fasilitas, dan aksesibilitas.

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
- 1,5 0 – 2,49 Cukup

- 2,50 – 3,49 Memuaskan
- 3,50 – 4,00 Sangat memuaskan

2. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

Responden yang telah mengisi angket kuesioner Layanan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 622 orang dari jumlah mahasiswa aktif 691. Setiap kuesioner mencakup 19 indikator pertanyaan yang terdiri dari 5 aspek penilaian yaitu aspek *realibility* 4 pertanyaan, aspek *responsivenes* 2 pertanyaan, aspek *assurance* 3 pertanyaan, aspek *empathy* 3 pertanyaan dan aspek *tangible* 7 pertanyaan. Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaiannya itu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 3 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 90,00% menyatakan sangat memuaskan, 8,81% menyatakan memuaskan dan 1,18% menyatakan cukup memuaskan. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek *empathy* sebesar 18,68% responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1,10% responden memberikan nilai baik/memuaskan yang artinya bahwa mahasiswa sangat puas dengan kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Sedangkan aspek yang menunjukkan nilai persentase cukup memuaskan adalah pada aspek *realibility* sebesar 0,31%, hal ini dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kemampuan staf layanan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan. Adapun hasil umpan balik mahasiswa terhadap layanan Manajemen di sajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

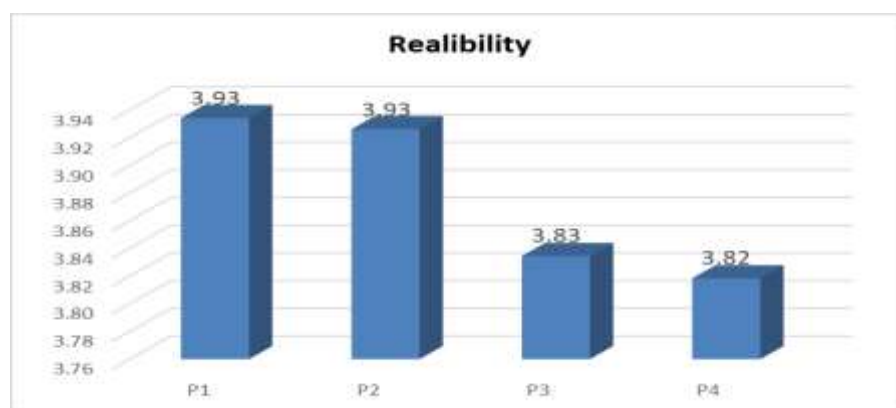
No.	Aspek Yang Diukur	Kategori				Persentase Per Aspek
		Sangat Memuaskan	Baik/ Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	
1	<i>Realibility</i>	17.88	1.81	0.31	0,00	20.00
2	<i>Responsivenes</i>	18.42	1.41	0.16	0,00	20.00
3	<i>Assurance</i>	17.45	2.33	0.23	0,00	20.00
4	<i>Empathy</i>	18.68	1.10	0.21	0,00	20.00
5	<i>Tangible</i>	17.57	2.16	0.27	0,00	20.00
Total		90.00	8.81	1.18	0,00	100.00

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

- 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 4 indikator pertanyaan yaitu Kepala dan staf di BAA memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (P1), Sistem informasi (komputer) yang ada diperpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi buku referensi (P2), Aplikasi Sistem Informasi Akademik Universitas Abulyatama (SIKAD) aman dari kesalahan data (P3) dan Kepala dan staf perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (P4).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan dimana Kepala dan staf di BAA memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, Sistem informasi (komputer) yang ada diperpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi buku referensi, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,93, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 17,88%, memuaskan 1,81% dan cukup memuaskan 0,31%. Hasil analisis aspek *realibility* peritem pertanyaan di sajikan pada Gambar 1 berikut;



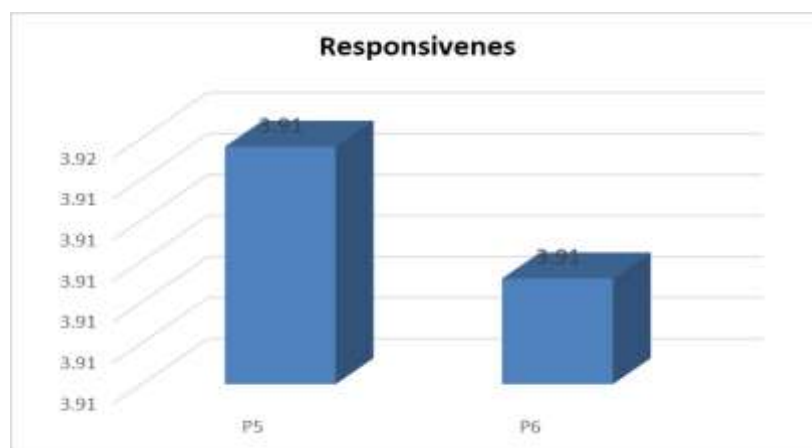
Gambar 1. Hasil analisis aspek *realibility* per item pertanyaan

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 apakah Kepala dan staf di BAA memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

(P5) dan Kepala dan staf perpustakaan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa (P6).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan yaitu Kepala dan staf di BAA memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, dan Kepala dan staf perpustakaan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,91, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 18,42%, memuaskan 1,41% dan cukup memuaskan 0,16%. Hasil analisis aspek *responsiveness* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2 berikut;



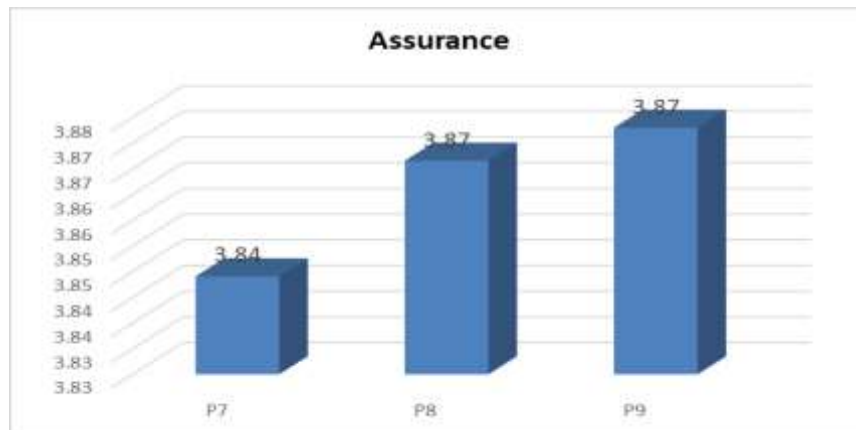
Gambar 2. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan

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 3 indikator pertanyaan yaitu apakah Prosedur pelayanan di Biro Administrasi Akademik (BAA) terstruktur dan mudah dipahami (P7), Kepala dan staf di BAA sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (ada sesuai jam pelayanan) dan proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu (P8), dan Kepala dan staf perpustakaan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (ada sesuai jam pelayanan) (P9).

Hasil analisis dari indikator yang ada menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan Kepala dan staf di BAA sudah menunjukkan disiplin

kerja yang tinggi (ada sesuai jam pelayanan) dan proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu, dan Kepala dan staf perpustakaan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (ada sesuai jam pelayanan, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,87, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 17,45%, memuaskan 2,33% dan cukup memuaskan 0,23%. Hasil analisis aspek *assurance* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3 berikut;



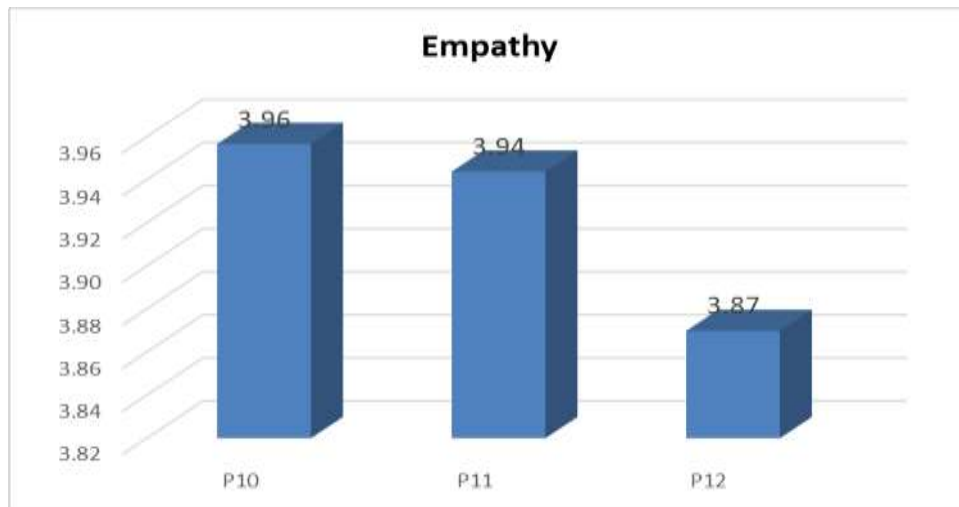
Gambar 3. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan

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 3 indikator pertanyaan yaitu apakah Aplikasi Sistem Informasi Akademik Universitas Abulyatama (Sikad) mudah diakses, mudah dipahami dan informatif (P10), Kepala dan staf di BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa (P11) dan Kepala dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah, baik dan sopan (P12).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan, dimana Aplikasi Sistem Informasi Akademik Universitas Abulyatama (Sikad) mudah diakses, mudah dipahami dan informatif, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,96, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat

memuaskan 17,45%, memuaskan 2,33% dan cukup memuaskan 0,23%. Hasil analisis aspek *empathy* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4 berikut;



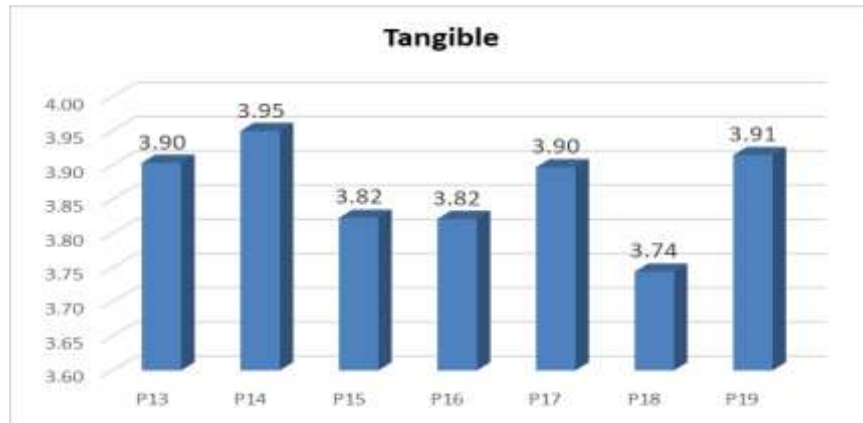
Gambar 4. Hasil analisis aspek empathy per item pertanyaan

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 7 indikator pertanyaan yaitu apakah ruang tunggu dan ruang pelayanan di BAA nyaman, bersih dan rapi (P13), atmosfir dan kondisi lingkungan diperpustakaan sangat nyaman dan dapat menunjang belajar secara mandiri (P14), Jumlah buku yang tersedia pada perpustakaan bervariasi, terbaru dan tertata dengan rapi (P15), Kebersihan dilingkungan kampus secara umum sangat nyaman, selalu bersih dan tertata rapi (P16), Kondisi dan sistem keamanan dikampus sangat aman dan mendukung pelaksanaan kegiatan perkuliahan (P17), Kondisi dan sistem keselamatan dikampus telah tersedia serta sangat mendukung kegiatan akademik (cth: memiliki petunjuk evakuasi apabila terjadi bencana) (P18), dan Informasi mengenai akses atau peta gedung dilingkungan kampus sangat informatif dan lengkap (cth: mempunyai kode gedung, kode. kelas, arah penunjuk jalan, dll) (P19).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas selama perkuliahan dimana atmosfir dan kondisi lingkungan diperpustakaan sangat nyaman dan

dapat menunjang belajar secara mandiri, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,95, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 17,57%, memuaskan 2,16% dan cukup memuaskan 0,27%. 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 manajemen yang telah dilakukan maka diperoleh nilai kelima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 90,00% menyatakan sangat puas,
- 8,81% menyatakan puas dan
- 1,81 % menyatakan cukup puas

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

- Aspek Reability : 3,878
- Aspek Responsive : 3,913
- Aspek Assurance : 3,861
- Aspek Emphaty : 3,923
- Aspek Tangible : 3,865

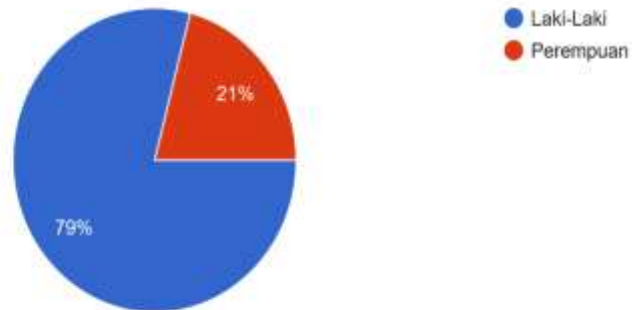
b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan kepimpinan yaitu meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan

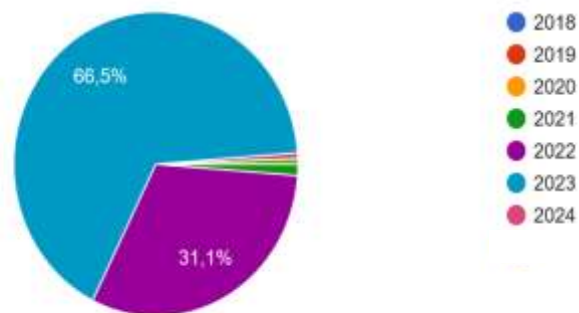
keterampilan staf layanan serta pengelola melalui program pelatihan dan pembinaan berkelanjutan sehingga mutu pelayanan kepada seluruh pemangku kepentingan dapat semakin optimal.

LAMPIRAN

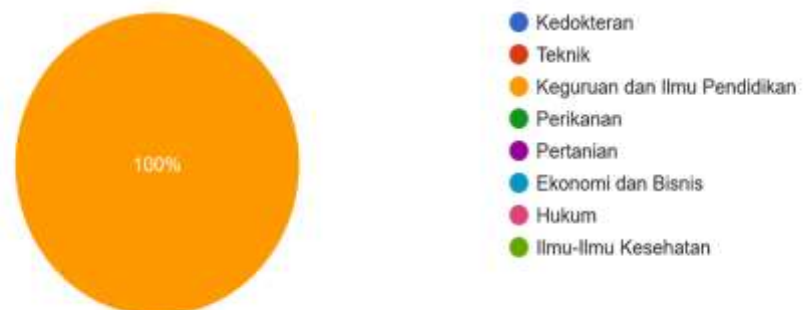
JENIS KELAMIN



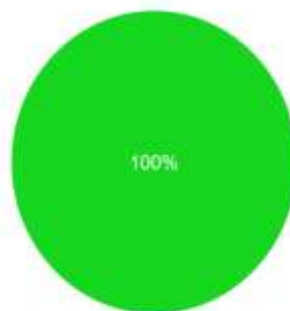
TAHUN MASUK KULIAH



FAKULTAS



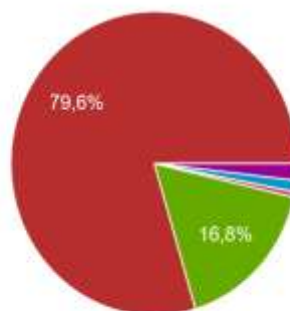
PROGRAM STUDI



- 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)



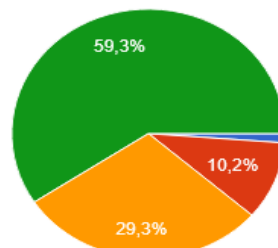
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

ASPEK KEANDALAN (REABILITY)

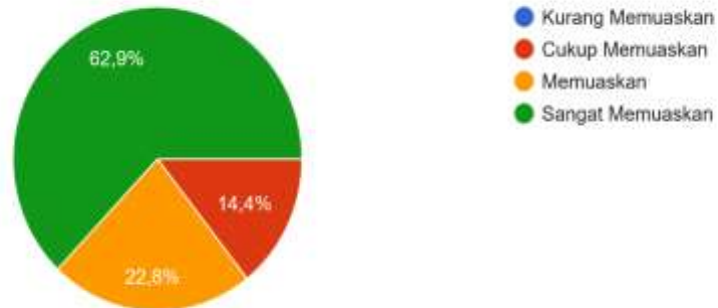
Kepala dan staf di BAA memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya

[Salin diagram](#)

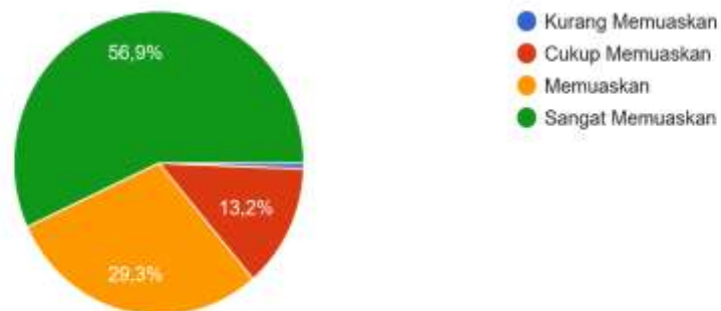


- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

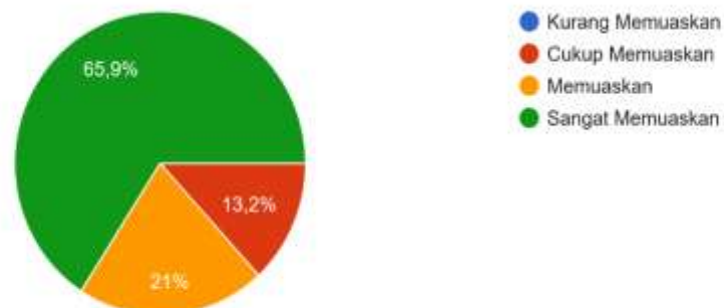
Sistem informasi (komputer) yang ada dipergustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi buku referensi



Aplikasi Sistem Informasi Akademik Universitas Abulyatama (Sikad) aman dari kesalahan data



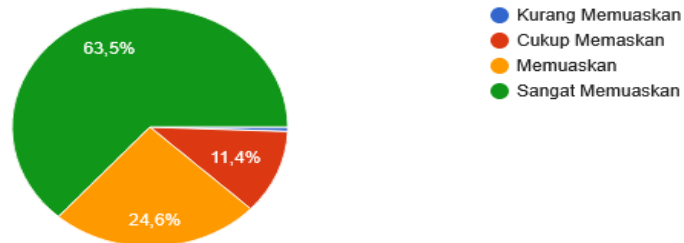
Kepala dan staf perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya



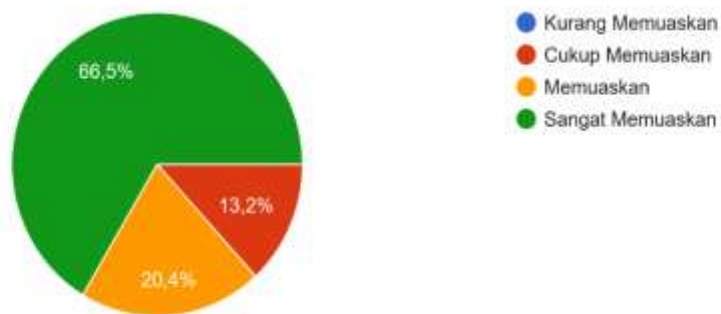
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Kepala dan staf di BAA memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

[Salin diagram](#)



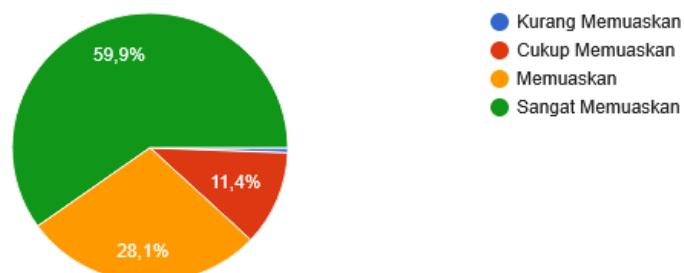
Kepala dan staf perpustakaan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa



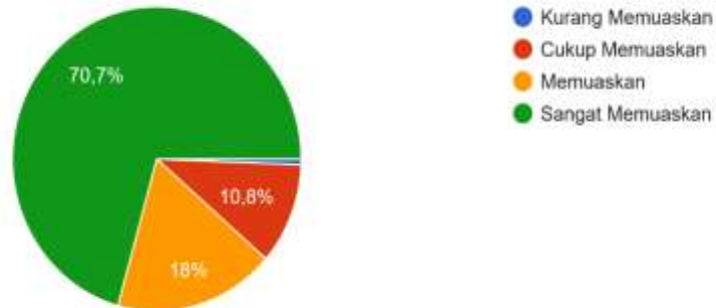
Aspek Kepastian (Assurance) Judul Tanpa Judul

Prosedur pelayanan di Biro Administrasi Akademik (BAA) terstruktur dan mudah dipahami

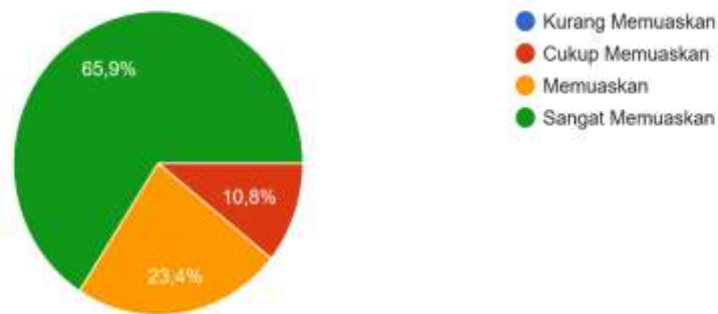
[Salin diagram](#)



Kepala dan staf di BAA sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (ada sesuai jam pelayanan) dan proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu)



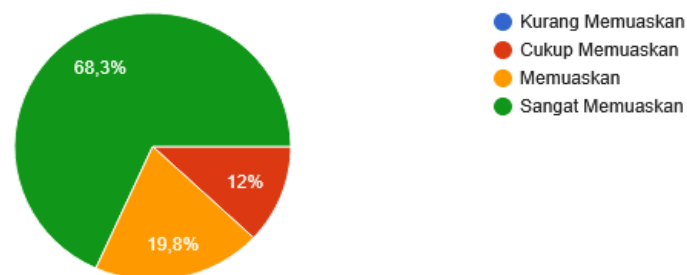
Kepala dan staf perpustakaan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (ada sesuai jam pelayanan)



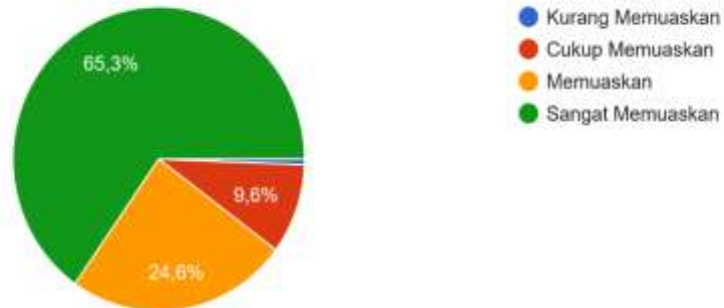
Aspek Empati (Empathy)

Aplikasi Sistem Informasi Akademik Universitas Abulyatama (Sikad) mudah diakses, mudah dipahami dan informatif

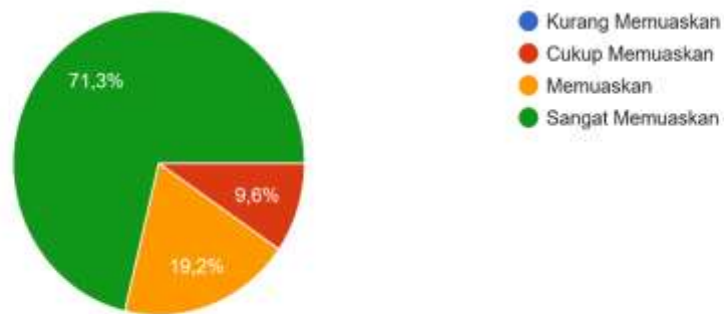
[Salin diagram](#)



Kepala dan staf di BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa



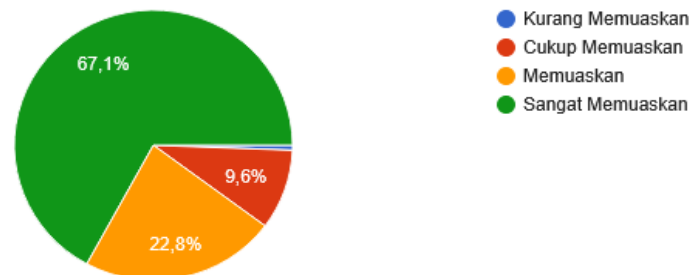
Kepala dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah, baik dan sopan.



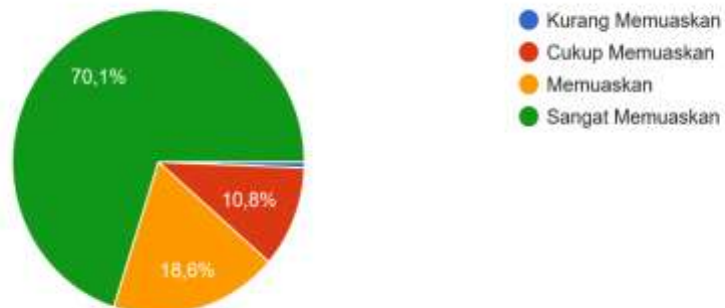
Aspek Tangible

Ruang tunggu dan ruang pelayanan di BAA nyaman, bersih dan rapi

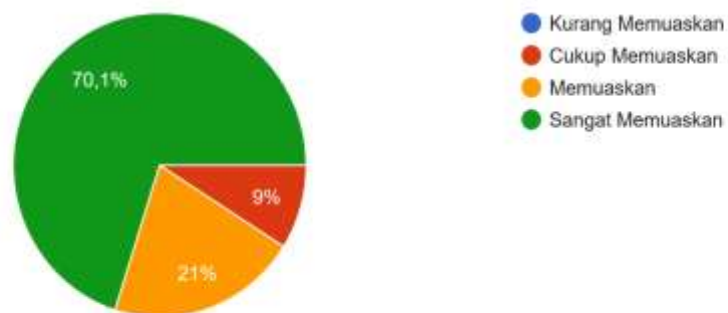
 [Salin diagram](#)



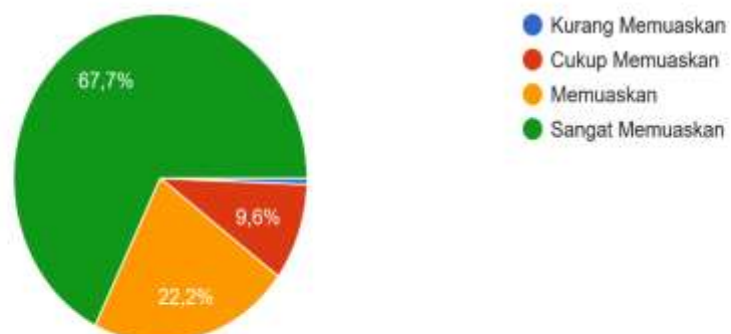
Atmosfir dan kondisi lingkungan di perpustakaan sangat nyaman dandapat menunjang belajar secara mandiri



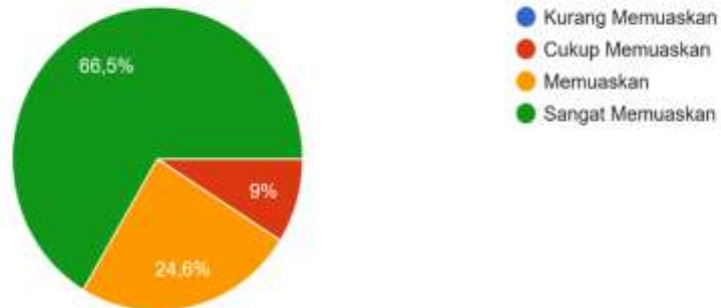
Jumlah buku yang tersedia pada perpustakaan bervariasi, terbaru dan tertata dengan rapi



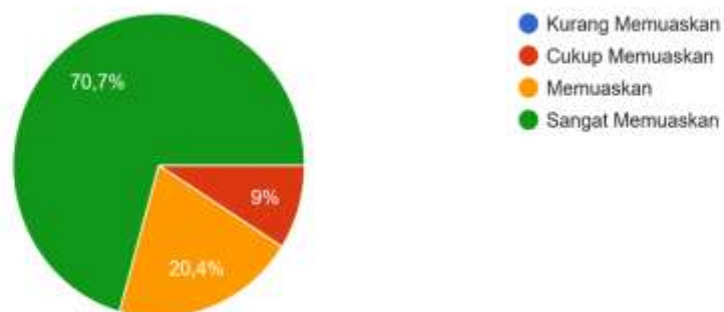
Kebersihan di lingkungan kampus secara umum sangat nyaman, bersih dan tertata rapi



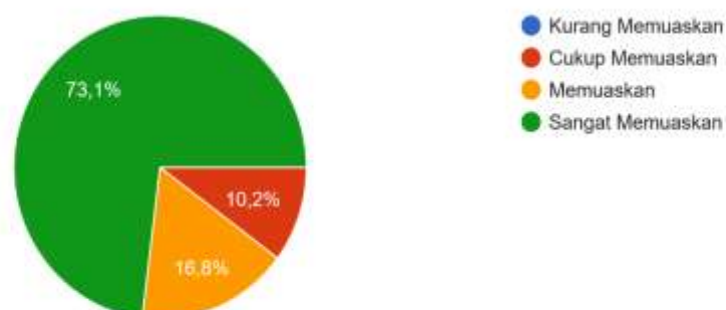
Kondisi dan sistem keamanan di kampus sangat aman dan mendukung pelaksanaan kegiatan perkuliahan



Kondisi dan sistem keselamatan di kampus telah tersedia serta sangat mendukung kegiatan akademik (cth: memiliki petunjuk evakuasi apabila terjadi bencana)



Informasi mengenai akses atau peta gedung di lingkungan kampus sangat informatif dan lengkap (cth: mempunyai kode gedung, kode kelas, arah penunjuk jalan, dll)



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

Sangat baik

Baik

Saya berharap kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dengan memberikan respons yang cepat, solusi yang tepat, dan sikap yang ramah. Pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna sangat diperlukan.

baik

sangat baik

Sangat memuaskan

Sangat memuaskan

Tidak ada