**LAPORAN HASIL**

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LEMBAGA**

**PERIODE 2017**

**SATUAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STEMBI**

**2017**

**KATA PENGANTAR**

**BAB I**

**TATACARA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

Untuk menjamin mutu pelayanan kepada mahasiswa, STIE STEMBI telah secara teratur melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan. Kepuasan mahasiswa yang diukur meliputi jenis layanan sebagai berikut :

1. **Layanan Bimbingan Akademik dan Perkuliahan**, meliputi : Pembimbingan akademik dengan dosen wali, layanan konseling, proses perkuliahan setiap mata kuliah, layanan praktikum, dan layanan bimbingan tugas akhir.
2. **Layanan Administrasi**, melupti : Layanan adimintrasi pada biro-biro terkait, layanan pembuatan surat menyurat, layanan perpustakaan, layanan keuangan, dan layanan lainnya.
3. **Layanan Pembinaan Minat dan Bakat**, meliputi : Pembinaan Organisasi kemahasiswaan atau Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), informasi karir, dan peluang kerja, kesempatan mengikuti berbagai ajang perlombaan, penyelenggaraan event yang melibatkan mahasiswa, dan lainnya.

Pengukuran kepuasan mahasiswa, **dilakukan secara *online*** yang terintergrasi dengan system administrasi akademik. Dalam system adminsitrasi akademik, setiap akan menghadapi ujian, mahasiswa harus melakukan *print out* Kartu Ujian secara *daring* portal *student*. Mahasiswa *login* dengan user name dan password masing-masing.

Pengisian kuesioner pengukura kepuasan mahasiswa, menjadi syarat untuk membuat *print out* kartu ujian. Ketika mahasiswa akan melakuan *print out*, secara otomatis akan muncul perintah untuk melakukan pengisian kuesioner pengukuran kepuasan mahasiswa. Setelah kuesioner terisi dan mahasiswa melakukan *submit*, maka kartu ujian baru bisa di cetak.

1. Kuesioner **Layanan Akademik dan Pembelajaran** (termasuk menilai kepuasan terhadap bimbingan dosen wali, kepuasan terhadap kinerja dosen, kepuasan terhadap pembimbing tugas akhir, dan kepuasan terhadap tenaga laboran), dilakukan pada saat mahasiswa akan melakukan print out Kartu Ujian Tengah Semester (UTS).
2. Kuesioner **Layanan Administrasi** (termasuk menilai kinerja pelayanan pada biro-biro yang ada, pelayanan surat menyurat, pelayanan perpustakaan, keuangan, dan lainnya), dilakukan pada saat mahasiswa akan melakukan print out Kartu Ujian Akhir Semester (UAS).
3. Kuesioner Layanan **Pembinaan Minat dan Bakat**, (termasuk menilai pembinaan organisasi kemahasiswaan atau unit kegiatan mahasiswa (UKM), informasi karir, peluang kerja, kesempatan mengikuti berbagai ajang perlombaan, penyelenggaraan event yang melibatkan mahasiswa, dan lainnya), dilakukan pada saat mahasiswa akan melakukan print out Kartu Ujian Akhir Semester (UAS)

**BAB II**

**INSTRUMEN PENGUKURAN**

Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, menggunakan kuesioner. Dipilihnya kuesioner sebagai instrument, karena alasan kemudahan, efektivitas pengumpulan data, dan kemudahan dalam melakukan analisis.

Instrument pengukuran kepuasan berupa kuesioner tertutup, yang disusun dengan skala *likert*, dengan opsi pilhan jawaban sebanyak maksimal lima opsi, yakni :

|  |  |
| --- | --- |
| * Sangat Memuaskan | Skor = 5 |
| * Memuaskan | Skor = 4 |
| * Cukup memuaskan | Skor = 3 |
| * Kurang memuaskan | Skor = 2 |
| * Tidak memuaskan | Skor = 1 |

Selain itu, ada juga kuesioner terbuka untuk memberikan kesempatan mahasiswa menyampaikan dan memberikan penilaian terhadap indicator dan aspek yang belum terakomodir dalam pertanyaan tertutup.

Berikut disampaikan instrument pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing jenis layanan :

**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN**

**PERKULIAHAN DAN BIMBINGAN AKADEMIK**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **SM** | **M** | **CM** | **KM** | **TM** |
| 1 | Pertemuan dikelas dilaksanakan minimal 12 pertemuan |  |  |  |  |  |
| 2 | Pemberian materi oleh dosen sesuai dengan silabi |  |  |  |  |  |
| 3 | Waktu belajar sesuai dengan SKS untuk setiap mata kuliah (1 SKS = 50 menit) |  |  |  |  |  |
| 4 | Dosen yang tidak dapat hadir pada jadwal yang ditetapkan, memberikan waktu pengganti perkuliahan |  |  |  |  |  |
| 5 | Penilaian hasil ujian dilakukan secara fair |  |  |  |  |  |
| 6 | Dosen bersedia membantu diluar jadwal mengajar |  |  |  |  |  |
| 7 | Komponen nilai terdiri dari tugas, quis, UTS dan UAS |  |  |  |  |  |
| 8 | Dosen mengajar dengan mengasaui materi |  |  |  |  |  |
| 9 | Kondisi kelas saat akan digunakan dalam keadaan bersih dan rapi |  |  |  |  |  |
| 10 | Kesiapan peralatan kelas (kursi, infocus dan AC, dll) dalam kondisi siap digunakan |  |  |  |  |  |
| 11 | Proses bimbingan akademik dengan dosen wali |  |  |  |  |  |
| 12 | Proses bimbingan penyusunan tugas akhir dengan dosen pembimbing |  |  |  |  |  |
| 13 | Kemampuan tenaga laboran |  |  |  |  |  |
| 14 | Materi praktikum pada laboratorium relevan |  |  |  |  |  |
| 15 | Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga laboran |  |  |  |  |  |
| 16 | Saran : | | | | | |

**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **SM** | **M** | **CM** | **KD** | **TM** |
| 1 | Permintaan mahasiswa dapat diperoleh secara tepat waktu |  |  |  |  |  |
| 2 | Staf pelayanan memberikan pelayanan dengan baik dan ramah |  |  |  |  |  |
| 3 | Loket pelayanan buka dan tutup tepat waktu |  |  |  |  |  |
| 4 | Selalu ada petugas pelayanan |  |  |  |  |  |
| 5 | Petugas pelayanan tidak menjaga jarak dengan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 6 | Catatan biaya kuliah akurat |  |  |  |  |  |
| 7 | Pemenuhan atribut kuliah (jas almamater, KTM, kartu anggota perpustakaan) |  |  |  |  |  |
| 8 | Tindakan terhadap inventaris belajar mengajar yang rusak/tidak ada, dilaksanakan secara cepat |  |  |  |  |  |
| 9 | Petugas keamanan membantu pengaturan kendaraan dengan baik |  |  |  |  |  |
| 10 | Saran : | | | | | |

**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN**

**PENGEMBANGAN MINAT DAN BAKAT MAHASISWA**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **SM** | **M** | **CM** | **KD** | **TM** |
| 1 | Melakukan pembinaan kepada organisasi kemahasiswaan |  |  |  |  |  |
| 2 | Lembaga telah melakukan upaya pengembangan bakat mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 3 | Lembaga telah memberikan kesempatan mahasiswa untuk menyalurkan kepeminatan |  |  |  |  |  |
| 4 | Memberikan kesempatan mahasiswa mengikuti kontes/perlombaan resmi berbagai bidang |  |  |  |  |  |
| 5 | Memfasilitasi informasi peluang kerja |  |  |  |  |  |
| 6 | Melakukan pembimbingan dan pengarahan karir |  |  |  |  |  |
| 7 | Melibatkan mahasiswa dalam kepanitiaan |  |  |  |  |  |
| 8 | Memberikan kesempatan mahasiswa terlibat dalam kegiatan, komisi dan organisasi di luar kampus |  |  |  |  |  |
| 9 | Apresia lembaga terhadap prestasi mahasiswa (akademik dan non akademik) |  |  |  |  |  |
| 10 | Saran : | | | | | |

**BAB III**

**HASIL KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA**

Adapun data responden yang telah mengisi kuesioner kepuasan layanan adalah sebagai berikut :

1. Jumlah kuesioner yang telah diisi oleh responden (mahasiswa) sejumlah 122 kuesioner.
2. setiap angkatan ada perwakilan untuk mengisi kuesioner, mulai dari angkatan 2014, 2015,2016, dan 2017.
3. Dari jumlah 122 orang responden tersebut terdiri dari 60 orang laki-laki dan 62 orang perempuan.

Rentang klasifikasi tingkat kepuasan mahasiswa dapat disusun sebagai berikut :

|  |  |
| --- | --- |
| **< 20%** | **Tidak Memuaskan** |
| **21% – 40%** | **Kurang Memuaskan** |
| **41% - 60%** | **Cukup Memuaskan** |
| **61% - 80%** | **Memuaskan** |
| **81% - 100%** | **Sangat Memuaskan** |

**3.1 KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PERKULIAHAN DAN BIMBINGAN AKADEMIK**

Berikut hasil rekapitulasi kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik dari setiap indikator adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Item pernyataan 1

Pertemuan dikelas dilaksanakan minimal 12 pertemuan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 67 | 335 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 19 | 57 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 9 | 18 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **512** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **83,57%** |

Tabel 1 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas pertemuan di kelas yang harus dilaksanakan oleh seluruh dosen dengan jumlah pertemuan minimal 12 kali pertemuan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (67 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 19 orang menjawab Cukup memuaskan, 9 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 512. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 83,57%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan pertemuan di kelas dilaksanakan minimal 12 pertemuan mahasiswa menyatakan sangat memuaskan.

Tabel 2

Item pernyataan 2

Pemberian materi oleh dosen sesuai dengan silabi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 70 | 350 |
| Memuaskan | 4 | 42 | 168 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 7 | 21 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 2 | 4 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 1 | 1 |
| **TOTAL** | | **122** | **544** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **89,09%** |

Tabel 2 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Pemberian materi oleh dosen sesuai dengan silabi. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (70 orang). Sebanyak 42 orang menyatakan Memuaskan, 7 orang menjawab Cukup memuaskan, 2 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 1 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 544. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 89,09%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan pemberian materi oleh dosen sesuai dengan silabi sangat memuaskan.

Tabel 3

Item pernyataan 3

Waktu belajar sesuai dengan SKS untuk setiap mata kuliah (1 SKS = 50 menit)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 71 | 355 |
| Memuaskan | 4 | 30 | 120 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 18 | 54 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 2 | 4 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 1 | 1 |
| **TOTAL** | | **122** | **534** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **87,34%** |

Tabel 3 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas waktu belajar sesuai dengan SKS untuk setiap mata kuliah (1 SKS = 50 menit). Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (71 orang). Sebanyak 30 orang menyatakan Memuaskan, 18 orang menjawab Cukup memuaskan, 2 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 1 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 534. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 87,34%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan Waktu belajar sesuai dengan SKS untuk setiap mata kuliah (1 SKS = 50 menit) sangat memuaskan.

Tabel 4

Item pernyataan 4

Dosen yang tidak dapat hadir pada jadwal yang ditetapkan, memberikan waktu pengganti perkuliahan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 83 | 415 |
| Memuaskan | 4 | 21 | 84 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 2 | 4 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 1 | 1 |
| **TOTAL** | | 122 | 549 |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **90,00%** |

Tabel 4 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Dosen yang tidak dapat hadir pada jadwal yang ditetapkan, memberikan waktu pengganti perkuliahan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (83 orang). Sebanyak 21 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 2 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 1 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 549. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 90,00%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan Dosen yang tidak dapat hadir pada jadwal yang ditetapkan, memberikan waktu pengganti perkuliahan sangat memuaskan.

Tabel 5

Item pernyataan 5

Penilaian hasil ujian dilakukan secara fair.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 79 | 395 |
| Memuaskan | 4 | 19 | 76 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | 532 |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **87.20%** |

Tabel 5 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Penilaian hasil ujian dilakukan secara fair. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (79 orang). Sebanyak 19 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 532. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 87,20%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan Penilaian hasil ujian dilakukan secara fair sangat memuaskan.

Tabel 6

Item pernyataan 6

Dosen bersedia membantu diluar jadwal mengajar.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 74 | 370 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **529** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **86.71%** |

Tabel 6 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Dosen bersedia membantu diluar jadwal mengajar. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (74 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 529. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 86,71%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan Dosen bersedia membantu diluar jadwal mengajar sangat memuaskan.

Tabel 7

Item pernyataan 7

Komponen nilai terdiri dari tugas,quis,UTS dan UAS.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 72 | 360 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 4 | 4 |
| **TOTAL** | | **122** | **521** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **85.45%** |

Tabel 7 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Komponen nilai terdiri dari tugas,quis,UTS dan UAS. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (72 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 4 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 521. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 85,45%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator pernyataan Komponen nilai terdiri dari tugas,quis,UTS dan UAS sangat memuaskan.

Tabel 8

Item pernyataan 8

Dosen mengajar dengan menguasai materi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 73 | 365 |
| Memuaskan | 4 | 27 | 108 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 14 | 42 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 1 | 1 |
| **TOTAL** | | **122** | **530** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **86.92%** |

Tabel 8 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Dosen mengajar dengan menguasai materi. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (73 orang). Sebanyak 27 orang menyatakan Memuaskan, 14 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 1 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 530. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 86,92%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator Dosen mengajar dengan menguasai materi sangat memuaskan.

Tabel 9

Item pernyataan 9

Kondisi kelas saat akan digunakan dalam keadaan bersih dan rapi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 72 | 360 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 4 | 4 |
| **TOTAL** | | **122** | **521** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **86.43%** |

Tabel 9 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Kondisi kelas saat akan digunakan dalam keadaan bersih dan rapi. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (72 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 4 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 521. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 86,43%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator Kondisi kelas saat akan digunakan dalam keadaan bersih dan rapi sangat memuaskan.

Tabel 10

Item pernyataan 10

Kesiapan peralatan kelas (kursi, infocus dan AC , dll) dalam kondisi siap digunakan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 69 | 345 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 16 | 48 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 5 | 5 |
| **TOTAL** | | **122** | **512** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **83.92%** |

Tabel 10 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Kesiapan peralatan kelas (kursi, infocus dan AC , dll) dalam kondisi siap digunakan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (69 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 16 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 5 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 512. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 83,92%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator Kesiapan peralatan kelas (kursi, infocus dan AC , dll) dalam kondisi siap digunakan sangat memuaskan.

Tabel 11

Item pernyataan 11

Proses Bimbingan Akademik dengan dosen wali.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 69 | 345 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 16 | 48 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 5 | 5 |
| **TOTAL** | | **122** | **512** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **83.92%** |

Tabel 11 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Proses Bimbingan Akademik dengan dosen wali. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (69 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 16 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 5 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 512. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 83,92%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator proses bimbingan akademik dengan dosen wali sangat memuaskan.

Tabel 12

Item pernyataan 12

Proses bimbingan penyusunan tugas akhir dengan dosen pembimbing.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 72 | 360 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 16 | 48 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **526** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **86.22%** |

Tabel 12 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Proses bimbingan penyusunan tugas akhir dengan dosen pembimbing. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (72 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 16 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 526. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 86,22%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator proses bimbingan penyusunan tugas akhir dengan dosen pembimbing sangat memuaskan.

Tabel 13

Item pernyataan 13

Kemampuan tenaga laboran.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 71 | 355 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 17 | 51 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **524** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **85.87%** |

Tabel 13 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Kemampuan tenaga laboran. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (71 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 17 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 524. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 85,87%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator Kemampuan tenaga laboran sangat memuaskan.

Tabel 14

Item pernyataan 14

Materi Praktikum pada laboratorium relevan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 355 | 71 | 355 |
| Memuaskan | 108 | 27 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 48 | 16 | 51 |
| Kurang Memuaskan | 8 | 4 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 4 | 4 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **524** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **85.80%** |

Tabel 14 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Materi Praktikum pada laboratorium relevan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (71 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 17 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 524. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 85,80%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator Praktikum pada laboratorium relevan sangat memuaskan.

Tabel 15

Item pernyataan 15

Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga laboran.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 71 | 355 |
| Memuaskan | 4 | 25 | 100 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 5 | 5 |
| **TOTAL** | | **122** | **517** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **84.76%** |

Tabel 15 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga laboran. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (71 orang). Sebanyak 25 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 5 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 517. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebesar 84,76%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan perkuliahan dan bimbingan akademik berdasarkan indikator Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga laboran sangat memuaskan.

**3.2 KUESIONER KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI**

Berikut hasil rekapitulasi kepuasan layanan administrasi dari setiap indikator adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Item pernyataan 1

Permintaan Mahasiswa dapat diperoleh secara tepat waktu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 68 | 340 |
| Memuaskan | 4 | 24 | 96 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 15 | 45 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 9 | 18 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 6 | 6 |
| **TOTAL** | | **122** | **505** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **82.73%** |

Tabel 1 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Permintaan Mahasiswa dapat diperoleh secara tepat waktu. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (68 orang). Sebanyak 24 orang menyatakan Memuaskan, 15 orang menjawab Cukup memuaskan, 9 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 6 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 511. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 82,73%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan administrasi berdasarkan indikator permintaan mahasiswa dapat diperoleh secara tepat waktu sangat memuaskan.

Tabel 2

Item pernyataan 2

Staf pelayanan memberikan pelayann dengan baik dan ramah.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 72 | 360 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 14 | 42 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **122** | **523** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **85.73%** |

Tabel 2 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Staf pelayanan memberikan pelayan dengan baik dan ramah. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (72 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 14 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 523. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 85,73%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan adminitrasi berdasarkan indikator staf pelayanan memberikan pelayann dengan baik dan ramah sangat memuaskan.

Tabel 3

Item pernyataan 3

Loket pelayanan buka dan tutup tepat waktu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 74 | 370 |
| Memuaskan | 4 | 27 | 108 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 12 | 36 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **123** | **531** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **87.06%** |

Tabel 3 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Loket pelayanan buka dan tutup tepat waktu. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (74 orang). Sebanyak 27 orang menyatakan Memuaskan, 12 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 531. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 87,06%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan adminitrasi berdasarkan indikator Loket pelayanan buka dan tutup tepat waktu sangat memuaskan.

Tabel 4

Item pernyataan 4

Selalu ada petugas pelayanan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 75 | 375 |
| Memuaskan | 4 | 28 | 112 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 11 | 33 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **534** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **87.41%** |

Tabel 4 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas selalu ada petugas pelayanan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (75 orang). Sebanyak 28 orang menyatakan Memuaskan, 11 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 534. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 87,41%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan administrasi berdasarkan indikator selalu ada petugas pelayanan sangat memuaskan.

Tabel 5

Item pernyataan 5

Petugas Pelayanan tidak menjaga jarak dengan mahasiswa.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 71 | 355 |
| Memuaskan | 4 | 27 | 108 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 11 | 33 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 9 | 18 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 4 | 4 |
| **TOTAL** | | **122** | **518** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **84.97%** |

Tabel 5 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Petugas Pelayanan tidak menjaga jarak dengan mahasiswa. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (71 orang). Sebanyak 27 orang menyatakan Memuaskan, 11 orang menjawab Cukup memuaskan, 9 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 4 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 518. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 84,97%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan administrasi berdasarkan indikator petugas pelayanan tidak menjaga jarak dengan mahasiswa sangat memuaskan .

Tabel 6

Item pernyataan 6

Catatan biaya kuliah akurat.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 67 | 335 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 11 | 33 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 11 | 22 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 7 | 7 |
| **TOTAL** | | **122** | **501** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **82.10%** |

Tabel 6 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Catatan biaya kuliah akurat. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (67 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 11 orang menjawab Cukup memuaskan, 11 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 7 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 501. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 82,10%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan adminitrasi berdasarkan indikator catatan biaya kuliah akurat sangat memuaskan .

Tabel 7

Item pernyataan 7

Pemenuhan atribut kuliah (jas almamater, KTM, kartu anggota Perpustakaan).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 65 | 325 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 11 | 33 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 16 | 32 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 4 | 4 |
| **TOTAL** | | **122** | **498** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **81.54%** |

Tabel 7 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Pemenuhan atribut kuliah (jas almamater, KTM, kartu anggota Perpustakaan). Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (65 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 11 orang menjawab Cukup memuaskan, 16 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 4 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 498. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 81,54%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan administrasi berdasarkan indikator Pemenuhan atribut kuliah (jas almamater, KTM, kartu anggota Perpustakaan) sangat memuaskan.

Tabel 8

Item pernyataan 8

Tindakan terhadap inventaris belajar mengajar yang rusak / tidak ada, dilaksanakan secara cepat.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 70 | 350 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 11 | 33 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 11 | 22 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 4 | 4 |
| **TOTAL** | | **122** | **513** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **84.13%** |

Tabel 8 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Tindakan terhadap inventaris belajar mengajar yang rusak / tidak ada, dilaksanakan secara cepat. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (70 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 11 orang menjawab Cukup memuaskan, 11 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 4 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 513. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 84,13%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan adminitrasi berdasarkan indikator tindakan terhadap inventaris belajar mengajar yang rusak / tidak ada, dilaksanakan secara cepat sangat memuaskan.

Tabel 9

Item pernyataan 9

Petugas keamanan membantu pengaturan kendaraan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 65 | 325 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 14 | 42 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 14 | 28 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **122** | **502** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **82.31%** |

Tabel 9 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Petugas keamanan membantu pengaturan kendaraan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (65 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 14 orang menjawab Cukup memuaskan, 14 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 502. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 82,31%, yang termasuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan adminitrasi berdasarkan indikator Petugas keamanan membantu pengaturan kendaraan sangat memuaskan .

**3.3 KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PEMBINAAN MINAT DAN BAKAT**

Berikut hasil rekapitulasi kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat dari setiap indikator adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Item pernyataan 1

Melakukan pembinaan kepada organisasi kemahasiswaan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 67 | 335 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 14 | 42 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 13 | 26 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **123** | **510** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **83.57%** |

Tabel 1 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas melakukan pembinaan kepada organisasi kemahasiswaan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (67 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 14 orang menjawab Cukup memuaskan, 13 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 510. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 83,57%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator melakukan pembinaan kepada organisasi kemahasiswaan sangat memuaskan.

Tabel 2

Item pernyataan 2

Lembaga telah melakukan upaya pengembangan bakat mahasiswa.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 68 | 340 |
| Memuaskan | 4 | 28 | 112 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 16 | 48 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **122** | **517** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **84.76%** |

Tabel 2 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas lembaga telah melakukan upaya pengembangan bakat mahasiswa. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (68 orang). Sebanyak 28 orang menyatakan Memuaskan, 16 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 517. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 84,76%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator Lembaga telah melakukan upaya pengembangan bakat mahasiswa sangat memuaskan.

Tabel 3

Item pernyataan 3

Lembaga telah memberikan kesempatan mahasiswa untuk menyalurkan kepeminatan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 69 | 345 |
| Memuaskan | 4 | 28 | 112 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 16 | 48 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | | **122** | **521** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **85.31%** |

Tabel 3 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Lembaga telah memberikan kesempatan mahasiswa untuk menyalurkan kepeminatan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (69 orang). Sebanyak 28 orang menyatakan Memuaskan, 16 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 2 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 521. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 85,31%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator lembaga telah memberikan kesempatan mahasiswa untuk menyalurkan kepeminatan sangat memuaskan.

Tabel 4

Item pernyataan 4

Memberikan kesempatan mahasiswa mengikuti kontes/ perlombaan resmi berbagai bidang.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 67 | 335 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 14 | 42 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 13 | 26 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **123** | **510** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **83.57%** |

Tabel 4 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Memberikan kesempatan mahasiswa mengikuti kontes/ perlombaan resmi berbagai bidang. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (67 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 14 orang menjawab Cukup memuaskan, 13 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 510. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 83,57%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator memberikan kesempatan mahasiswa mengikuti kontes/ perlombaan resmi berbagai bidang sangat memuaskan.

Tabel 5

Item pernyataan 5

Memfasilitasi informasi peluang kerja.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 67 | 335 |
| Memuaskan | 4 | 26 | 104 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 14 | 42 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 13 | 26 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **123** | **510** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **83.57%** |

Tabel 5 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas memfasilitasi informasi peluang kerja. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (67 orang). Sebanyak 26 orang menyatakan Memuaskan, 14 orang menjawab Cukup memuaskan, 13 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 510. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 83,57%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator memfasilitasi informasi peluang kerja sangat memuaskan.

Tabel 6

Item pernyataan 6

Melakukan Pembimbingan dan pengarahan karir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 65 | 325 |
| Memuaskan | 4 | 24 | 96 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 17 | 51 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 10 | 20 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 6 | 6 |
| **TOTAL** | | **122** | **498** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **81.54%** |

Tabel 6 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas melakukan pembimbingan dan pengarahan karir. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (65 orang). Sebanyak 24 orang menyatakan Memuaskan, 17 orang menjawab Cukup memuaskan, 10 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 6 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 498. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 81,54%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator melakukan pembimbingan dan pengarahan karir sangat memuaskan.

Tabel 7

Item pernyataan 7

Melibatkan mahasiswa dalam kepanitiaan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 63 | 315 |
| Memuaskan | 4 | 24 | 96 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 17 | 51 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 13 | 26 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 5 | 5 |
| **TOTAL** | | **122** | **493** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **80.70%** |

Tabel 7 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas melibatkan mahasiswa dalam kepanitiaan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (63 orang). Sebanyak 24 orang menyatakan Memuaskan, 17 orang menjawab Cukup memuaskan, 13 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 5 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 493. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 80,70%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator melibatkan mahasiswa dalam kepanitiaan sangat memuaskan.

Tabel 8

Item pernyataan 8

Memberikan kesempatan mahasiswa terlibat dalam kegiatan,komisi dan organisasi diluar kampus.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 68 | 340 |
| Memuaskan | 4 | 28 | 112 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 16 | 48 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 3 | 3 |
| **TOTAL** | | **122** | **517** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **84.76%** |

Tabel 8 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Memberikan kesempatan mahasiswa terlibat dalam kegiatan,komisi dan organisasi diluar kampus. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (68 orang). Sebanyak 28 orang menyatakan Memuaskan, 16 orang menjawab Cukup memuaskan, 7 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 3 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 517. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 84,76%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator memberikan kesempatan mahasiswa terlibat dalam kegiatan,komisi dan organisasi diluar kampus sangat memuaskan.

Tabel 9

Item pernyataan 9

Apresia lembaga terhadap prestasi mahasiswa (akademik dan non akademik).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PILIHAN** | **BOBOT** | **FREKUENSI** | **SKOR** |
| Sangat Memuaskan | 5 | 70 | 350 |
| Memuaskan | 4 | 24 | 96 |
| Cukup Memuaskan | 3 | 17 | 51 |
| Kurang Memuaskan | 2 | 6 | 12 |
| Tidak Memuaskan | 1 | 5 | 5 |
| **TOTAL** | | **122** | **514** |
| SKOR IDEAL | | | 610 |
| **PROSENTASE** | | | **84.27%** |

Tabel 9 adalah item kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa atas Apresia lembaga terhadap prestasi mahasiswa (akademik dan non akademik). Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan sangat memuaskan memiliki jumlah terbesar (70 orang). Sebanyak 24 orang menyatakan Memuaskan, 17 orang menjawab Cukup memuaskan, 6 orang menjawab Kurang memuaskan, serta 5 orang menjawab Tidak memuaskan. Total skor secara keseluruhan adalah 514. Skor tersebut jika dipresentasikan dari skor ideal (610) adalah sebear 84,27%, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan layanan pembinaan minat dan bakat berdasarkan indikator apresia lembaga terhadap prestasi mahasiswa (akademik dan non akademik) sangat memuaskan.

Hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa selanjutnya diolah, dianalisis, dan dilaporkan. Laporan tersebut menjadi salah satu bahan pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).