



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

SEMESTER GANJIL T.A. 2021/2022

Tim Penyusun

Lembaga Pengembangan dan
Penjaminan Mutu Pendidikan (LPPMP)
UNIMED



KATA PENGANTAR

Salah satu wujud komitmen Universitas Negeri Medan dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan *Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Mahasiswa* Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu beserta Gugus Penjamin Mutu di masing-masing unit Fakultas dan Tim Penjamin Mutu Jurusan. Hal ini merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh LPPMP sebagai wujud implementasi siklus kegiatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu Dikti.

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama pimpinan di lingkungan Universitas Negeri Medan. Untuk itu, penghargaan dan penghormatan kami haturkan kepada pimpinan Universitas dan Fakultas serta pimpinan Program Pasca Sarjana. Tidak lupa, kami ucapkan banyak terima kasih kepada tim Monev, yang terdiri dari para *Pejuang Mutu* di tingkat Fakultas, Jurusan, dan Program Studi, yang telah dengan sukarela bekerja untuk mendukung kesuksesan kegiatan ini.

Kami berharap, laporan ini selain dapat menjadi bukti penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi juga dapat menjadi sumber data menuju Universitas Negeri Medan yang semakin bermutu.

Medan, Maret 2022
Ketua LPPMP

Dr. Isda Pramuniati., M.Hum.
NIP. 196412071991032002

RANGKUMAN EKSEKUTIF

Lembaga Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan (LPPMP) Universitas Negeri Medan merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas keberlangsungan pelaksanaan PPEPP baik tingkat Fakultas maupun Universitas. Dengan adanya monitoring dan evaluasi survey kepuasan mahasiswa yang dilakukan pada semester ganjil 2021/2022 merupakan tahap evaluasi yang merupakan tahapan dari PPEPP, hasil yang didapatkan dari monev survey kepuasan layanan kemahasiswaan berguna untuk melakukan tahap PPEPP selanjutnya yaitu dilakukannya pengendalian dan peningkatan terhadap kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam hasil monev survey kepuasan layanan kemahasiswaan. Berikut adalah temuan hasil monev survey kepuasan mahasiswa semester ganjil T.A 2021/2022.

Temuan pertama, survey kepuasan terhadap layanan manajemen Unimed yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Assurance* (tanggung jawab) yaitu **Tenaga Kependidikan Melayani Mahasiswa sesuai Hari Kerja** dengan respon sebesar **89%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Tangible* (Transparan) yaitu **Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed** dengan respon sebesar **17,2%**.

Temuan kedua, survey kepuasan terhadap layanan Proses Pendidikan yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Reliability* (Kredibilitas) yaitu **Penggunaan Bahasa Indonesia yang Baik dan Benar** dengan respon sebesar **94,2%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan** dengan sebesar **14,5%**

Temuan ketiga, survey kepuasan terhadap layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Tangible* (Transparan) yaitu **Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik** dengan respon sebesar **89,1%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa** dengan respon sebesar **20,6%**.

Temuan keempat, survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Kualitas Bimbingan Konseling yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Reliability* yaitu **Kemampuan Petugas Bimbingan Konseling dalam Memberikan Pelayanan Memuaskan** dengan respon sebesar **87,0%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Petugas BK Tanggap dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan jasa dengan Cepat** dengan respon sebesar **14,6%**.

Temuan kelima, survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih

puas dan lebih puas pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kebermanfaatan Kegiatan** dengan respon sebesar **90,2%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Empathy* (Akuntabilitas) yaitu **Kepedulian dalam Menerima Keluhan Layanan Beasiswa** dengan respon sebesar **13,8%**.

Temuan keenam, survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Kualitas Pembinaan Pengembangan Karir yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kebermanfaatan Kegiatan yang Dilaksanakan Mahasiswa** dengan respon sebesar **90,1%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Empathy* (Akuntabilitas) yaitu **Kesediaan/kepedulian petugas dalam Menerima Keluhan** dengan respon sebesar **13,0%**.

Temuan ketujuh, survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Kualitas Pengembangan Kewirausahaan yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Tangible* (Transparan) yaitu **Kecepatan Pelayanan Pengembangan** dengan respon sebesar **89,5%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kecepatan Pelayanan Pengembangan Kewirausahaan** dengan respon sebesar **11,6%**.

Temuan kedelapan, survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Kualitas Pelayanan Kesehatan yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kemampuan dan Kesopanan dalam Pelayanan Mahasiswa** dengan respon sebesar **90,0%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kesigapan Pelayanan Kesehatan** dengan respon sebesar **12,2%**.

Temuan kesembilan, survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Kualitas Pelayanan Organisasi Kemahasiswaan yang tertinggi mendapatkan respon Sangat lebih puas dan lebih puas pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kebermanfaatan Kegiatan** dengan respon sebesar **90,7%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kesigapan Organisasi Kemahasiswaan dalam Melayani Mahasiswa** dengan respon sebesar **10,4%**.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
RANGKUMAN EKSEKUTIF.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Tim Monev	3
E. Sasaran Monev	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	5
A. Waktu Kegiatan	5
B. Metode Pengukuran.....	5
C. Metode Pelaksanaan	6
BAB III EVALUASI HASIL MONITORING	7
BAB IV PENUTUP.....	174
A. Simpulan.....	174
B. Rekomendasi	176

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Sebaran Responden.....	7
Gambar 3. 2 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	8
Gambar 3. 3 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	9
Gambar 3. 4 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	10
Gambar 3. 5 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	11
Gambar 3. 6 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	12
Gambar 3. 7 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	13
Gambar 3. 8 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)	14
Gambar 3. 9 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	15
Gambar 3. 10 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	16
Gambar 3. 11 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	17
Gambar 3. 12 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	17
Gambar 3. 13 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	18
Gambar 3. 14 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan.....	19
Gambar 3. 15 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir	20
Gambar 3. 8 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan .	22
Gambar 3. 17 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	23
Gambar 3. 18 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	24
Gambar 3. 19 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	25
Gambar 3. 20 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	26
Gambar 3. 21 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	27
Gambar 3. 22 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	29
Gambar 3. 23 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	30

Gambar 3. 24 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	31
Gambar 3. 25 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	32
Gambar 3. 26 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	32
Gambar 3. 27 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	33
Gambar 3. 28 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	34
Gambar 3. 29 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	35
Gambar 3. 30 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	36
Gambar 3. 31 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan.....	37
Gambar 3. 32 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan.....	38
Gambar 3. 33 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	39
Gambar 3. 34 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	41
Gambar 3. 35 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	42
Gambar 3. 36 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	43
Gambar 3. 37 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	45
Gambar 3. 38 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	46
Gambar 3. 39 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)	47
Gambar 3. 40 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)	48
Gambar 3. 41 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan).....	49
Gambar 3. 42 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	50
Gambar 3. 43 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	51
Gambar 3. 44 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	51

Gambar 3. 45 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	52
Gambar 3. 46 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	53
Gambar 3. 47 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan.....	55
Gambar 3. 48 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan.....	57
Gambar 3. 49 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	58
Gambar 3. 50 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	59
Gambar 3. 51 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	60
Gambar 3. 52 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	62
Gambar 3. 53 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas).....	63
Gambar 3. 54 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)	64
Gambar 3. 55 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan(Aspek Tanggung Jawab)	66
Gambar 3. 56 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)	67
Gambar 3. 57 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan(Aspek Transparan).....	68
Gambar 3. 58 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	69
Gambar 3. 59 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	70
Gambar 3. 60 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	71
Gambar 3. 61 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	72
Gambar 3. 62 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	73
Gambar 3. 63 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	73
Gambar 3. 64 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan.....	75

Gambar 3. 65 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir	76
Gambar 3. 66 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	77
Gambar 3. 67 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	78
Gambar 3. 68 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	80
Gambar 3. 69 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	81
Gambar 3. 70 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas).....	82
Gambar 3. 71 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)	83
Gambar 3. 72 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)	84
Gambar 3. 73 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)	85
Gambar 3. 74 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan).....	86
Gambar 3. 75 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	87
Gambar 3. 76 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	88
Gambar 3. 77 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	89
Gambar 3. 78 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	90
Gambar 3. 79 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	91
Gambar 3. 80 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	92
Gambar 3. 81 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan.....	93
Gambar 3. 82 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir	94
Gambar 3. 83 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	96
Gambar 3. 84 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	97

Gambar 3. 85 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	98
Gambar 3. 86 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	100
Gambar 3. 87 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas).....	101
Gambar 3. 88 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)	102
Gambar 3. 89 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)	103
Gambar 3. 90 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)	104
Gambar 3. 91 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan).....	105
Gambar 3. 92 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	106
Gambar 3. 93 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	107
Gambar 3. 94 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	108
Gambar 3. 95 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana sarana (Aspek Akuntabilitas)	109
Gambar 3. 96 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	110
Gambar 3. 97 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	111
Gambar 3. 98 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan....	112
Gambar 3. 99 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan.....	113
Gambar 3. 100 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	114
Gambar 3. 101 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	115
Gambar 3. 102 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	118
Gambar 3. 103 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas).....	119
Gambar 3. 104 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)	120

Gambar 3. 105 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)	122
Gambar 3. 106 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)	123
Gambar 3. 107 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan).....	124
Gambar 3. 108 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	125
Gambar 3. 109 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	126
Gambar 3. 110 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	127
Gambar 3. 111 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	128
Gambar 3. 112 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	129
Gambar 3. 113 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	130
Gambar 3. 114 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan..	131
Gambar 3. 115 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan.....	132
Gambar 3. 116 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	133
Gambar 3. 117 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	134
Gambar 3. 118 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	136
Gambar 3. 119 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	137
Gambar 3. 120 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas).....	138
Gambar 3. 121 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	139
Gambar 3. 122 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	140
Gambar 3. 123 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan	141
Gambar 3. 124 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan).....	142
Gambar 3. 125 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	143

Gambar 3. 126 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	144
Gambar 3. 127 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	146
Gambar 3. 128 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	147
Gambar 3. 129 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	148
Gambar 3. 130 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan..	149
Gambar 3. 131 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir	150
Gambar 3. 132 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	151
Gambar 3. 133 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	152
Gambar 3. 134 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	154
Gambar 3. 135 Hasil survey kepuasan layanan manajemen	155
Gambar 3. 136 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas).....	156
Gambar 3. 137 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)	157
Gambar 3. 138 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)	159
Gambar 3. 139 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)	160
Gambar 3. 140 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan).....	161
Gambar 3. 141 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas).....	162
Gambar 3. 142 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil).....	163
Gambar 3. 143 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab).....	164
Gambar 3. 144 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)	165

Gambar 3. 145 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan).....	166
Gambar 3. 146 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling	166
Gambar 3. 147 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan..	168
Gambar 3. 148 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir	169
Gambar 3. 149 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan	170
Gambar 3. 150 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan.....	173

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jadwal Kegiatan Monev Akhir Semester Ganjil T.A. 2021/2022.....	5
Tabel 2. 2 Standar Operasional Prosedur Monev Survey Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, dan pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Unimed terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah melakukan Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Unimed. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Unimed di masa selanjutnya. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Unimed perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa untuk semua program studi guna menjamin mutu pelayanan akademik dan non akademik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 148 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Medan.

5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 44 Tahun 2015 tentang Standard Nasional Pendidikan Tinggi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2017.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 32 Tahun 2016 tentang Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 96 tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Medan.
8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 362/KMK.05/2018 tanggal 2 Mei 2018 tentang penetapan Universitas Negeri Medan pada Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU).
9. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor: 0115/UN.33.KEP/KP/2018 tanggal 20 Maret 2018 tentang Pembentukan Lembaga Pengembangan dan Penjamin Mutu Pendidikan Universitas Negeri Medan.
10. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor 0649/UN33/KPT/2019 tentang Pembentukan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas dan Pascasarjana Universitas Negeri Medan.
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
12. Surat Rektor Nomor 003776/UN33/LL/2021 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil T.A. 2021/2022.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan monitoring dan evaluasi survey kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah untuk mengkaji apakah kegiatan layanan kemahasiswaan yang dilakukan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Tujuan kegiatan monitoring dan evaluasi survey kepuasan layanan kemahasiswaan adalah untuk melihat kesesuaian layanan yang diberikan universitas, fakultas, prodi dan dosen dengan perencanaan dan prosedur serta untuk mengukur

sejauh mana pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa, sehingga diperolehnya data yang valid tentang kondisi pelayanan akademik pada semester ganjil TA. 2021/2022.

D. Tim Monev

Tim monev berasal dari Gugus Penjaminan Mutu tingkat Fakultas (GPM) dan TimPenjamin Mutu di tingkat Jurusan (TPMJ), yaitu;

Tim monev yang terlibat dalam kegiatan ini adalah :

Penanggungjawab : Rektor Universitas Negeri Medan

Dr. Syamsul Gultom, SKM, M.Kes.

Pengarah : Wakil Rektor I

Dr. Restu, M. Si

Ketua : Ketua LPPMP

Dr. Isda Pramuniati

Sekretaris : Koordinator Pusat Pengembangan Sistem Penjaminan Mutu

Dr. Putri Lynna A Lutthan, M. Sc

Anggota :

Prof. Effendi Napitupulu, M. Pd.

Dr. Nurkadri, M. Pd

Pembantu Pelaksana:

GPM dan TPMJ FBS

GPM dan TPMJ FT

GPM dan TPMJ FIS

GPM dan TPMJ FMIPA

GPM dan TPMJ Pascasarjana

GPM dan TPMJ FIK

GPM dan TPMJ FE

GPM dan TPMJ FIP

E. Sasaran Monev

Survey kepuasan layanan kemahasiswaan ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur kualitas proses layanan kemahasiswaan yang terdiri

dari 5 aspek yaitu : (1) Aspek *Tangible*, (2) Aspek *Assurance*, (3) Aspek *Empathy*, (4) Aspek *Responsive*, dan (5) Aspek *Reliability*.

Penilaian dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan yang terdiri atas : (1) Layanan manajemen, (2) Layanan proses pendidikan, (3) Layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, dan (4) Layanan kemahasiswaan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Waktu Kegiatan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 dilaksanakan pada tanggal 17 s.d. 21 Desember 2021 sesuai dengan jadwal yang terlihat pada Tabel 2.1:

Tabel 2. 1 Jadwal Kegiatan Monev Akhir Semester Ganjil T.A. 2021/2022.

No.	Kegiatan	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022
1.	Penyusunan instrument monev			
2.	Asistensi dan perbaikan instrumen Monev			
3.	Persetujuan Senat			
4.	Penunjukan tim monev oleh Rektor			
5.	Pembuatan instrument online			
6.	Persamaan persepsi GPM, TPMJ, dan Prodi			
7.	Pelaksanaan Monev			
8.	Analisis dokumen oleh GPM dan TPMJ			
9.	Pelaporan oleh GPM			
10.	Pelaporan oleh LPPM			

B. Metode Pengukuran

Untuk pengukuran kepuasan pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh dosen dan tenaga kependidikan, memakai kriteria skor 1 s/d 4. Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek berikut dengan cara memilih angka (1 s/d 4) pada kolom skor.

1 = Sangat kurang puas (SKP)

2 = Kurang Puas (KP)

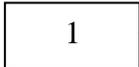
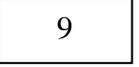
3 = Lebih Puas (LP)

4 = Sangat Lebih Puas (SLP)

C. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan monev dapat dilihat pada SOP berikut:

Tabel 2. 2 Standar Operasional Prosedur Monev Survey Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022

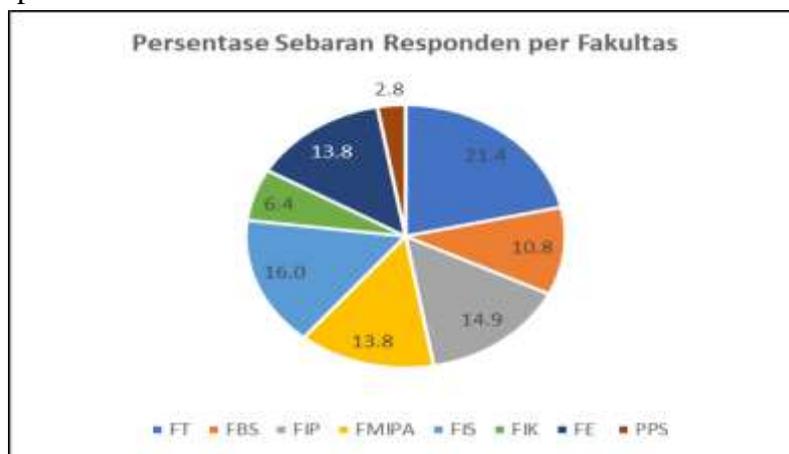
Kegiatan	Unit			Waktu	Dokumen
	Universitas/LPPMP	GPM	TPMJ/Jur/Prodi		
Surat Penugasan Monev untuk GPM dan TPMJ				2 jam	Surat penugasan Tim Monev GPM dan TPMJ
Koordinasi dengan Prodi				2 jam	Berita acara koordinasi
Pengisian instrumen oleh Mahasiswa				2 hari	Dok. Isian instrumen
Rekapitulasi dokumen oleh GPM				1 hari	Dokumen rekapitulasi
Jika data isian sudah sesuai, GPM dan TPMJ/Prodi membuat berita acara pengumpulan dokumen				1 hari	Berita acara kelengkapan dokumen
GPM melakukan analisis terhadap instrumen dan dokumen				3 hari	Analisis dokumen
Menyusun laporan monev				2 hari	Laporan Monev
Mengirim laporan monev ke <i>website</i> LPPMP				2 jam	Penyerahan laporan ke pimpinan

BAB III EVALUASI HASIL MONITORING

Evaluasi hasil monitoring survey kepuasan mahasiswa semester ganjil T.A 2021/2022 dimulai pada tanggal 17 s.d. 24 Desember 2021. Responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner adalah mahasiswa aktif pada semester Ganjil 2021/2022 yang tersebar dari 7 Fakultas (Fakultas Teknik, Fakultas Bahasa dan Seni, Fakultas Ilmu Pendidikan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ekonomi) dan 1 Program Pascasarjana di lingkungan Universitas Negeri Medan dengan total responden sebanyak 8.307 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Fakultas	Jumlah Responden
1.	Fakultas Teknik	1781
2.	Fakultas Ilmu Sosial	1325
3.	Fakultas Ilmu Pendidikan	1240
4.	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	1149
5.	Fakultas Ekonomi	1146
6.	Fakultas Bahasa dan Seni	898
7.	Fakultas Ilmu Keolahragaan	533
8.	Program Pascasarjana	235
Total		8307

Persentase sebaran responden yang telah mengisi kuesioner masing-masing fakultas dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini:



Gambar 3. 1 Sebaran Responden

Untuk lebih jelasnya hasil Monitoring dan Evaluasi layanan kemahasiswaan

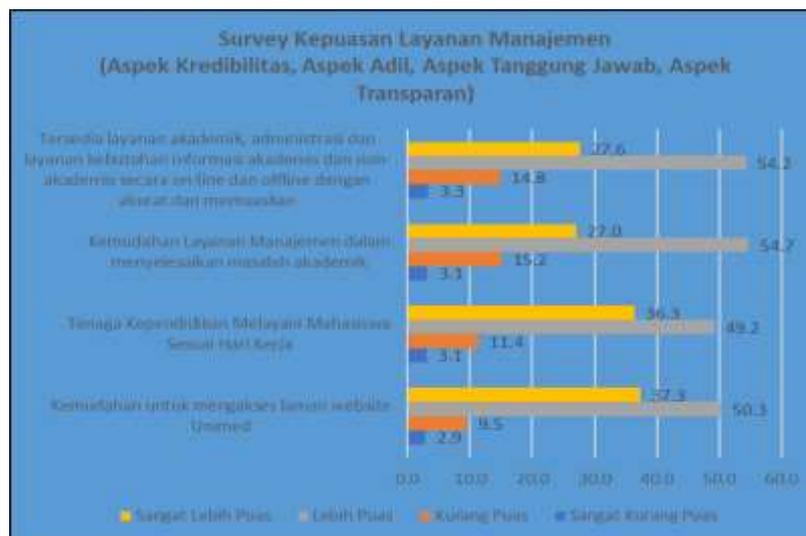
semester ganjil T.A 2021/2022 dapat dilihat pada penjelasan masing-masing Fakultas sebagai berikut:

1. FAKULTAS TEKNIK

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebar oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Teknik sebanyak **1,781** responden yang tersebar dari 13 prodi (Pendidikan Teknik Mesin, Pendidikan Teknik Otomotif, Pendidikan Teknik Bangunan, Teknik Sipil, Pendidikan Teknik Elektro, Pendidikan Teknologi Informatika dan Komputer, Teknik Elektro, Pendidikan Tata Rias, Pendidikan Tata Busana, Pendidikan Tata Boga, Gizi, Teknik Sipil, Teknik Mesin). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Teknik dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FT

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 2 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,6%, (3) Lebih puas sebanyak **54,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,0%, (3) Lebih puas sebanyak **54,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 15,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

d. Aspek Tangible (Transparan)

Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,3%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FT

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Teknik dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek Reliability (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 3 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

a. (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 44,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,7%, (3) Lebih puas sebanyak **49,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **49,9%**, (3) Lebih puas sebanyak 43,7%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,6%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 4 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

c. (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,9%, (3) Lebih puas sebanyak **50,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,3%, (3) Lebih puas sebanyak 51,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 9,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.
3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,4%, (3) Lebih puas sebanyak **46,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,5%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,6%, (3) Lebih puas sebanyak **46,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,9%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,7%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 5 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

e. (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 43,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,1%, (3) Lebih puas sebanyak **43,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,4%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **47,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,7%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,4%, (3) Lebih puas sebanyak 49,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,6%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

f. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 6 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

g. (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,5%, (3) Lebih puas sebanyak **51,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,6%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **49,2%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,8%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **43,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.

h. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 7 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

i. (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4)

Sangat lebih puas sebanyak 34,8%, (3) Lebih puas sebanyak **47,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,3%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di FT

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Teknik dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 8 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,0%, (3) Lebih puas sebanyak 48%, (2) Kurang Puas sebanyak 18,4%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,7%.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,2%, (3) Lebih puas sebanyak **52%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 9 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesiapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,2%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 17,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,7%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,8%, (3) Lebih puas sebanyak 48,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 19,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,1%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 10 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,5%, (3) Lebih puas sebanyak 50,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 18,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,1%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **53,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 11 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,1%, (3) Lebih puas sebanyak **54,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,5%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,1%, (3) Lebih puas sebanyak **57,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Teknik ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 12 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,6%, (3) Lebih puas sebanyak **53%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas sebanyak **55%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di FT

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik dijabarkan sebagai berikut:

a. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 13 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,4%, (3) Lebih puas sebanyak **56,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,5%, (3) Lebih puas sebanyak **55,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,1%, (3) Lebih puas sebanyak **57,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **56,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 14 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29%, (3) Lebih puas sebanyak **57%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesiapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,8%, (3) Lebih puas sebanyak **55,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatn kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek Empathy (Akuntabilitas)

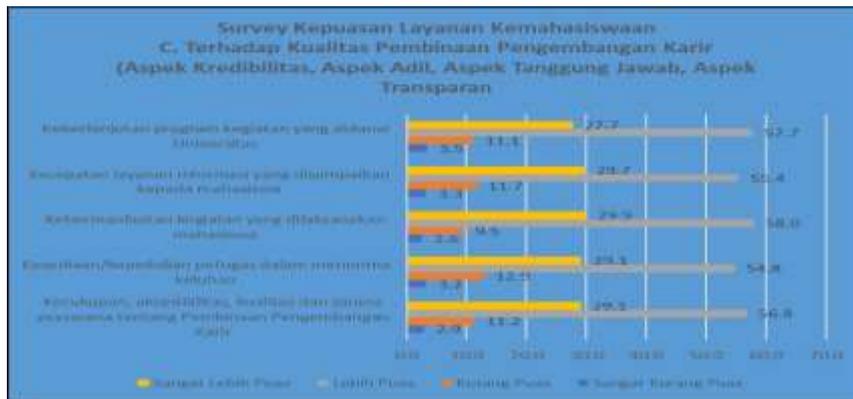
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28%, (3) Lebih puas sebanyak **54,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,9%.

e. Aspek Tangible (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,9%, (3) Lebih puas sebanyak **55,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

c. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 15 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek Reliability (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,7%, (3) Lebih puas sebanyak **55,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek Empathy (Akuntabilitas)

Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,1%, (3) Lebih puas sebanyak **54,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

e. Aspek Tangible (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

d. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 16 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,8%, (3) Lebih puas sebanyak **59,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,0%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,7%, (3) Lebih puas sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

e. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 17 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,6%, (3) Lebih puas sebanyak **57,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,8%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,8%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,2%, (3) Lebih puas sebanyak **57,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

f. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Teknik dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 18 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **58,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,7%, (3) Lebih puas sebanyak **56,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

2. FAKULTAS BAHASA DAN SENI

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebarakan oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni sebanyak **898** responden yang berasal dari 10 Jurusan/prodi (Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Prodi Sastra Indonesia, Prodi Pendidikan Bahasa Inggris, Prodi Sastra Inggris, Prodi Pendidikan Bahasa Jerman, Prodi Pendidikan Bahasa Perancis, Prodi Pendidikan Seni Rupa, Prodi Pendidikan Tari, Prodi Pendidikan Musik, dan Prodi Seni Pertunjukan). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FBS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 19 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan

memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,6%, (3) Lebih puas sebanyak **54,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,0%, (3) Lebih puas sebanyak **54,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 15,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

d. Aspek Tangible (Transparan)

Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,3%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FBS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Bahasa dan Seni dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek Reliability (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 20 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

(Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **48,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 44,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,1%, (3) Lebih puas sebanyak **48,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,8%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **48,9%**, (3) Lebih puas sebanyak 45,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 21 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

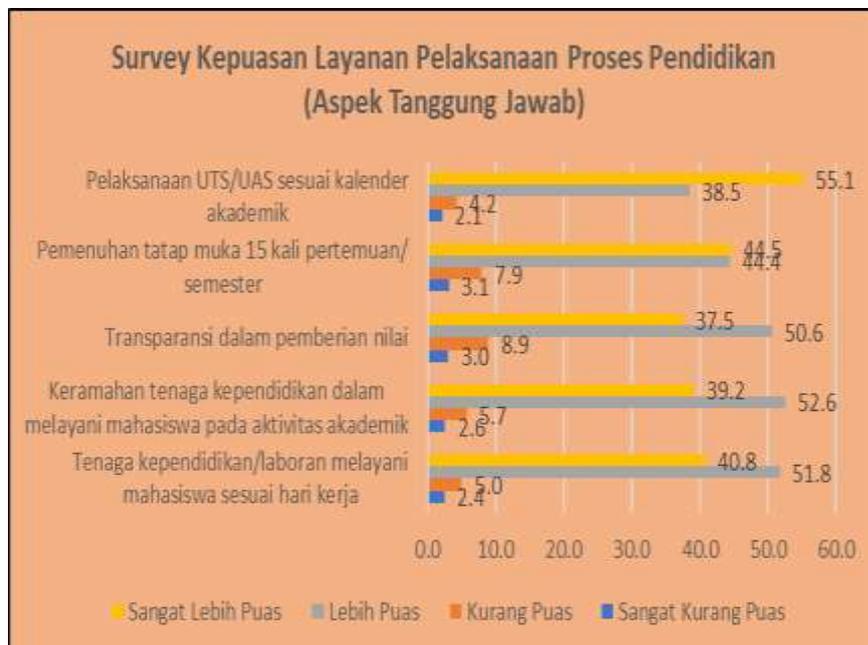
(Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,7%, (3) Lebih puas sebanyak **50,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,2%, (3) Lebih puas sebanyak 53,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.
3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,4%, (3) Lebih puas sebanyak **47,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 44,8%, (3) Lebih puas sebanyak **46,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 22 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan

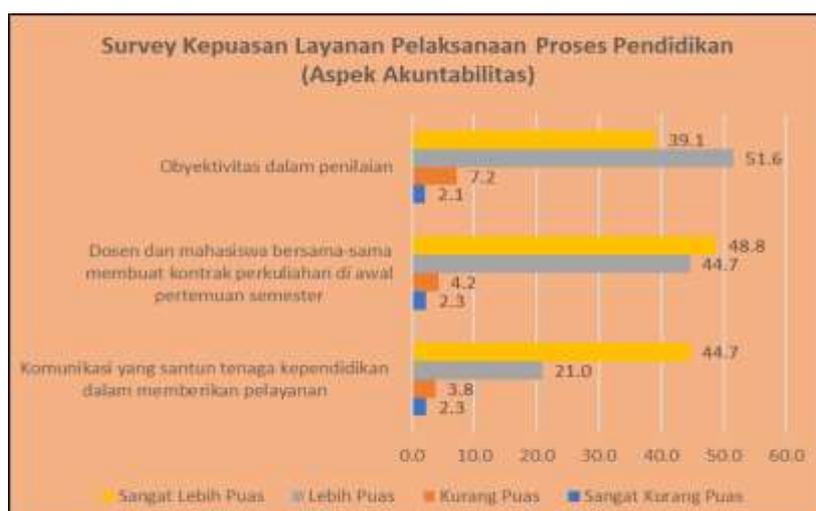
(Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **55,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 38,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 44,5%, (3) Lebih puas sebanyak **44,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,5%, (3) Lebih puas sebanyak **50,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,2%, (3) Lebih puas sebanyak 52,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,8%, (3) Lebih puas sebanyak **51,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



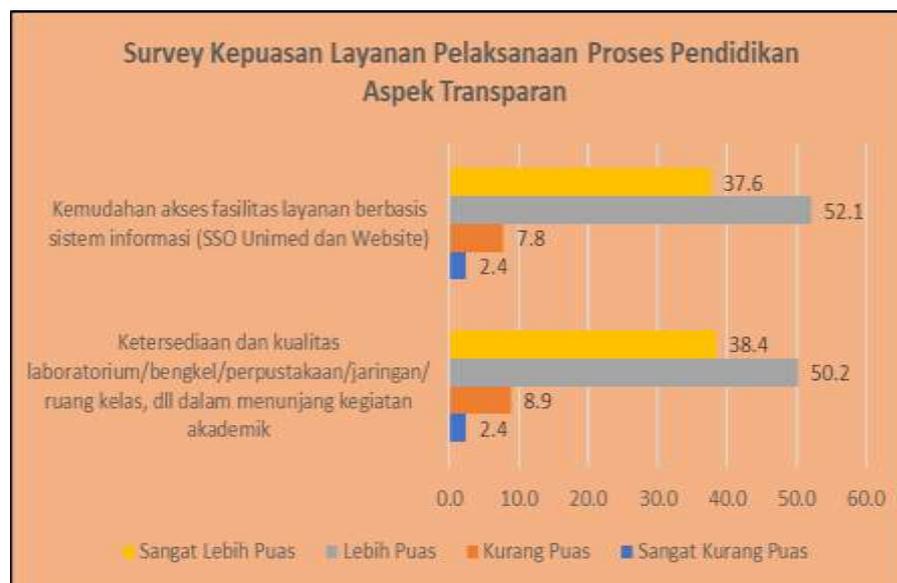
Gambar 3. 23 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan
(Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,1%, (3) Lebih puas sebanyak **51,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **48,8%**, (3) Lebih puas sebanyak 44,7%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **44,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 24 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan
(Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

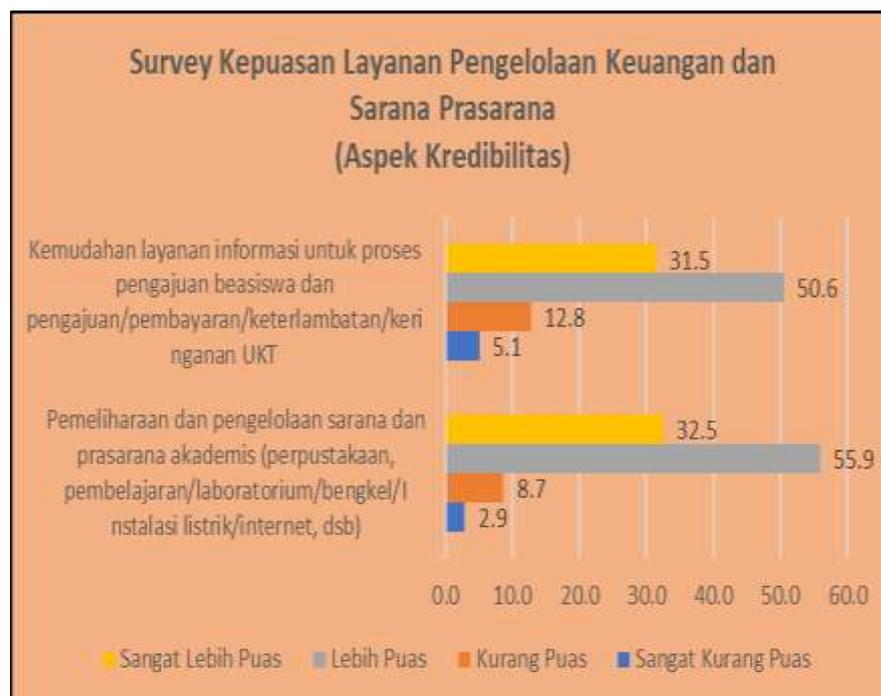
1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,6%, (3) Lebih puas sebanyak **52,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,4%, (3) Lebih puas sebanyak **50,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di FBS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Bahasa dan Seni dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



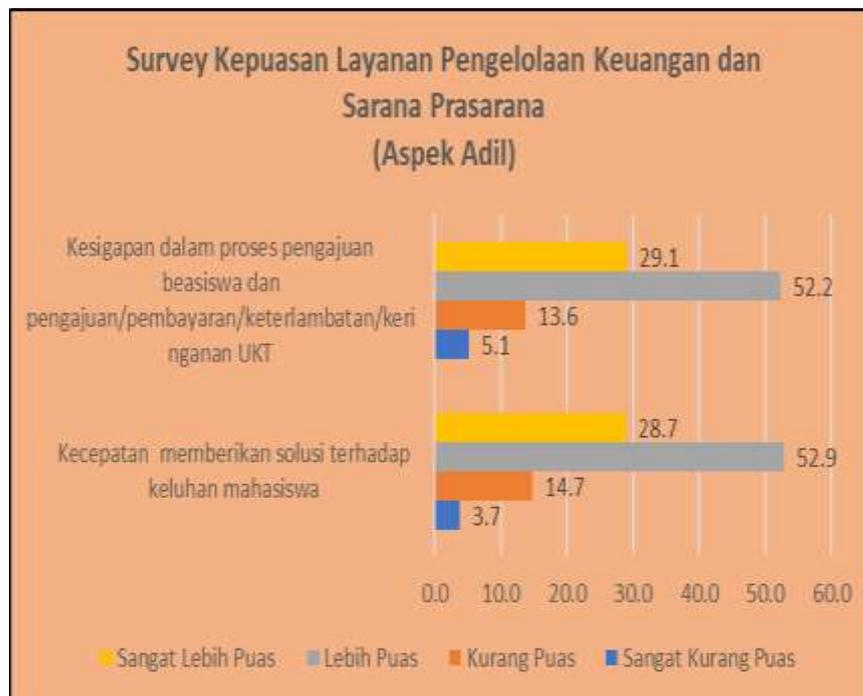
Gambar 3. 25 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,5%, (3) Lebih puas sebanyak 50,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 12,8%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,1%.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5%, (3) Lebih puas sebanyak **55,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 26 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,1%, (3) Lebih puas sebanyak **52,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,1%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,7%, (3) Lebih puas sebanyak **52,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 27 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,6%, (3) Lebih puas sebanyak **52,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,1%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,6%, (3) Lebih puas sebanyak **52,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 28 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,2%, (3) Lebih puas sebanyak **54,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas sebanyak **58,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Bahasa dan Seni ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 29 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **54,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,6%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di FBS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Bahasa dan Seni dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 30 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,8%, (3) Lebih puas sebanyak **55,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,7%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,4%, (3) Lebih puas sebanyak **58,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 31 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,6%, (3) Lebih puas sebanyak **57,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,0%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

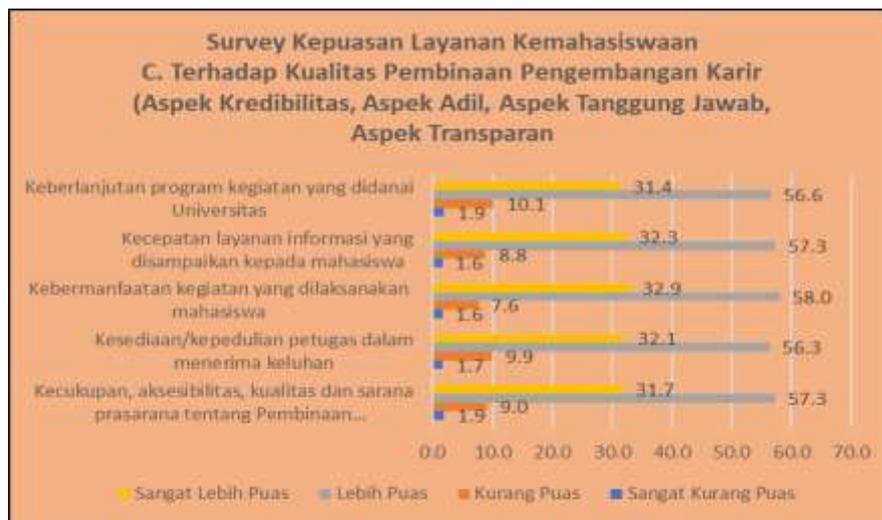
e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,7%, (3) Lebih puas

sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 32 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,4%, (3) Lebih puas sebanyak **56,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **59,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 33 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,5%, (3) Lebih puas sebanyak **58,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas sebanyak **58,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,0%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

d. Aspek Empathy (Akuntabilitas)

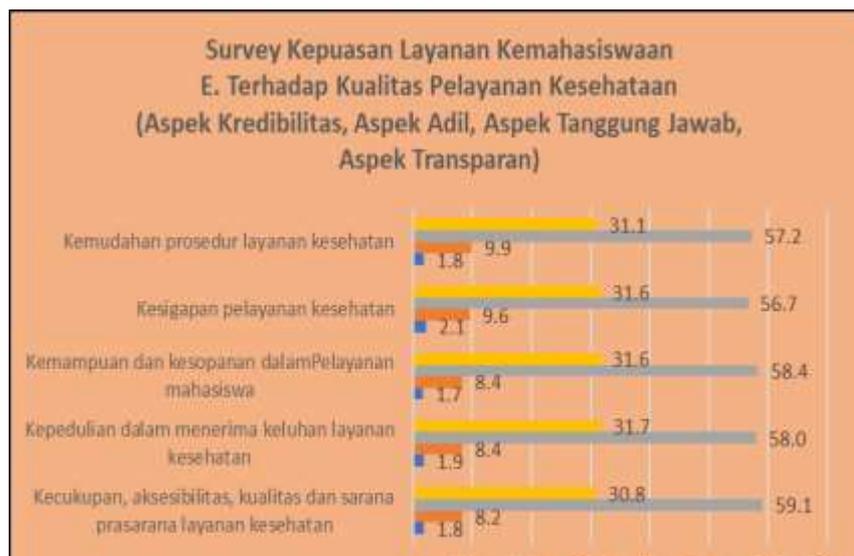
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **56,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

e. Aspek Tangible (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 34 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,1%, (3) Lebih puas sebanyak **57,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **56,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

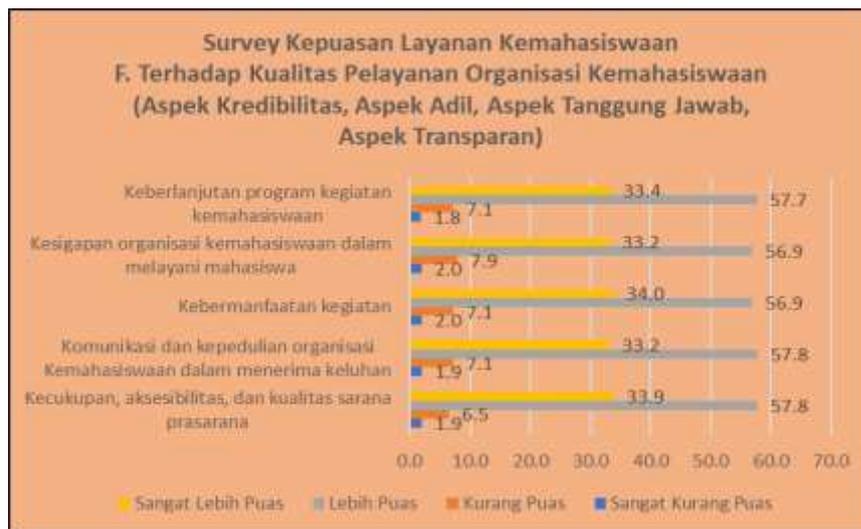
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,7%, (3) Lebih puas sebanyak **58,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,8%, (3) Lebih puas sebanyak **59,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Bahasa dan Seni dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 35 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak 57,7%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,2%, (3) Lebih puas sebanyak 56,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34%, (3) Lebih puas sebanyak 56,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,2%, (3) Lebih puas sebanyak 57,8%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

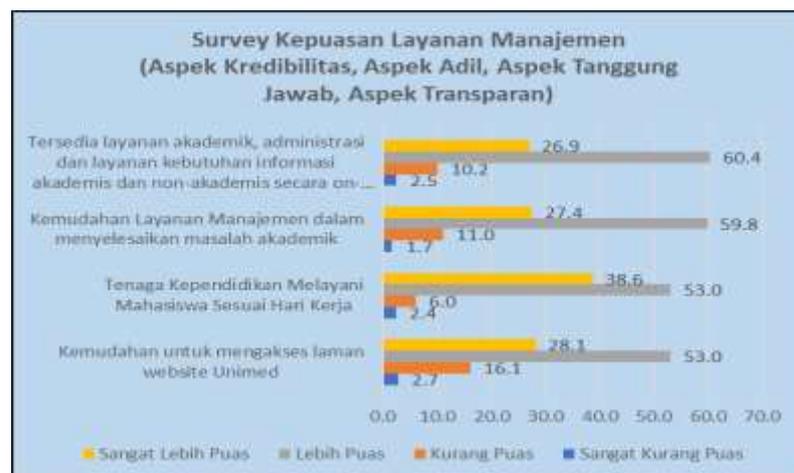
Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,9%, (3) Lebih puas sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

3. FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebar oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan sebanyak **1,240** responden yang tersebar dari 4 Jurusan/prodi (Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Bimbingan Konseling, Pendidikan Masyarakat dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FIP

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 36 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,9%, (3) Lebih puas sebanyak **60,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,4%, (3) Lebih puas sebanyak **59,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,6%, (3) Lebih puas sebanyak **53,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

d. Aspek *Tangible* (Transparan)

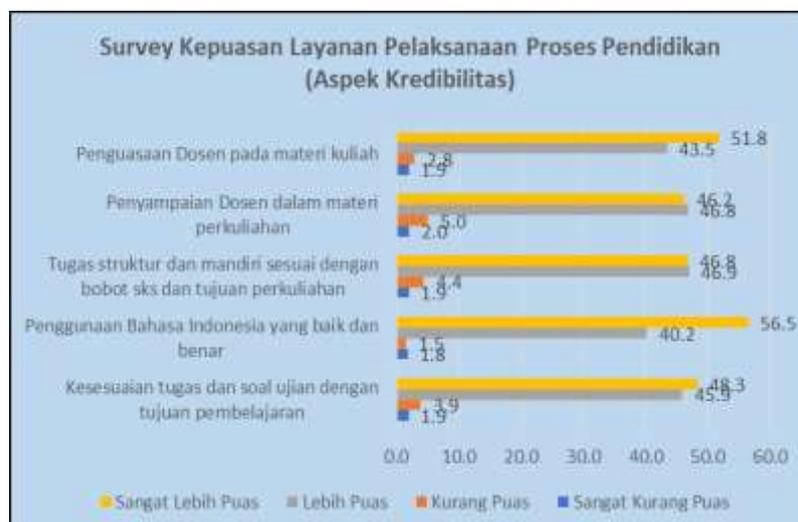
Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,1%, (3) Lebih puas sebanyak **53,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 16,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FIP

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



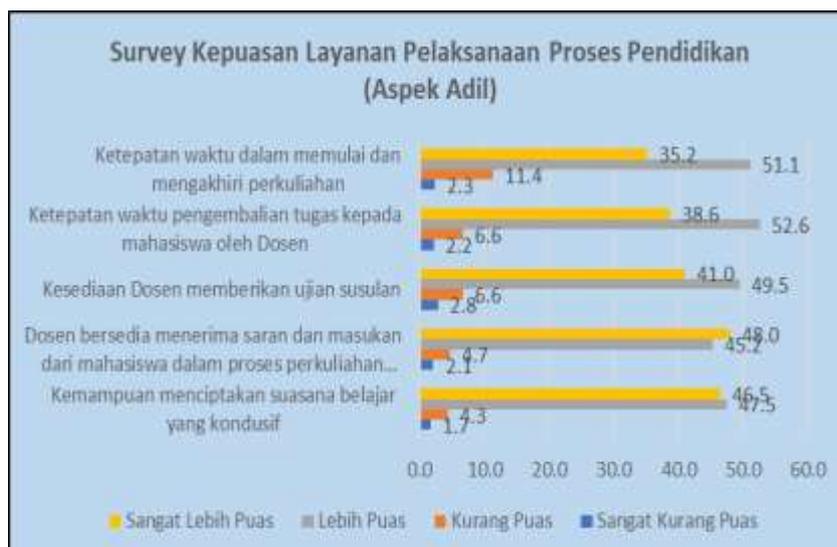
Gambar 3. 37 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan
(Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **51,8%**, (3) Lebih puas sebanyak 43,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 2,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 46,2%, (3) Lebih puas sebanyak **46,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 46,8%, (3) Lebih puas sebanyak **46,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **56,5%**, (3) Lebih puas sebanyak 40,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 1,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 48,3%, (3) Lebih puas sebanyak **45,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 3,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.\

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



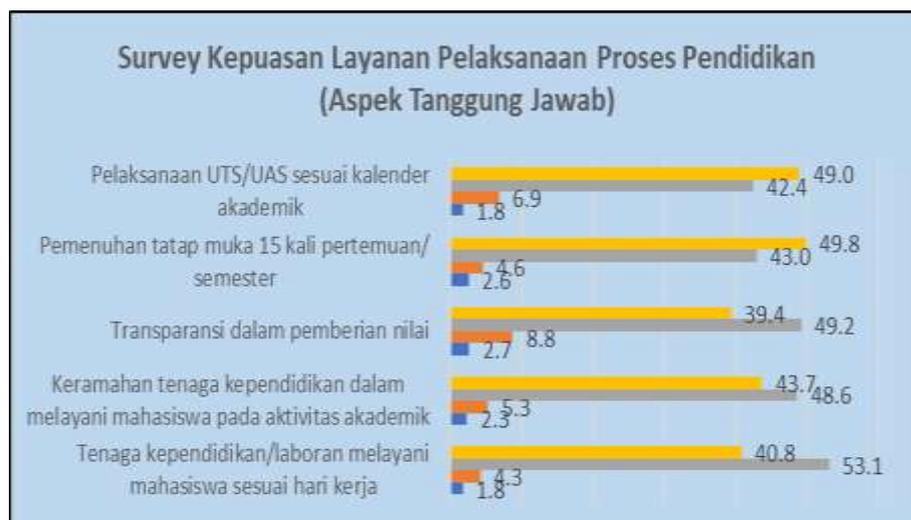
Gambar 3. 38 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan
(Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,2%, (3) Lebih puas sebanyak **51,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,6%, (3) Lebih puas sebanyak 52,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.
3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 48,0%, (3) Lebih puas sebanyak **45,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 46,5%, (3) Lebih puas sebanyak **47,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 39 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **49,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 49,8%, (3) Lebih puas sebanyak **43,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,7%, (3) Lebih puas sebanyak **48,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,8%, (3) Lebih puas sebanyak 53,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,8%, (3) Lebih puas sebanyak **53,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



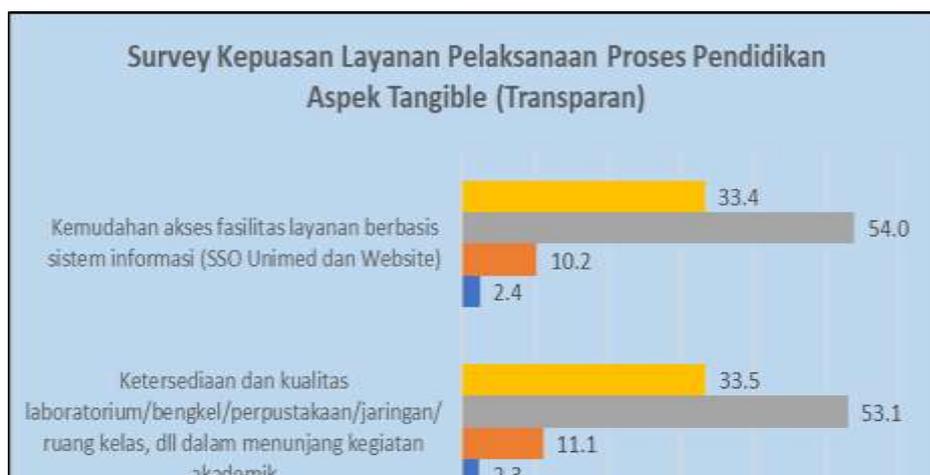
Gambar 3. 40 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,4%, (3) Lebih puas sebanyak **53,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **56,9%**, (3) Lebih puas sebanyak 38,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 2,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **51,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 41 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) 10,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

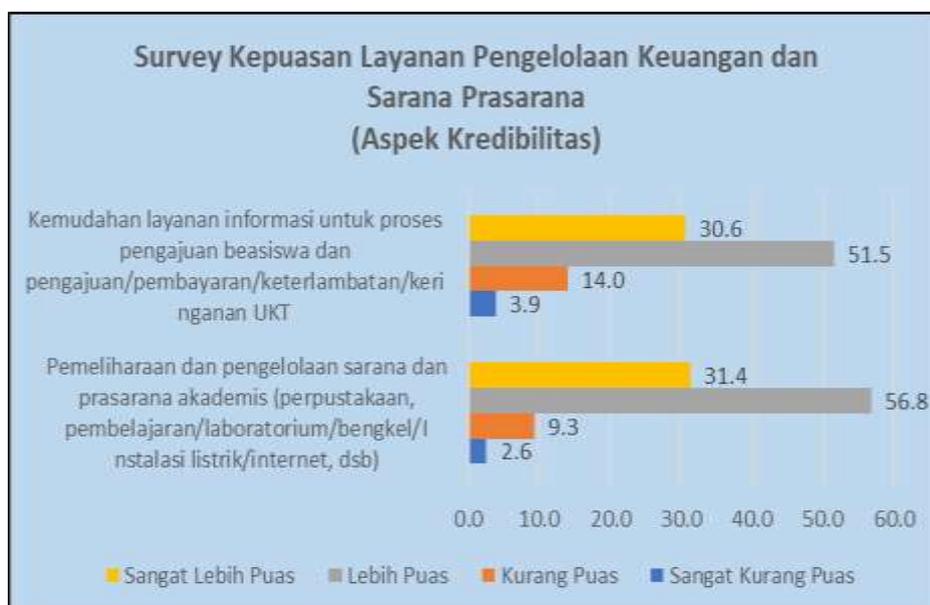
ustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat 53,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 11,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 42 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,6%, (3) Lebih puas sebanyak 51,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 14%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,9%.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,4%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



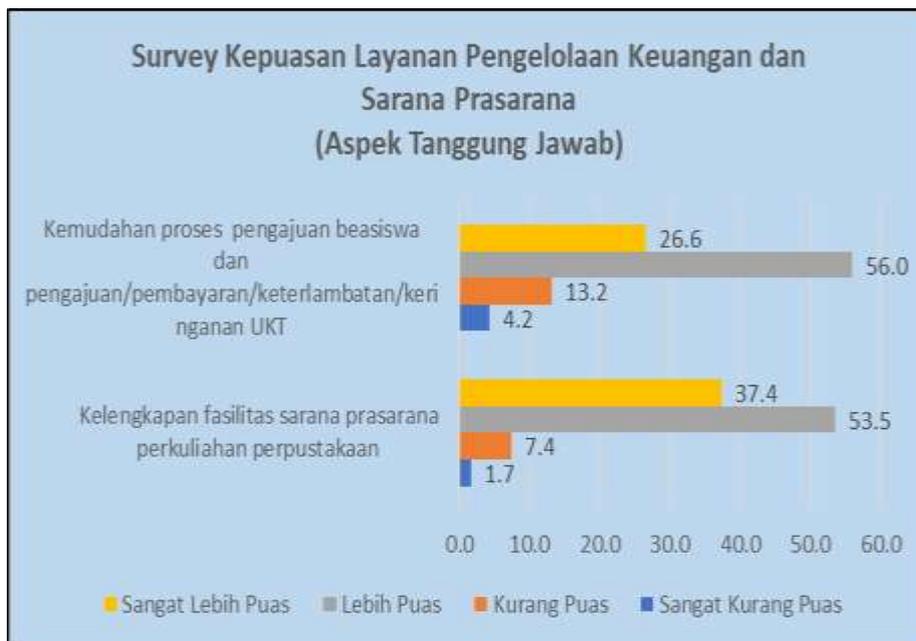
Gambar 3. 43 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **54,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,9%, (3) Lebih puas sebanyak **54,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 15,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 44 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

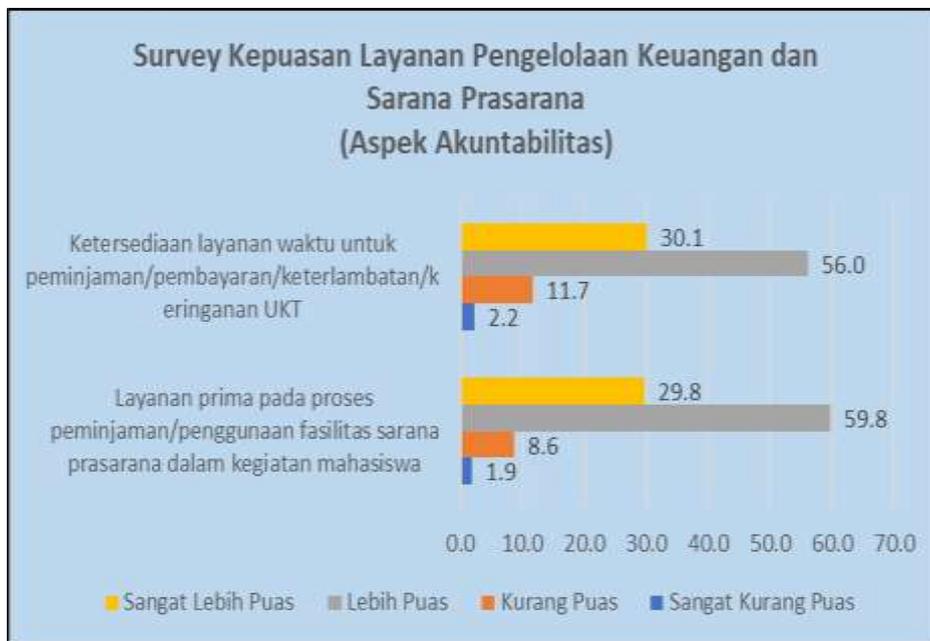
1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas

sebanyak 26,6%, (3) Lebih puas sebanyak **56,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,2%.

- d. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,4%, (3) Lebih puas sebanyak **53,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%

e. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 45 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak

29,8%, (3) Lebih puas sebanyak **59,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

f. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 46 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

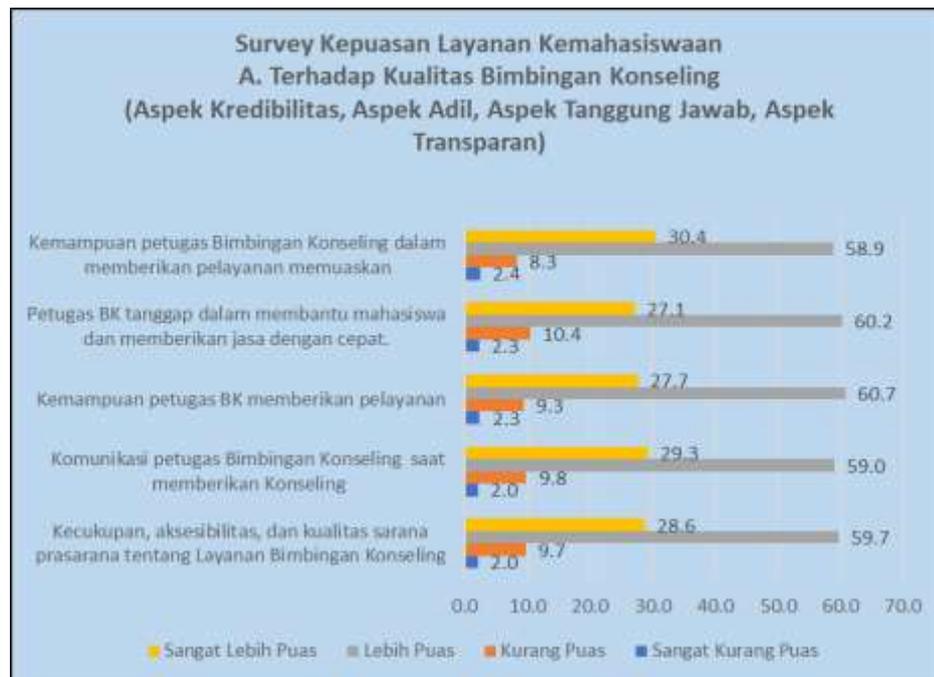
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,0%, (3) Lebih puas sebanyak **55,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.47 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,4%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,1%, (3) Lebih puas sebanyak **60,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

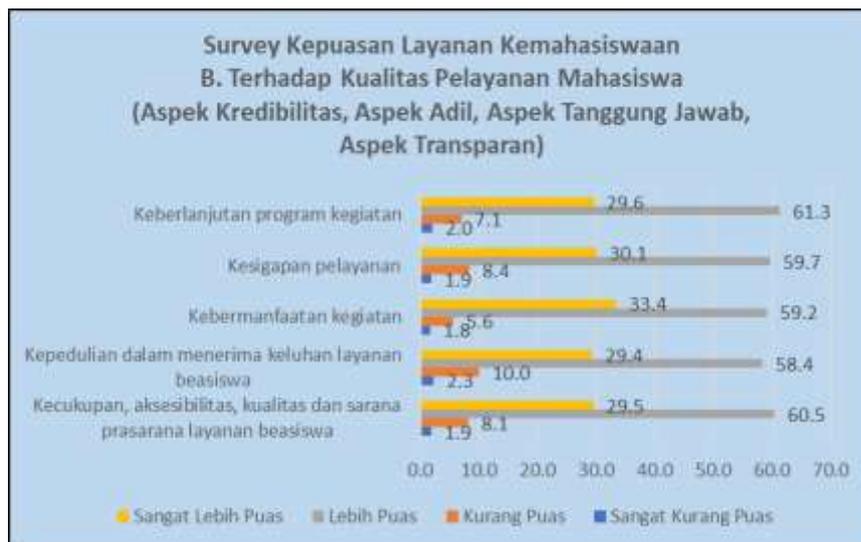
Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,3%, (3) Lebih puas sebanyak **59,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,6%, (3) Lebih puas sebanyak **59,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 47 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **61,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **59,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **59,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

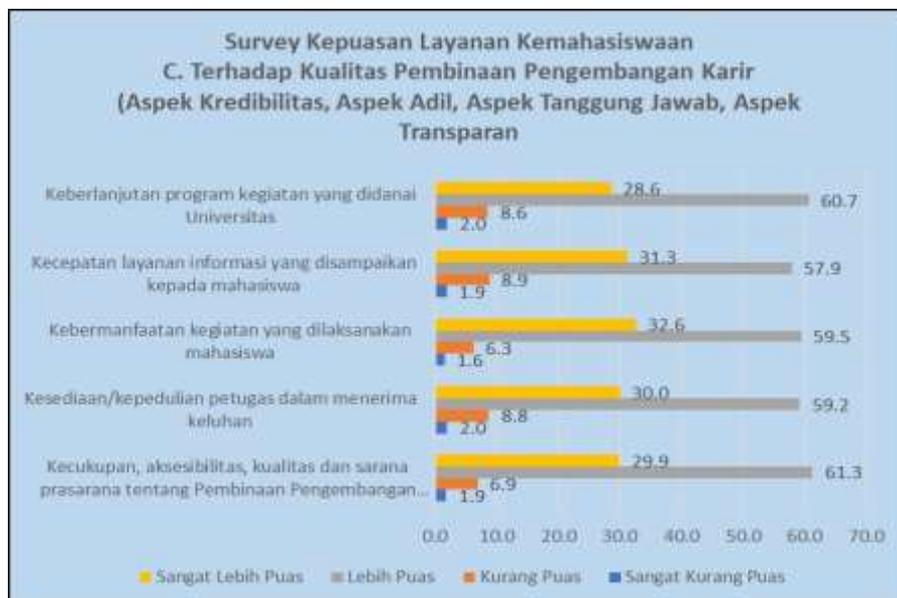
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,4%, (3) Lebih puas sebanyak **58,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,5%, (3) Lebih puas sebanyak **60,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 48 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan

pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

f. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,6%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

g. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

h. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **59,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.

i. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

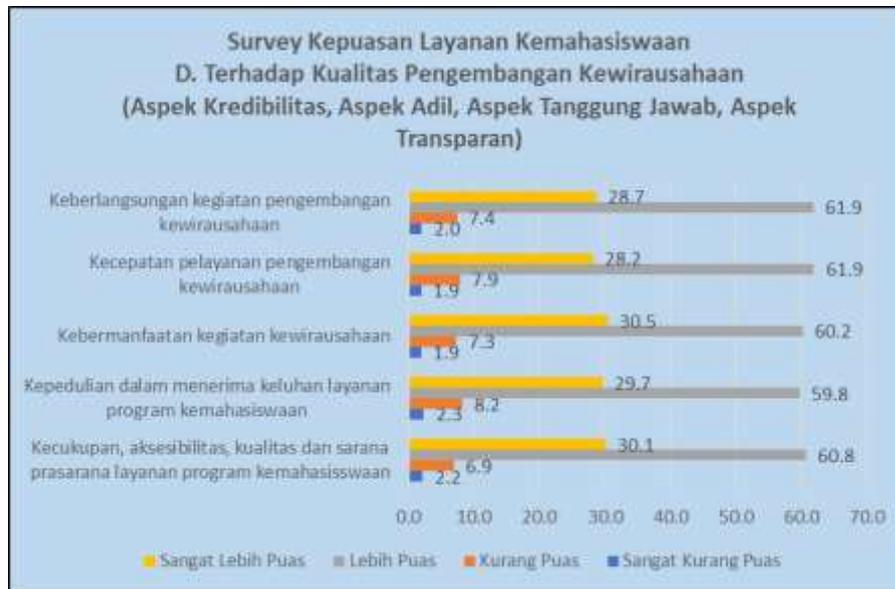
Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **59,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

j. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **61,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 49 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,7%, (3) Lebih puas sebanyak **61,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,2%, (3) Lebih puas sebanyak **61,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,5%, (3) Lebih puas sebanyak **60,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

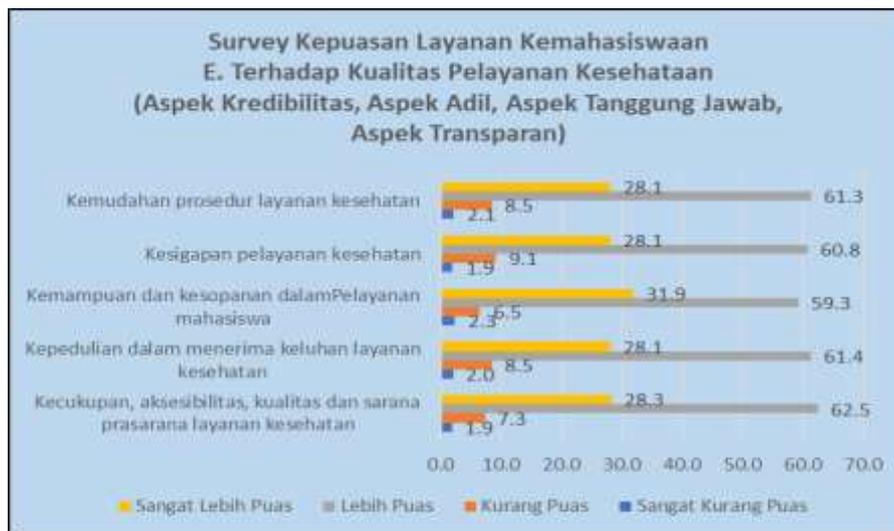
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,7%, (3) Lebih puas sebanyak **59,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **60,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 50 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,1%, (3) Lebih puas sebanyak **61,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,1%, (3) Lebih puas sebanyak **60,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **59,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

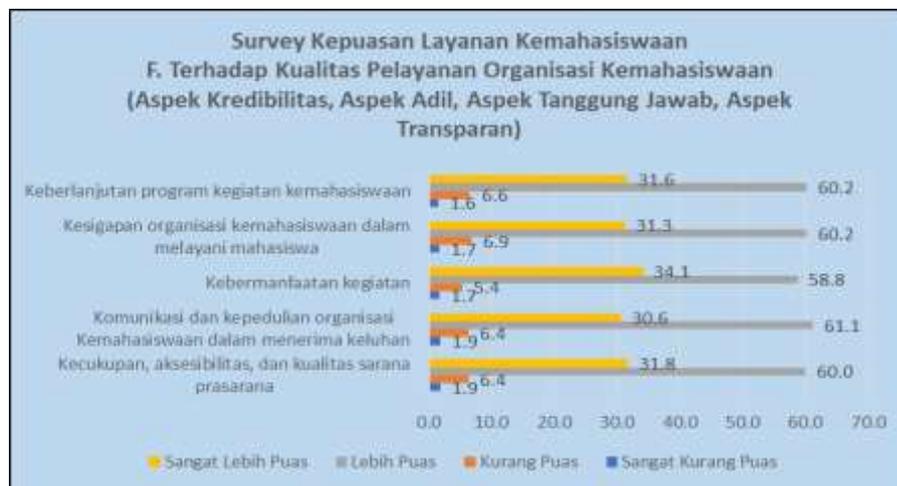
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,1%, (3) Lebih puas sebanyak **61,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,3%, (3) Lebih puas sebanyak **62,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 51 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **60,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,3%, (3) Lebih puas sebanyak **60,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **58,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,6%, (3) Lebih puas sebanyak **61,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,8%, (3) Lebih puas sebanyak **60,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

4. FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebar oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam sebanyak **1149** responden yang berasal dari 10 Jurusan/prodi (Prodi Pendidikan Matematika, Prodi Matematika, Prodi Ilmu Komputer, Prodi Pendidikan Biologi, Prodi Biologi, Prodi Pendidikan IPA, Prodi Pendidikan Kimia, Prodi Kimia, Prodi Pendidikan Fisika, dan Prodi Fisika). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FMIPA

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 52 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,2%, (3) Lebih puas sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,5%, (3) Lebih puas sebanyak **58,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,1%, (3) Lebih puas sebanyak **49,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

d. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,7%, (3) Lebih puas sebanyak **50,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 20,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FMIPA

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 53 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **54,2%**, (3) Lebih puas sebanyak 40,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,2%, (3) Lebih puas sebanyak **48,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **55,8%**, (3) Lebih puas sebanyak 38,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,5%, (3) Lebih puas sebanyak **48,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 54 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,1%, (3) Lebih puas sebanyak **52%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38%, (3) Lebih puas sebanyak **52,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
3. Kesiapan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,8%, (3) Lebih puas sebanyak **44,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,9%**, (3) Lebih puas sebanyak **42,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 46,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:

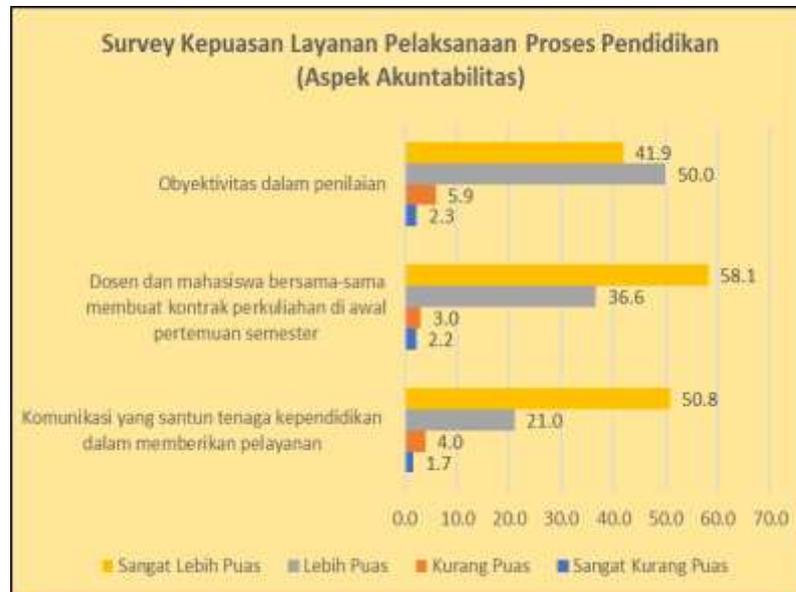


Gambar 3. 55 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan(Aspek
Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **63,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 31,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 2,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.
 2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **50,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 39,3%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.
 3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,9%, (3) Lebih puas sebanyak **47,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.
 4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 44,6%, (3) Lebih puas sebanyak **48,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
 5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 44,6%, (3) Lebih puas sebanyak **48,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
- d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



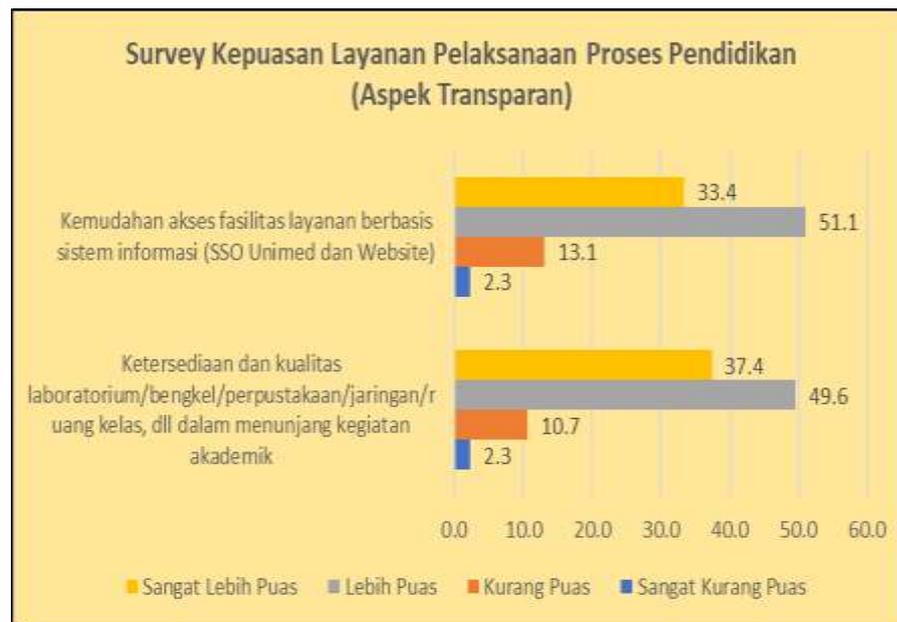
Gambar 3. 56 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,1%, (3) Lebih puas sebanyak **51,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **58,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 36,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **50,8%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 57 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan(Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

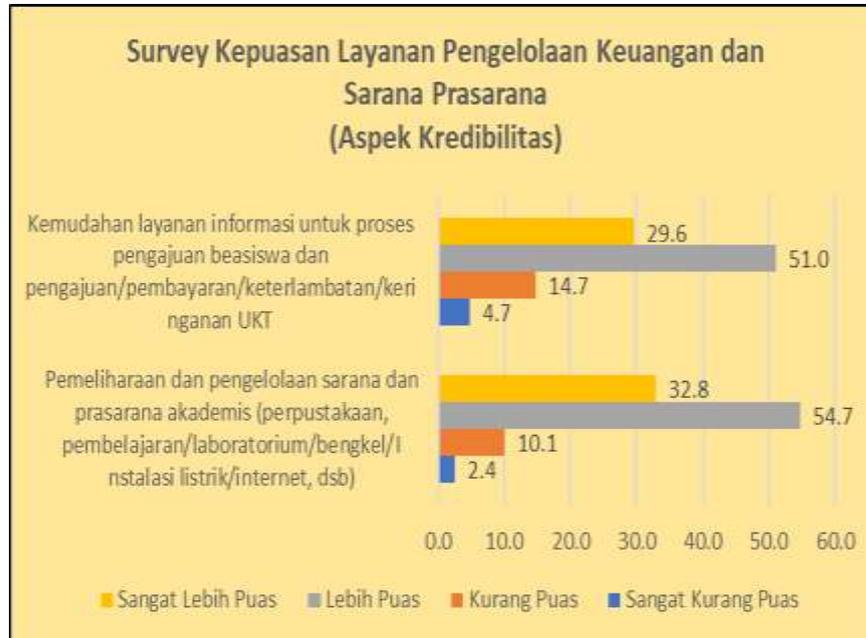
1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **51,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,4%, (3) Lebih puas sebanyak **49,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di FMIPA

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dijabarkan sebagai berikut:

- a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 58 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak 51,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 14,7%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,7%.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **54,79%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 59 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,0%, (3) Lebih puas sebanyak **54,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,6%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,3%, (3) Lebih puas sebanyak **54%**, (2) Kurang Puas sebanyak 17,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



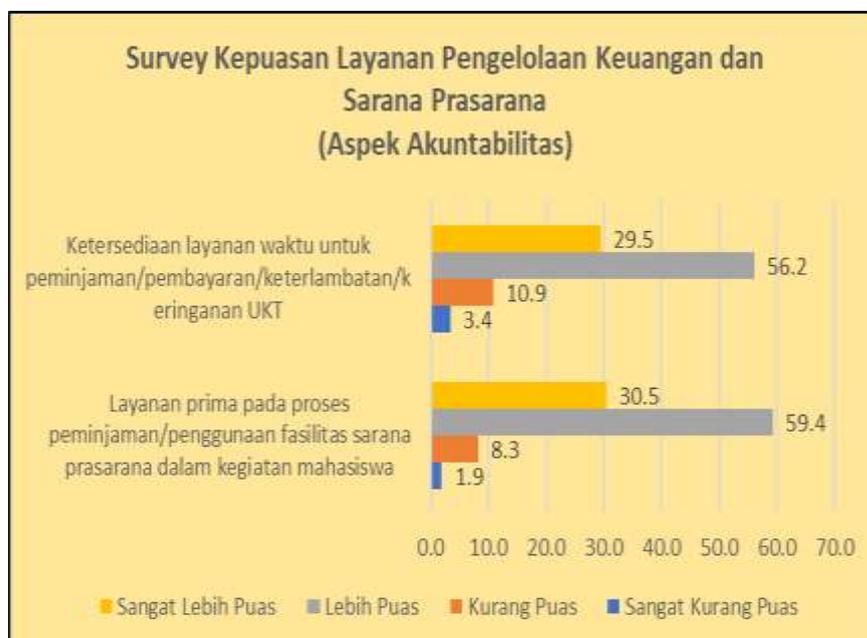
Gambar 3. 60 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,2%, (3) Lebih puas sebanyak **55,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 15,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,5%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,6%, (3) Lebih puas sebanyak **50,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:

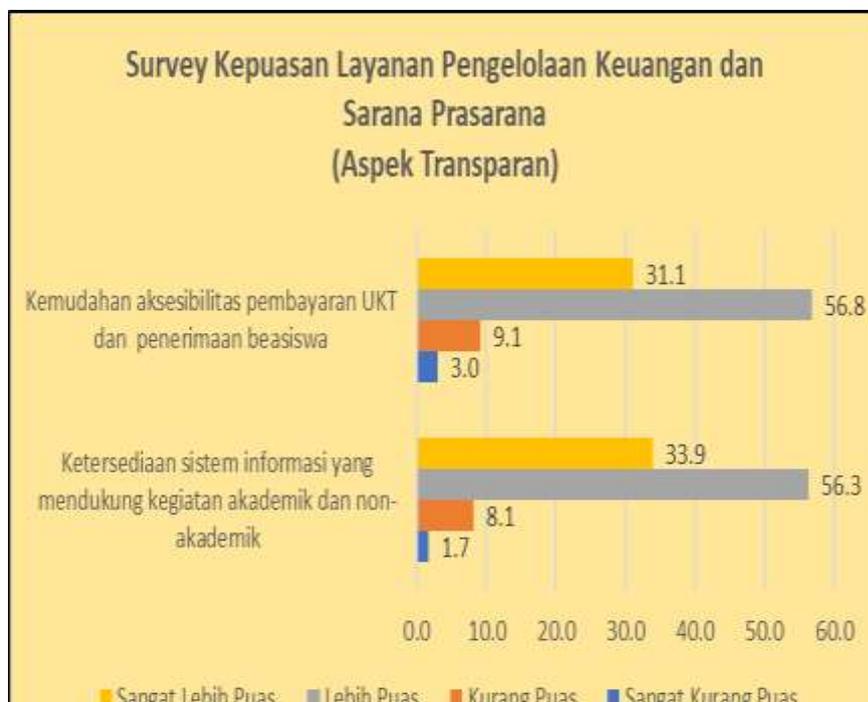


Gambar 3. 61 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,5%, (3) Lebih puas sebanyak **56,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.
 2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,5%, (3) Lebih puas sebanyak **59,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
- e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 62 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

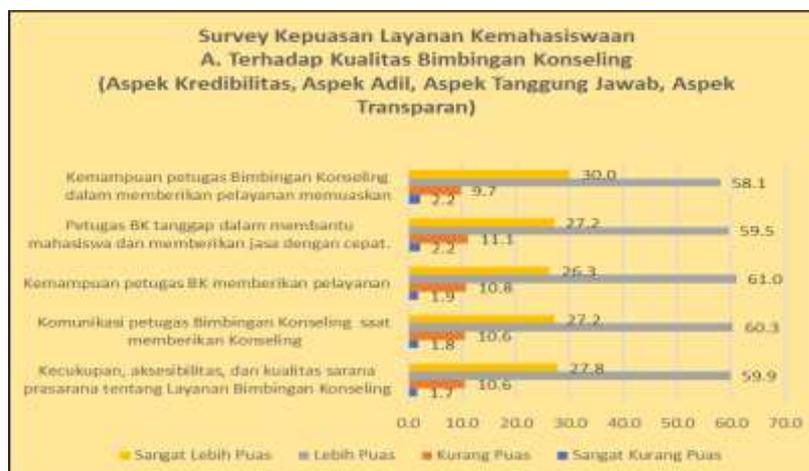
1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,9%, (3) Lebih puas sebanyak **56,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di FMIPA

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 63 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,2%, (3) Lebih puas sebanyak **59,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,3%, (3) Lebih puas sebanyak **61,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,2%, (3) Lebih puas sebanyak **60,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,8%, (3) Lebih puas sebanyak **59,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 64 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas sebanyak **60,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **59,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,8%, (3) Lebih puas sebanyak **58,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,0%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 65 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **59,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,1%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,3%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,4%, (3) Lebih puas sebanyak **59,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

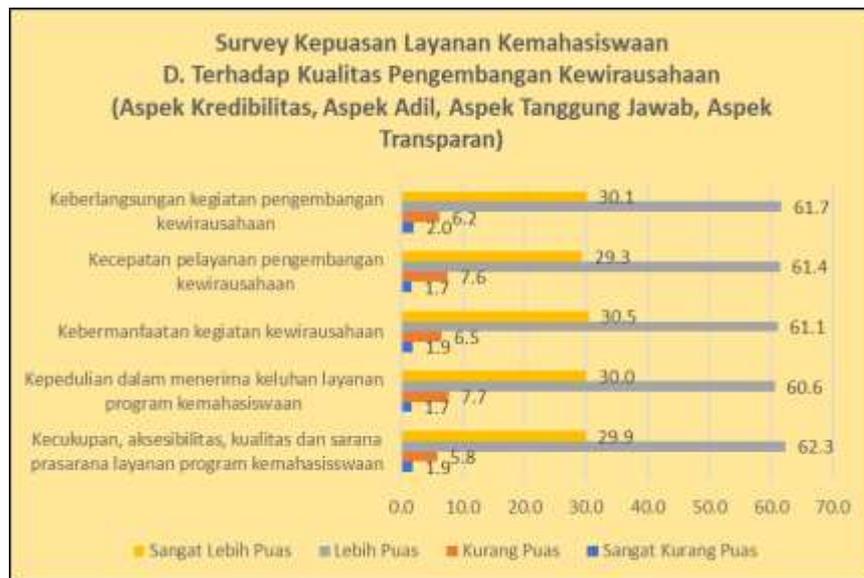
e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,2%, (3)

Lebih puas sebanyak **60,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 66 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **61,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,3%, (3) Lebih puas sebanyak **61,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,5%, (3) Lebih puas sebanyak **61,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

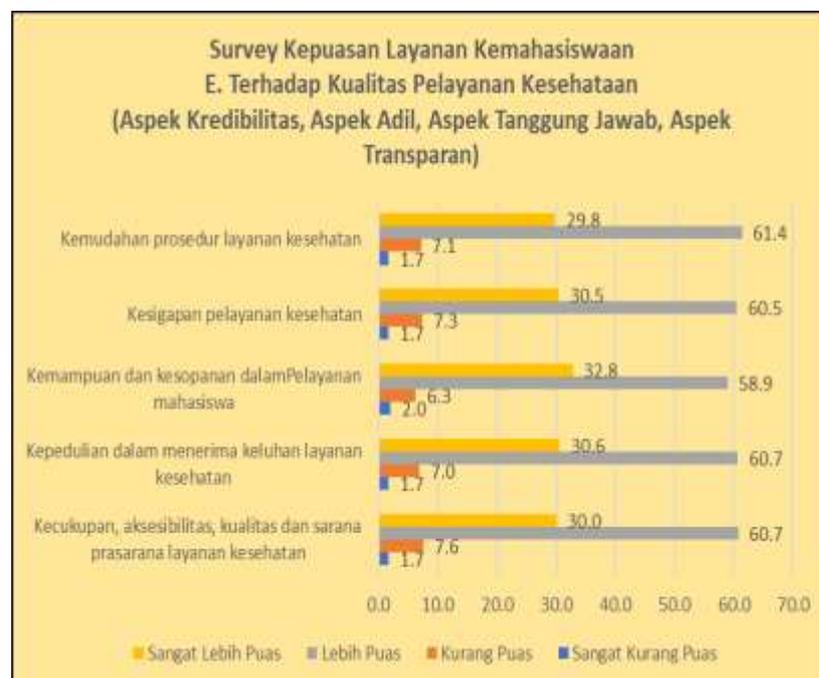
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30 (3) Lebih puas sebanyak **60,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **62,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 67 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,8%, (3) Lebih puas sebanyak **61,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,5%, (3) Lebih puas sebanyak **60,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,6%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat pada gambar berikut ini

:



Gambar 3. 68 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,7%, (3) Lebih puas sebanyak **59,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,2%, (3) Lebih puas sebanyak **59,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,6%, (3) Lebih puas sebanyak **59,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

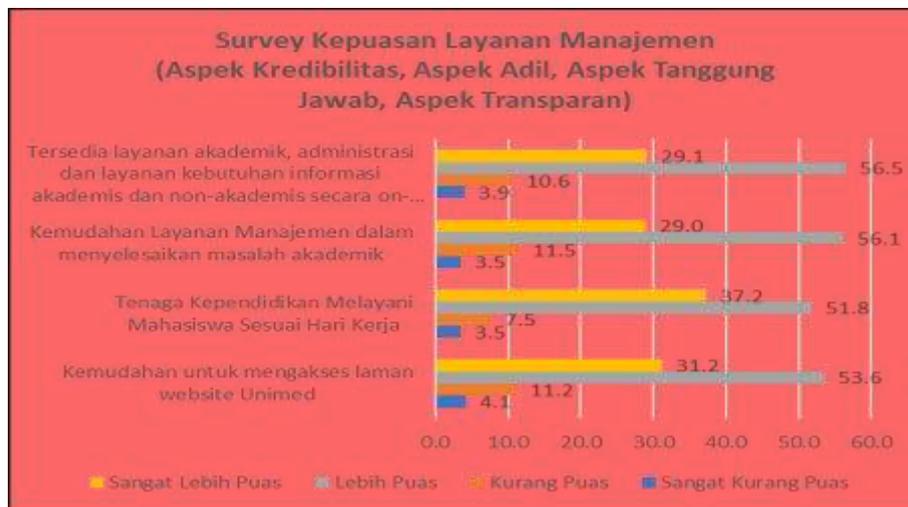
Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **61,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

5. FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebarakan oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial sebanyak **1325** responden yang berasal dari 4 Jurusan/prodi (Jurusan Pendidikan Antropologi, Jurusan Pendidikan Geografi, Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan, dan Jurusan Pendidikan Sejarah). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FIS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 69 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,0%, (3) Lebih puas sebanyak **56,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,2%, (3) Lebih puas sebanyak **51,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

d. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas sebanyak **53,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,1%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FIS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 70 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **50,2%**, (3) Lebih puas sebanyak 42%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,2%, (3) Lebih puas sebanyak **47,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,1%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **51,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,3%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 44,8%, (3) Lebih puas sebanyak **47,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 71 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,2%, (3) Lebih puas sebanyak **53,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
 2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **53,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.
 3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,1%, (3) Lebih puas sebanyak **51,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.
 4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **45,1%**, (3) Lebih puas sebanyak **46,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.
 5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **42,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 50,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.
- c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 72 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **45,9%**, (3) Lebih puas sebanyak 44,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **45,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 43,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,1%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,2%, (3) Lebih puas sebanyak **49,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,0%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,8%, (3) Lebih puas sebanyak **50,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,5%, (3) Lebih puas sebanyak **50,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 73 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,9%, (3) Lebih puas sebanyak **50,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.
 2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **47,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 45,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.
 3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.
- e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 74 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,2%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,9%, (3) Lebih puas sebanyak **51,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di FIS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Sosial dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:

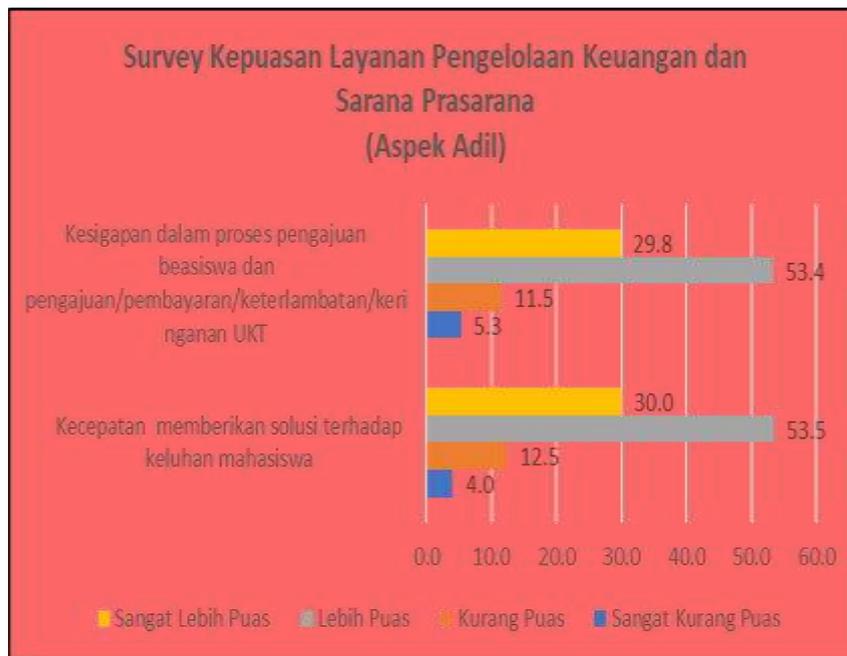


Gambar 3. 75 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,7%, (3) Lebih puas sebanyak 51,3%, (2) Kurang Puas sebanyak 10,3%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,7%.
 2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,3%, (3) Lebih puas sebanyak **55,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.
- b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 76 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

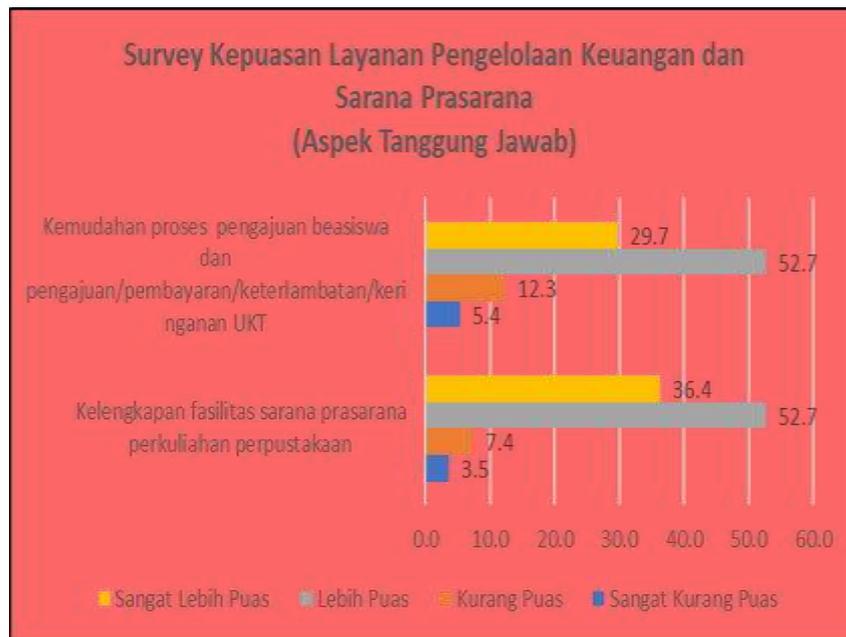
Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesiapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,8%, (3) Lebih puas sebanyak **53,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,3%.

2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **53,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



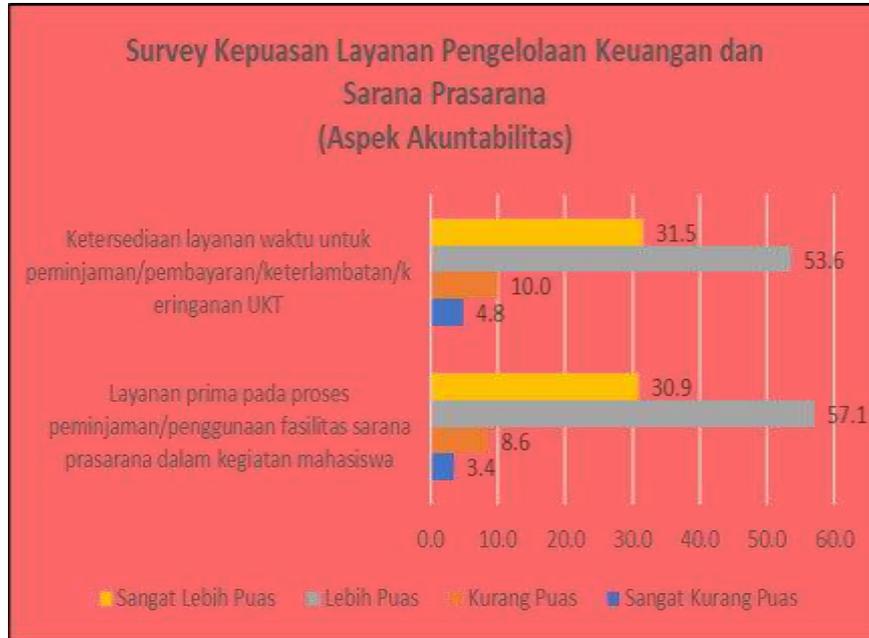
Gambar 3. 77 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,7%, (3) Lebih puas sebanyak **52,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,4%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,4%, (3) Lebih puas sebanyak **52,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



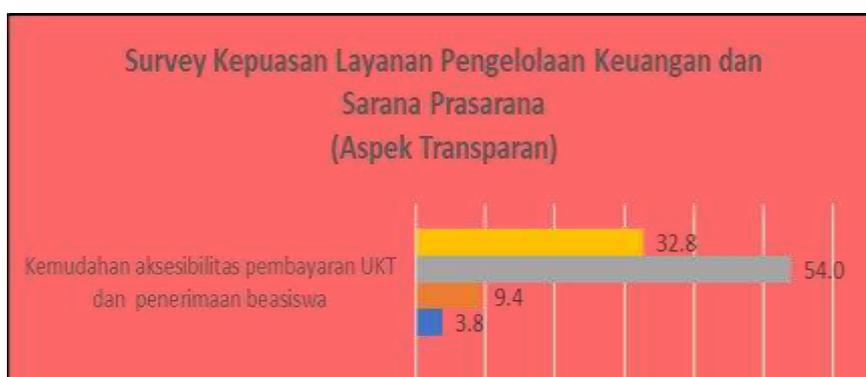
Gambar 3. 78 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,5%, (3) Lebih puas sebanyak **53,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,8%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,9%, (3) Lebih puas sebanyak **57,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Sosial ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 79 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

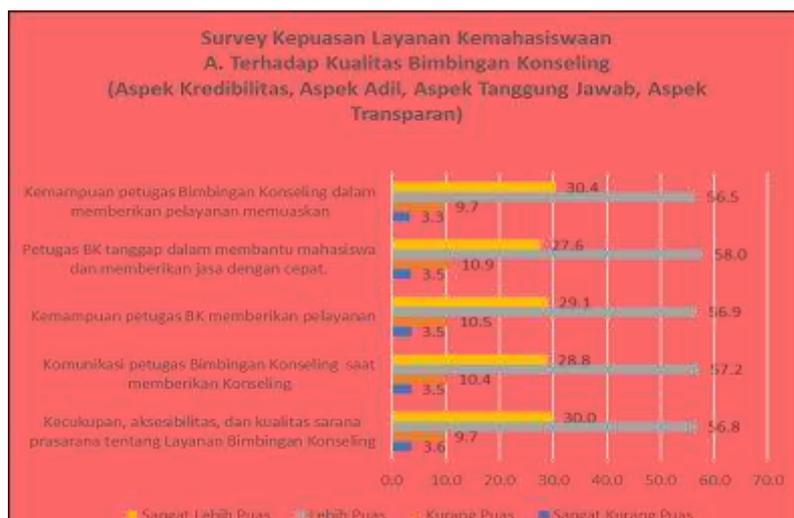
1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **54,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,0%, (3) Lebih puas sebanyak **54,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di FIS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 80 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,4%, (3) Lebih puas sebanyak **56,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,8%, (3) Lebih puas sebanyak **57,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,6%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 81 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,3%, (3) Lebih puas sebanyak **59,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,6.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,1%, (3) Lebih puas sebanyak **57,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **57,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **55,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,2%, (3) Lebih puas

sebanyak **57,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 82 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,1%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatn kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **57,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

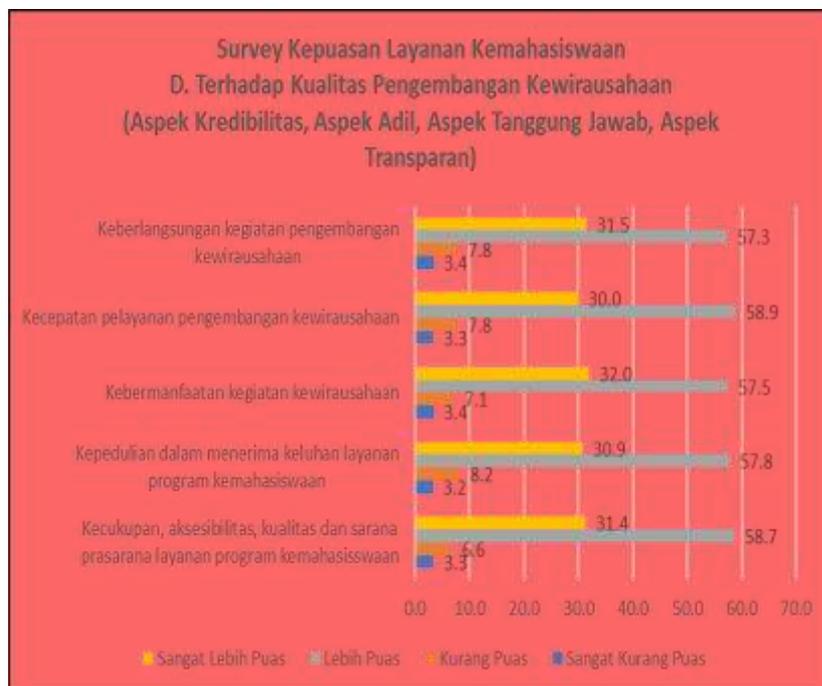
Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30%, (3) Lebih puas sebanyak **57,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 83 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,0%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,0%, (3) Lebih puas sebanyak **57,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,9% (3) Lebih puas sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,4%, (3) Lebih puas sebanyak **58,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 84 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,4%, (3) Lebih puas sebanyak **57,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,3%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,8%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 85 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,6%, (3) Lebih puas sebanyak **56,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,5%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,7%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,6%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,7%, (3) Lebih puas sebanyak **56,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,0%, (3) Lebih puas sebanyak 55,7%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,7%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

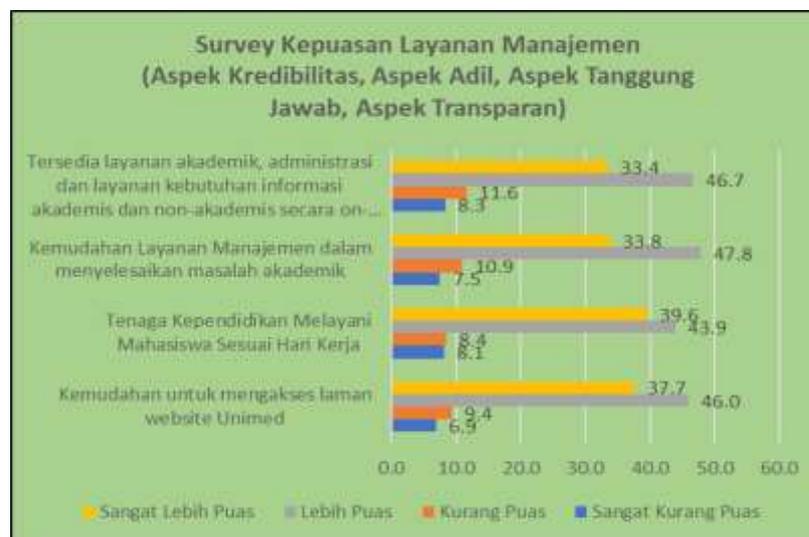
Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,9%, (3) Lebih puas sebanyak **56,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,7%.

6. FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebar oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Ilmu Keolahragaan sebanyak **533** responden yang berasal dari 3 Jurusan/prodi (Jurusan PJKR, Jurusan PKO, dan Jurusan IKOR). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FIK

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 86 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **46,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,3%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,8%, (3) Lebih puas sebanyak **47,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,5%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,6%, (3) Lebih puas sebanyak **43,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,1%.

d. Aspek *Tangible* (Transparan)

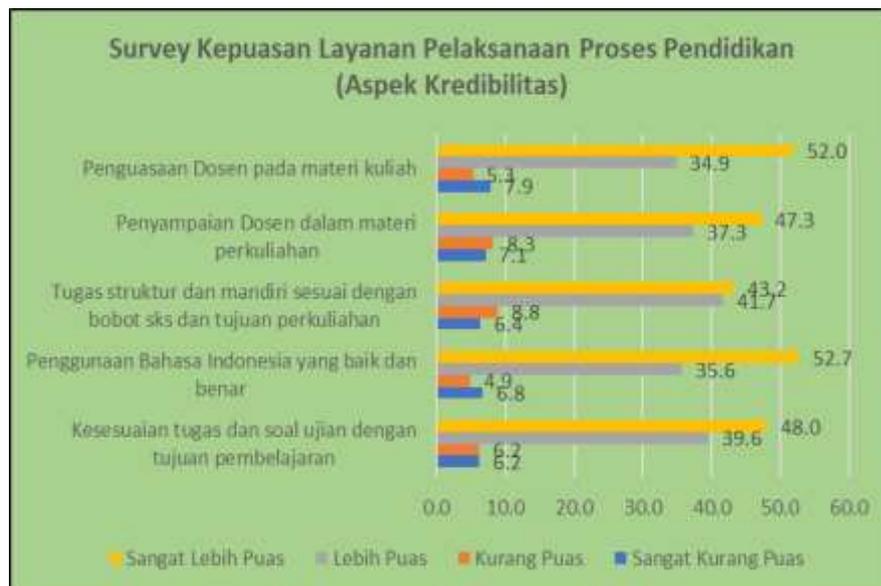
Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,7%, (3) Lebih puas sebanyak **46%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FIK

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



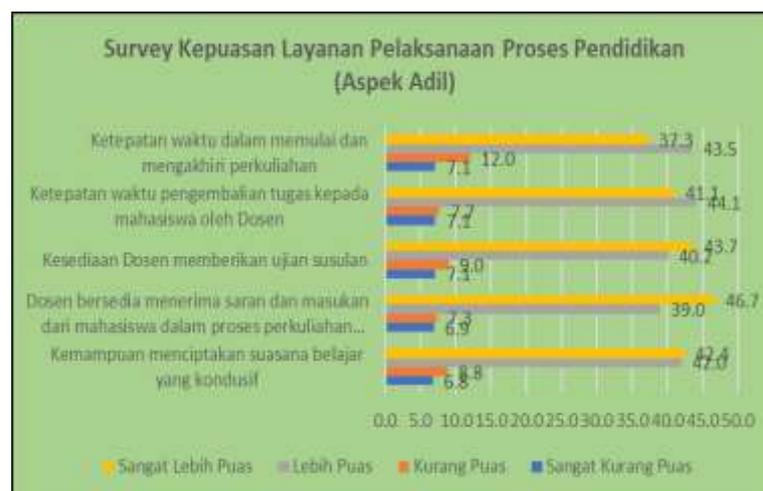
Gambar 3. 87 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 34,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,9%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 47,3%, (3) Lebih puas sebanyak **37,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,2%, (3) Lebih puas sebanyak **41,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 35,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 48,0%, (3) Lebih puas sebanyak **39,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 88 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,3%, (3) Lebih puas sebanyak **43,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,1%, (3) Lebih puas sebanyak **44,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,7%, (3) Lebih puas sebanyak **40,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,7%**, (3) Lebih puas sebanyak **39,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **42,4%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 89 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **50,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 36,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **44,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 37,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,9%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,0%, (3) Lebih puas sebanyak **42,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,3%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,3%, (3) Lebih puas sebanyak **44,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,2%, (3) Lebih puas sebanyak **44,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



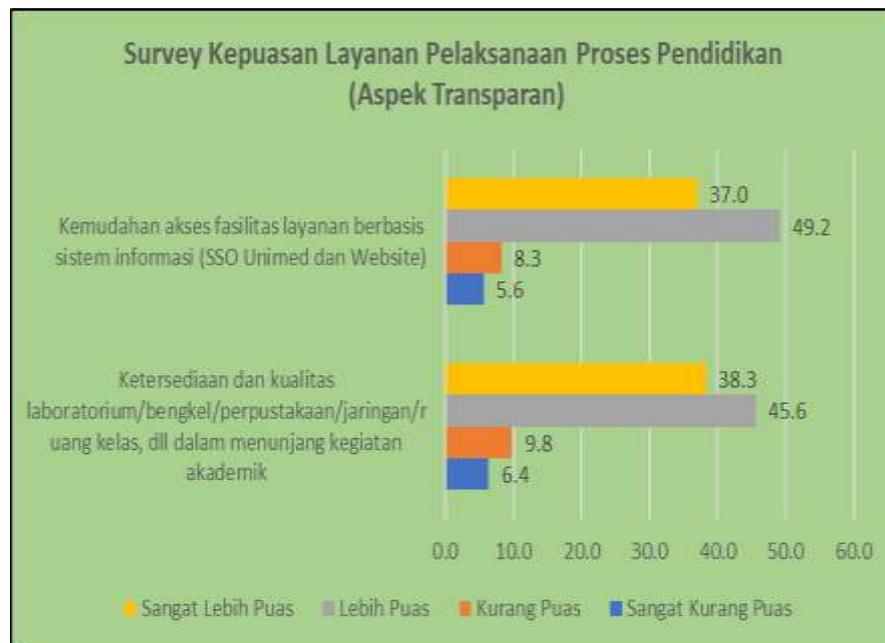
Gambar 3. 90 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,0%, (3) Lebih puas sebanyak **45,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **49,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 39,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 91 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

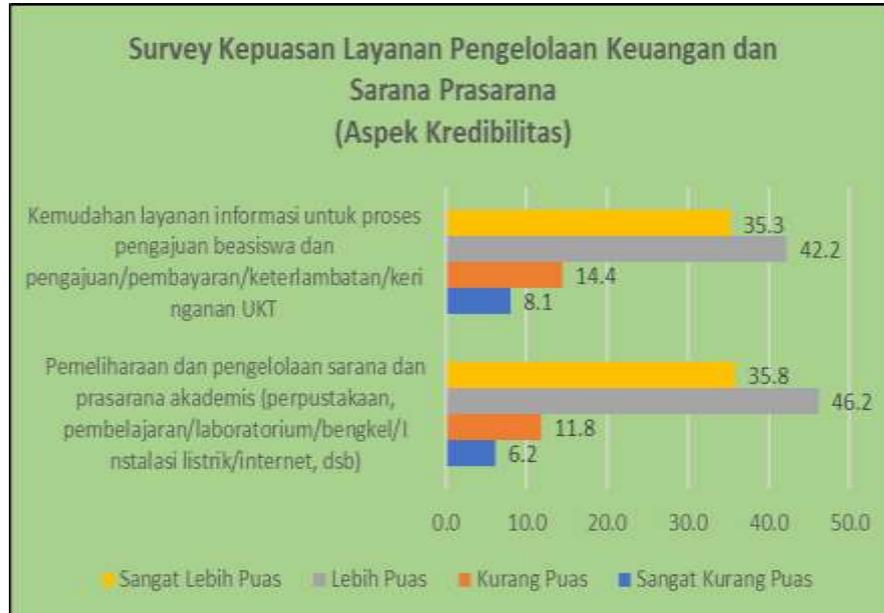
1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,3%, (3) Lebih puas sebanyak **45,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di FIK

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Keolahragaan dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 92 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,3%, (3) Lebih puas sebanyak 42,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 14,4%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,1%.
 2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **46,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.
- b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 93 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

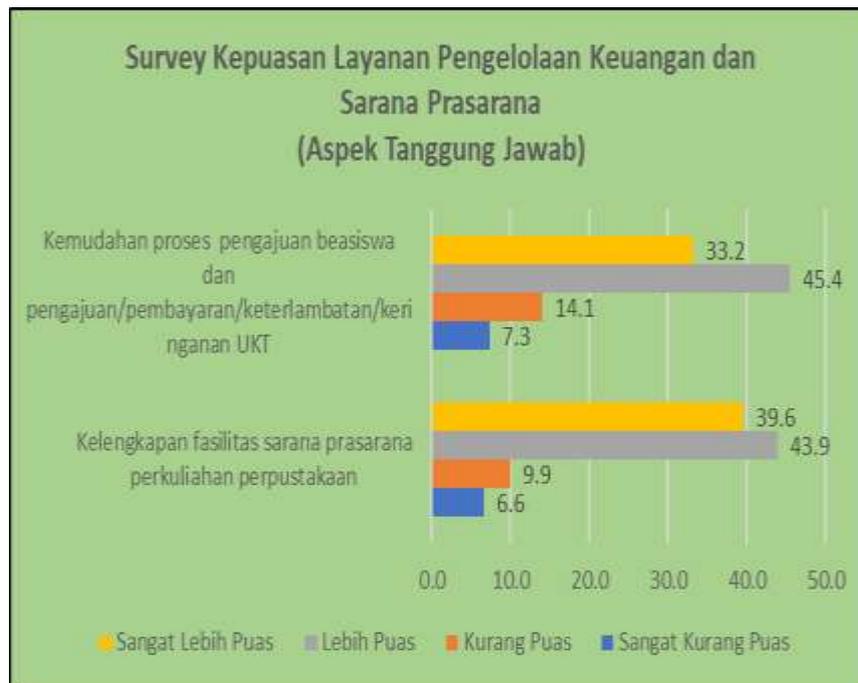
Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesiapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,0%, (3) Lebih puas sebanyak **44,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,7%.

2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **45,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



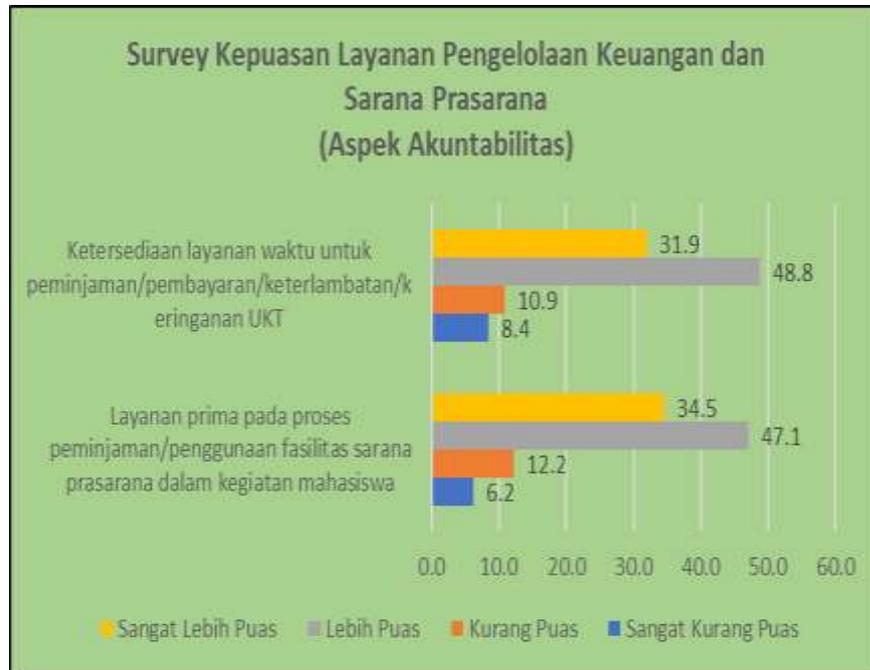
Gambar 3. 94 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,2%, (3) Lebih puas sebanyak **45,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,3%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,6%, (3) Lebih puas sebanyak **43,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



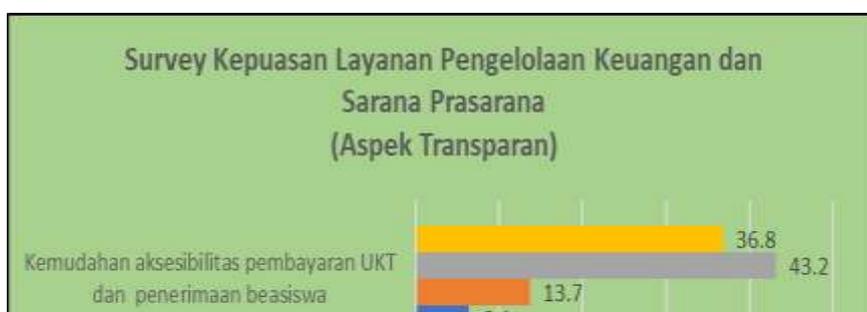
Gambar 3. 95 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,4%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,5%, (3) Lebih puas sebanyak **47,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ilmu Keolahragaan ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 96 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

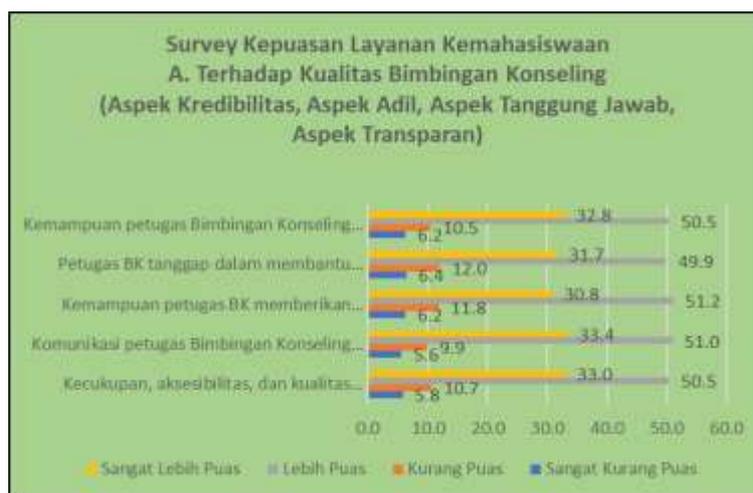
1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,8%, (3) Lebih puas sebanyak **43,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,3%, (3) Lebih puas sebanyak **46,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di FIK

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Keolahragaan dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 97 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **50,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,7%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,8%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **51%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,0%, (3) Lebih puas sebanyak **50,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 98 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,5%, (3) Lebih puas sebanyak **50,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,6%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

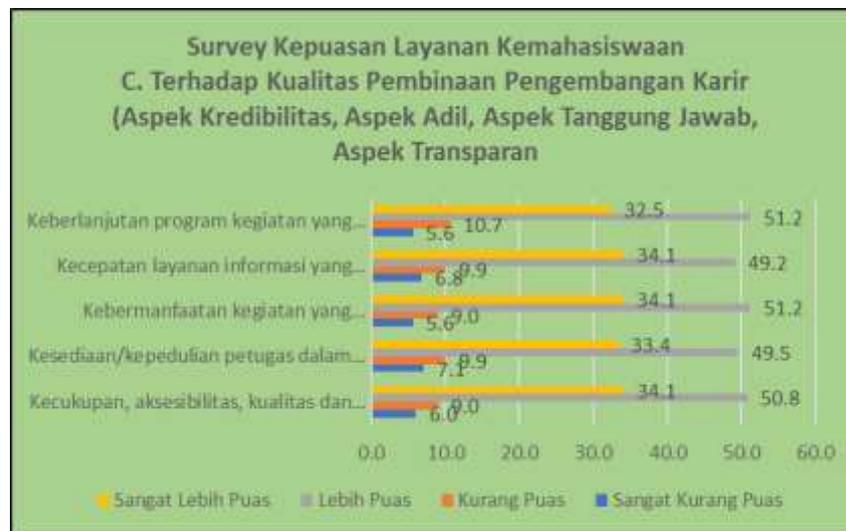
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,7%, (3) Lebih puas sebanyak **47,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 99 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

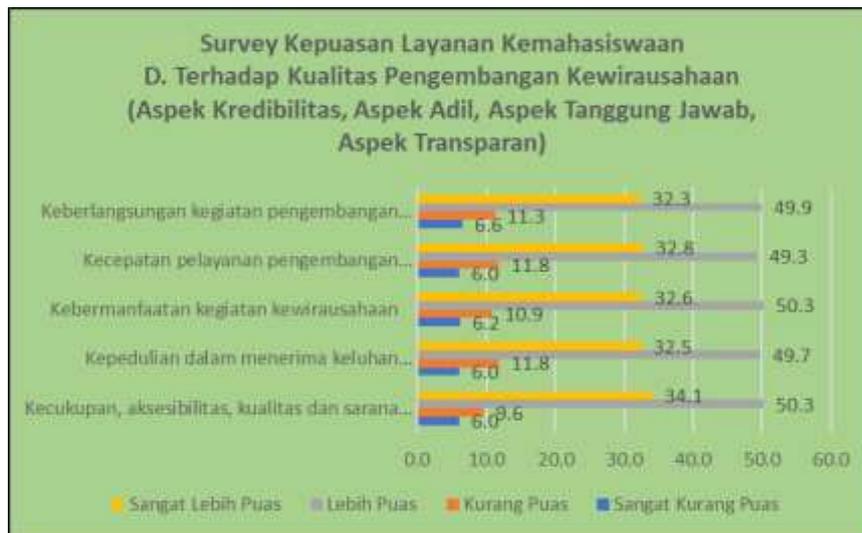
Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **49,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **50,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 100 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **49,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

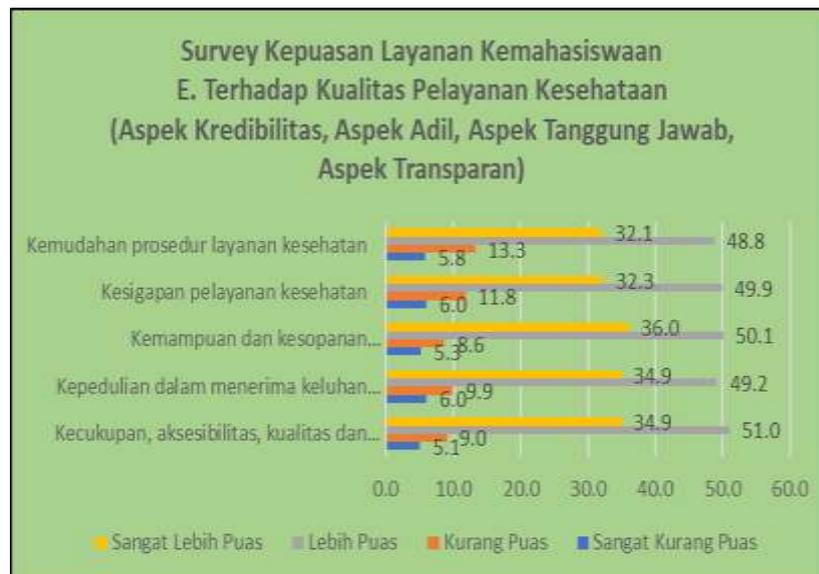
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5% (3) Lebih puas sebanyak **49,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 101 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,1%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,0%, (3) Lebih puas sebanyak **50,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,9%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,9%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.103 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,9%, (3) Lebih puas sebanyak **50,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **52%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,4%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,1%, (3) Lebih puas sebanyak **48,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **48,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

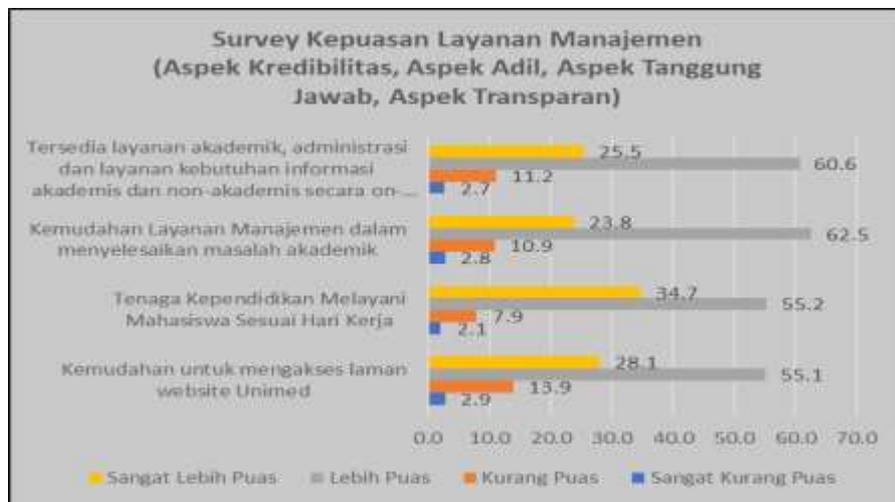
Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,6%, (3) Lebih puas sebanyak **52,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

7. FAKULTAS EKONOMI

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebar oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Ekonomi sebanyak **1146** responden yang berasal dari 9 Jurusan/prodi (Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Akuntansi, Pendidikan Bisnis, Pendidikan Administrasi Perkantoran, Manajemen, Akuntansi, Ilmu Ekonomi, Bisnis Digital, dan Kewirausahaan). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Fakultas Ekonomi dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di FE

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 102 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,5%, (3) Lebih puas sebanyak **60,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 23,8%, (3) Lebih puas sebanyak **62,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,7%, (3) Lebih puas sebanyak 55,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

d. Aspek *Tangible* (Transparan)

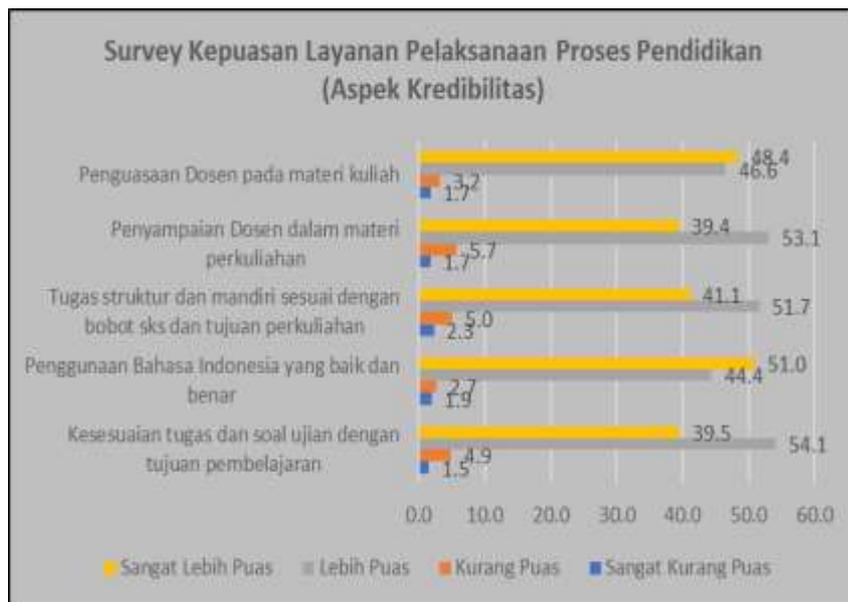
Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,1%, (3) Lebih puas sebanyak 55,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 13,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di FE

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Ekonomi dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 103 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **48,4%**, (3) Lebih puas sebanyak 46,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,4%, (3) Lebih puas sebanyak **53,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,1%, (3) Lebih puas sebanyak **51,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **51,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 44,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 2,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,5%, (3) Lebih puas sebanyak **54,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 4,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,5%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:

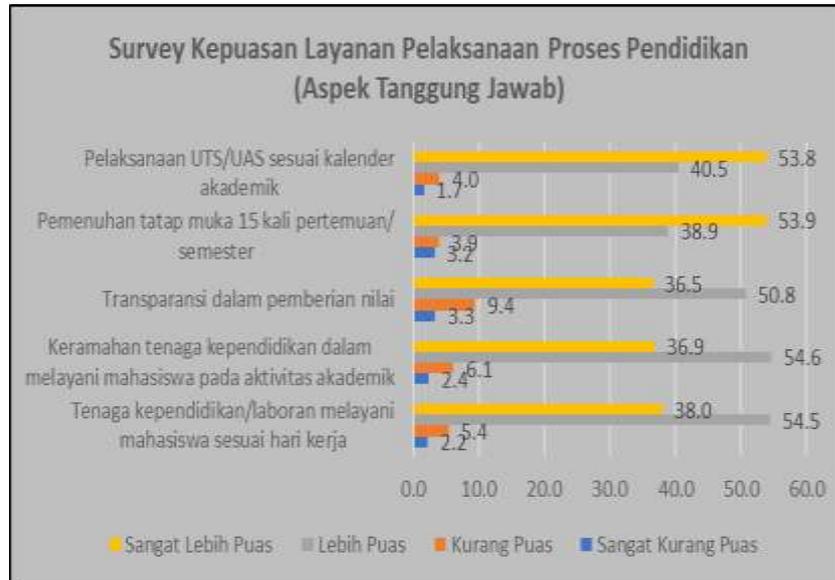


Gambar 3. 104 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,8%, (3) Lebih puas sebanyak **52,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
 2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,3%, (3) Lebih puas sebanyak **56,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
 3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,3%, (3) Lebih puas sebanyak **52,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.
 4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **41,4%**, (3) Lebih puas sebanyak **51,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.
 5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **40,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 53,8%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,6%.
- c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



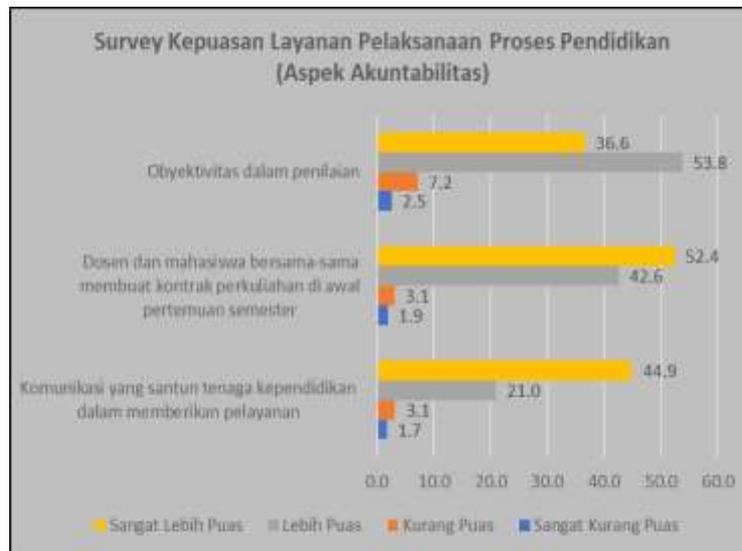
Gambar 3. 105 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **53,8%**, (3) Lebih puas sebanyak 40,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **53,9%**, (3) Lebih puas sebanyak 38,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,5%, (3) Lebih puas sebanyak **50,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,9%, (3) Lebih puas sebanyak **54,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,0%, (3) Lebih puas sebanyak **54,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



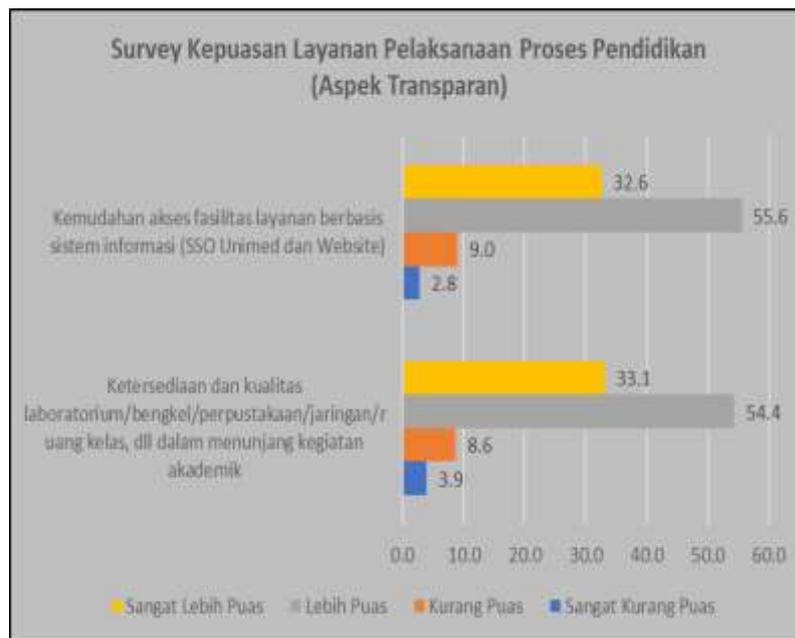
Gambar 3. 106 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Objektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,6%, (3) Lebih puas sebanyak **53,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,4%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **44,9%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,7%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 107 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

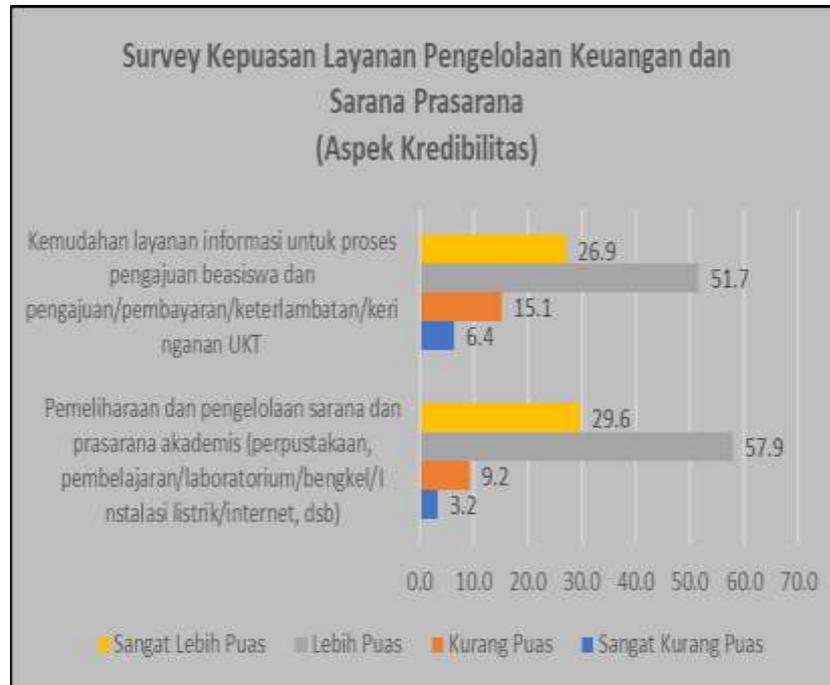
1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **45,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,1%, (3) Lebih puas sebanyak **54,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,9%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di FE

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi dijabarkan sebagai berikut:

- a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



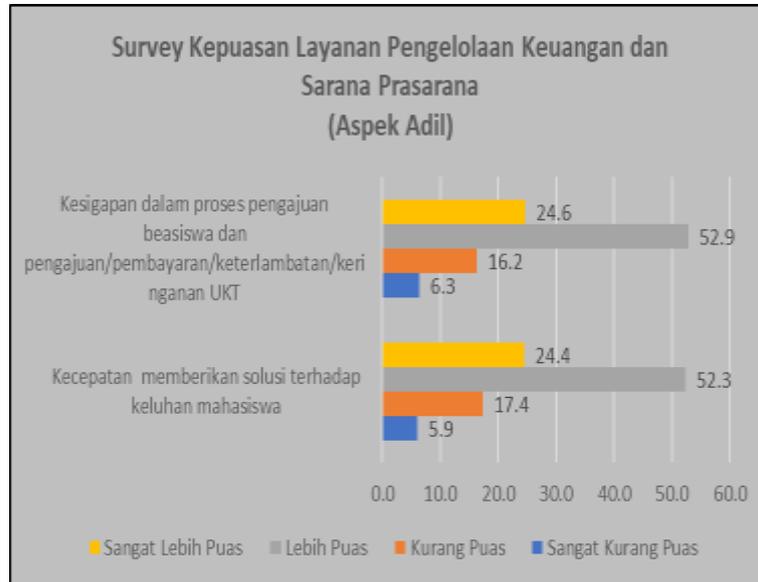
Gambar 3. 108 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,9%, (3) Lebih puas sebanyak 51,7%, (2) Kurang Puas sebanyak 15,1%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **57,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



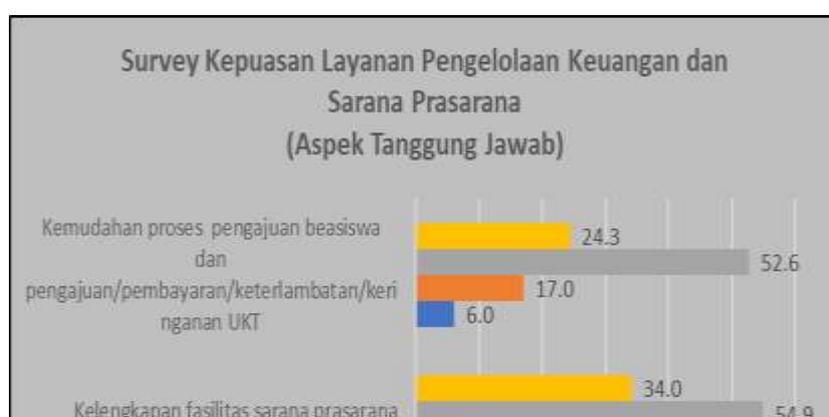
Gambar 3. 109 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 24,6%, (3) Lebih puas sebanyak **52,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 16,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,3%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 24,4%, (3) Lebih puas sebanyak **52,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 17,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:

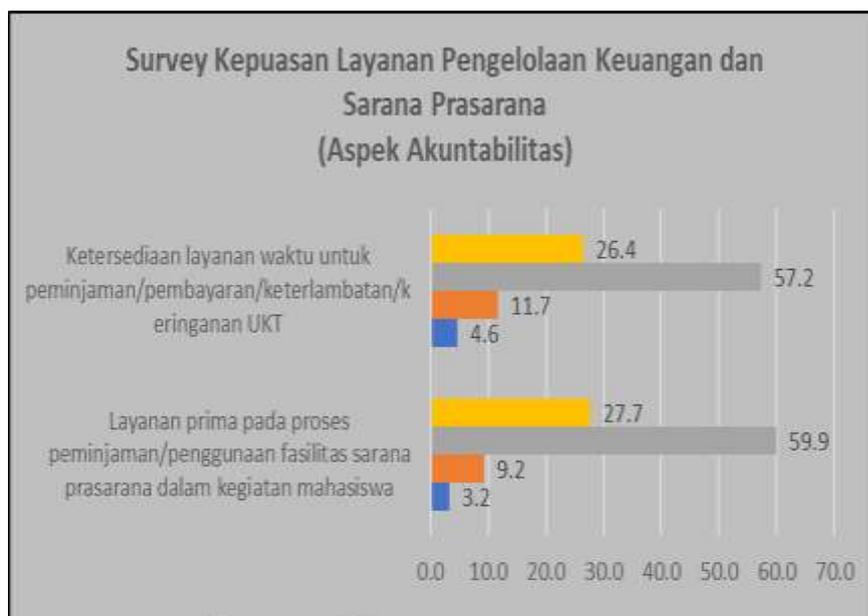


Gambar 3. 110 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 24,3%, (3) Lebih puas sebanyak **52,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 17,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.
 2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,0%, (3) Lebih puas sebanyak **54,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.
- d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



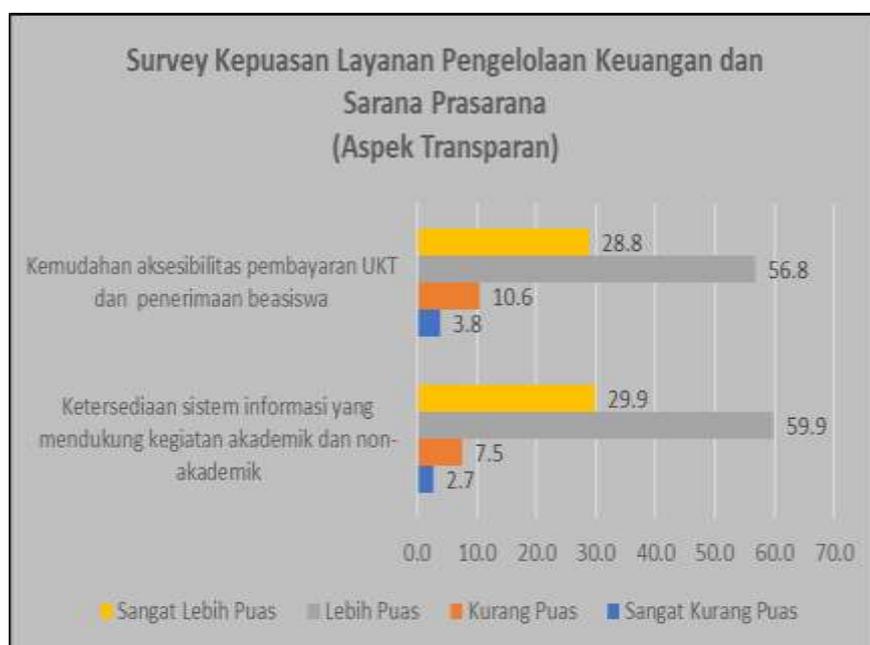
Gambar 3. 111 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,4%, (3) Lebih puas sebanyak **57,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,6%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **59,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 112 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

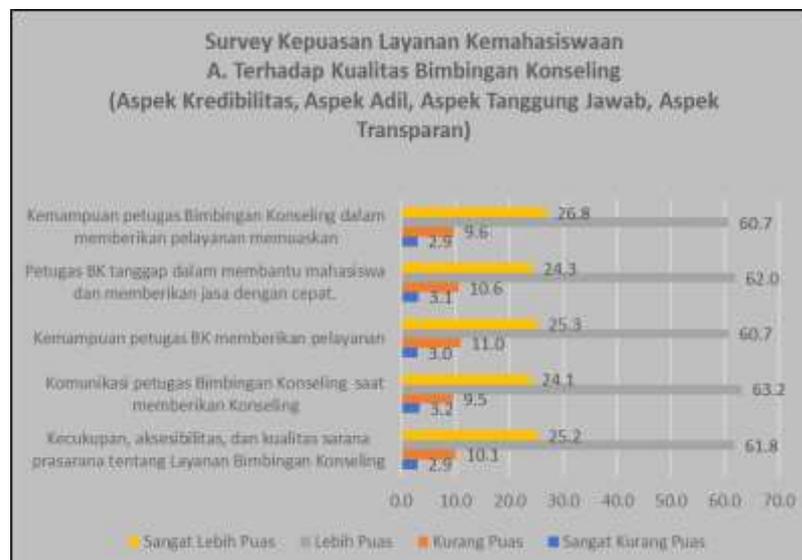
1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,8%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **59,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di FE

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Ekonomi dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 113 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,8%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 24,3%, (3) Lebih puas sebanyak **62,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,3%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 24,1%, (3) Lebih puas sebanyak **63,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,2%, (3) Lebih puas sebanyak **61,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 114 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **63,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 25,8%, (3) Lebih puas sebanyak **62,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,8%, (3) Lebih puas sebanyak **62,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,1%, (3) Lebih puas sebanyak **59,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,8%, (3) Lebih puas sebanyak **61,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 115 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,5%, (3) Lebih puas sebanyak **60,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,7%, (3) Lebih puas sebanyak **60,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,2%, (3) Lebih puas sebanyak **62,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,5%, (3) Lebih puas sebanyak **60,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,3%.

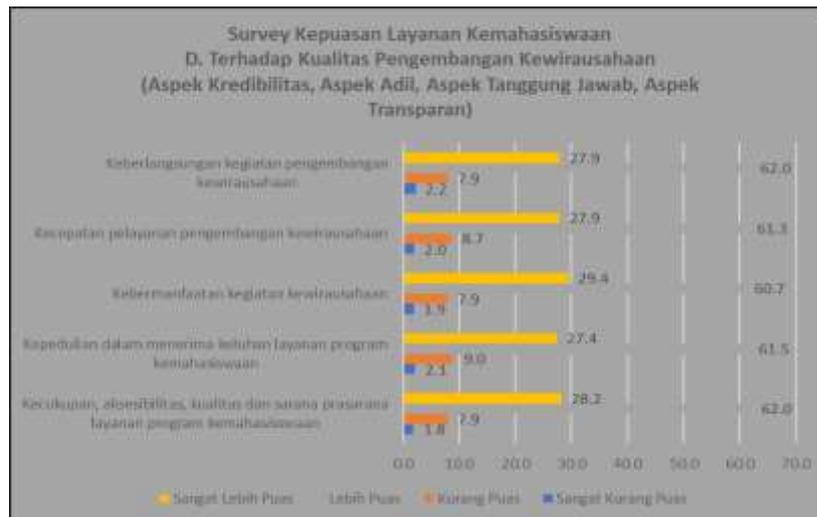
e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,3%, (3)

Lebih puas sebanyak **62,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 116 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,9%, (3) Lebih puas sebanyak **62,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,9%, (3) Lebih puas sebanyak **61,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,4%, (3) Lebih puas sebanyak **60,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

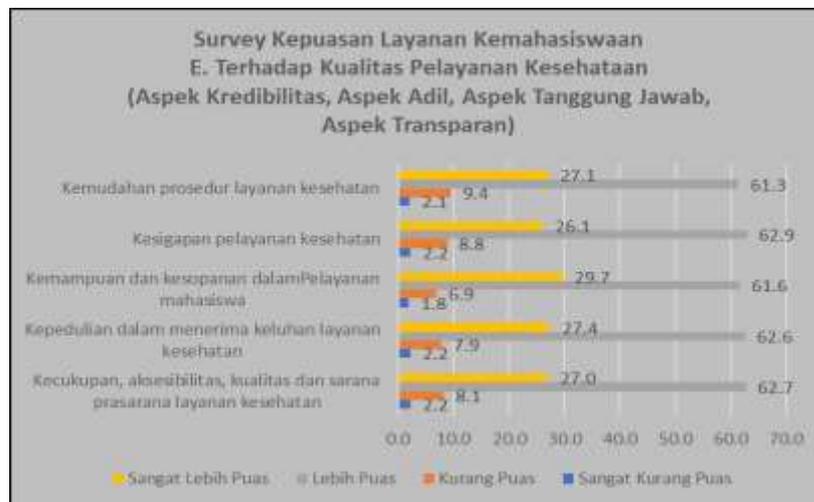
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,4% (3) Lebih puas sebanyak **61,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,2%, (3) Lebih puas sebanyak **62,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 117 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,1%, (3) Lebih puas sebanyak **61,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 26,1%, (3) Lebih puas sebanyak **62,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,7%, (3) Lebih puas sebanyak **61,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,8%.

d. Aspek Empathy (Akuntabilitas)

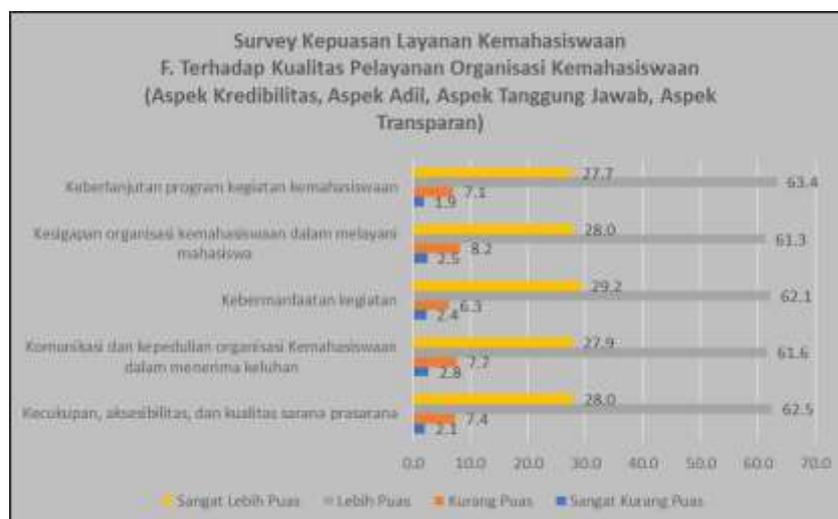
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,4%, (3) Lebih puas sebanyak **62,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

e. Aspek Tangible (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,0%, (3) Lebih puas sebanyak **62,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,2%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 118 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **63,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 1,9%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,0%, (3) Lebih puas sebanyak **61,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,2%, (3) Lebih puas sebanyak **62,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,9%, (3) Lebih puas sebanyak **61,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

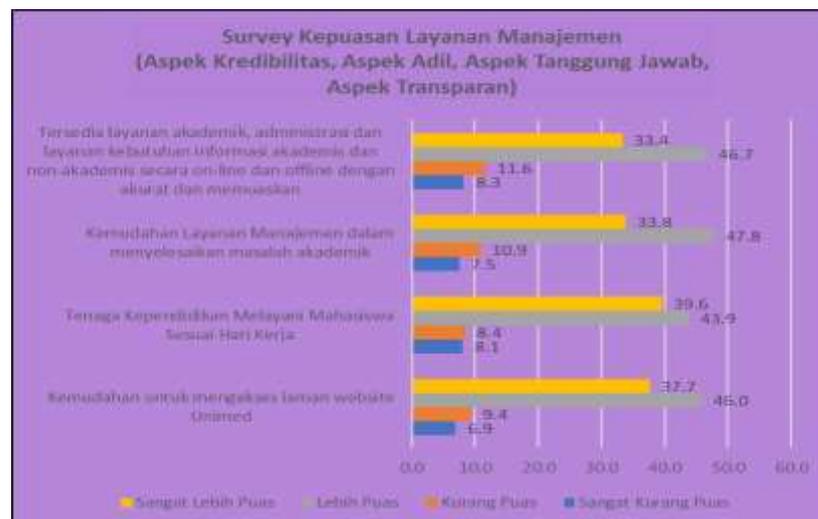
Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,0%, (3) Lebih puas sebanyak **62,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,1%.

8. PROGRAM PASCASARJANA

Jumlah responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebar oleh LPPMP melalui *link google form* di lingkungan Fakultas Ekonomi sebanyak **235** responden yang berasal dari 24 Prodi (S3 Pendidikan Kimia, S3 Linguistik Terapan Bahasa Inggris, S3 Teknologi Pendidikan, S3 Manajemen Pendidikan, S3 Pendidikan Dasar, S3 Pendidikan Matematika, S2 Pendidikan Kimia, S2 Pendidikan Biologi, S2 Pendidikan Fisika, S2 Pendidikan Matematika, S2 Kimia, S2 Fisika, S2 Pendidikan Ekonomi, S2 Pendidikan Olahraga, S2 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, S2 Pendidikan Bahasa Perancis, S2 Pendidikan Dasar, S2 Linguistik Terapan Bahasa Inggris, S2 Ilmu Keolahragaan, S2 Akuntansi, S2 Antropologi Sosial, S2 Administrasi Pendidikan, S2 Teknologi Pendidikan, dan S2 Ilmu Ekonomi). Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Program Pascasarjana dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di PPS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 119 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **46,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,3%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,8%, (3) Lebih puas sebanyak **47,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,5%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,6%, (3) Lebih puas sebanyak **43,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,1%.

d. Aspek Tangible (Transparan)

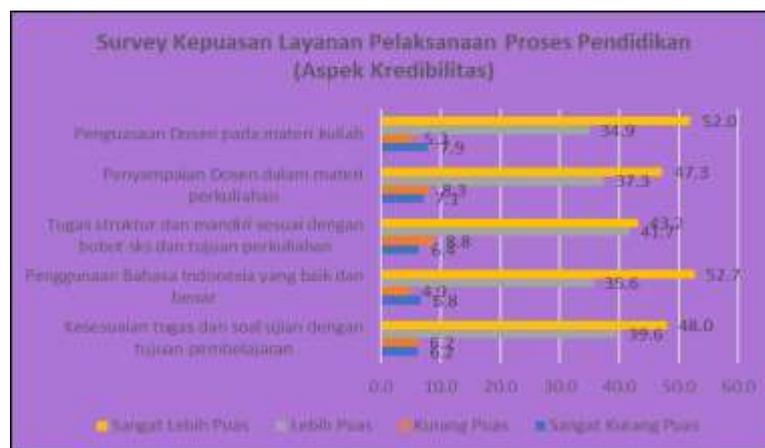
Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,7%, (3) Lebih puas sebanyak **46,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di PPS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Program Pascasarjana dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek Reliability (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 120 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 34,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,9%.
2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 47,3%, (3) Lebih puas sebanyak **37,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,2%, (3) Lebih puas sebanyak **41,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 35,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 48,0%, (3) Lebih puas sebanyak **39,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 121 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,3%, (3) Lebih puas sebanyak **43,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,1%, (3) Lebih puas sebanyak 44,1%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,7%, (3) Lebih puas sebanyak 40,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 46,7%, (3) Lebih puas sebanyak 39,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **42,4%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 8,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 122 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **50,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 36,6%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **44,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 37,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,9%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,0%, (3) Lebih puas sebanyak **42,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,3%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 41,3%, (3) Lebih puas sebanyak **44,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,2%, (3) Lebih puas sebanyak **44,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 123 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,0%, (3) Lebih puas sebanyak **45,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.
 2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **49,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 39,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.
 3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **46,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.
- e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 124 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

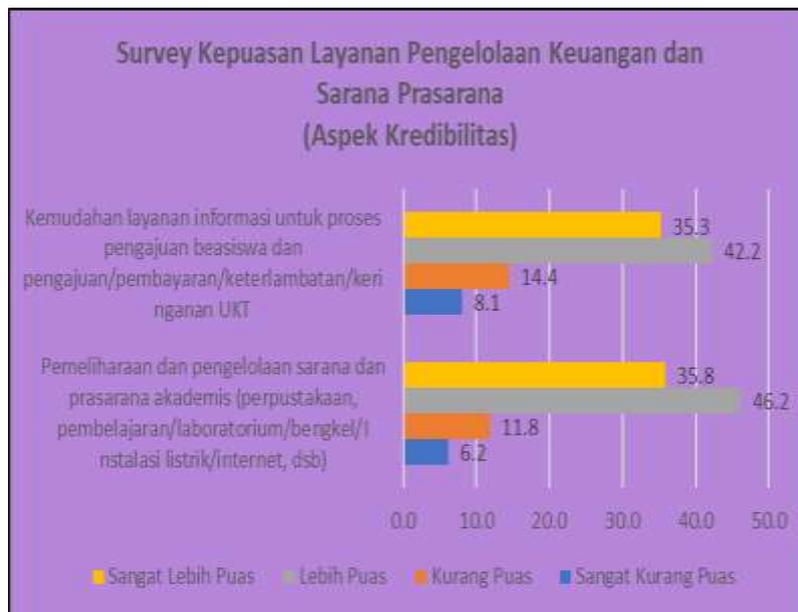
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,3%, (3) Lebih puas sebanyak **45,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di PPS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Pascasarjana dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 125 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4)

Sangat lebih puas sebanyak 35,3%, (3) Lebih puas sebanyak 42,2%, (2) Kurang Puas sebanyak 14,4%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,1%.

2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **46,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 126 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,0%, (3) Lebih puas sebanyak **44,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,7%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **45,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



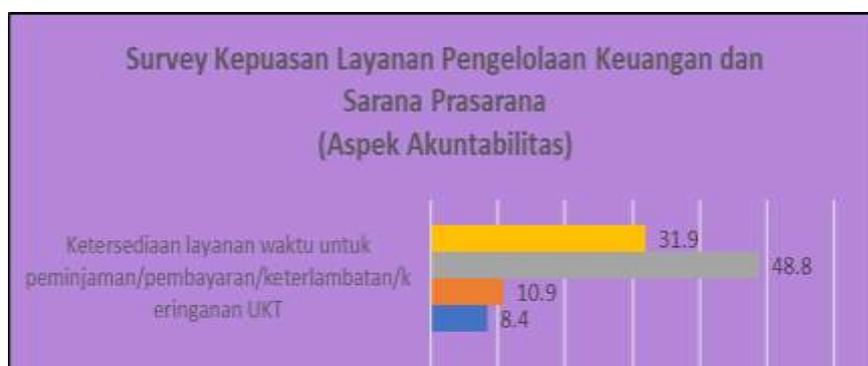
Gambar 3.129 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,2%, (3) Lebih puas sebanyak **45,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,3%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,6%, (3) Lebih puas sebanyak **43,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



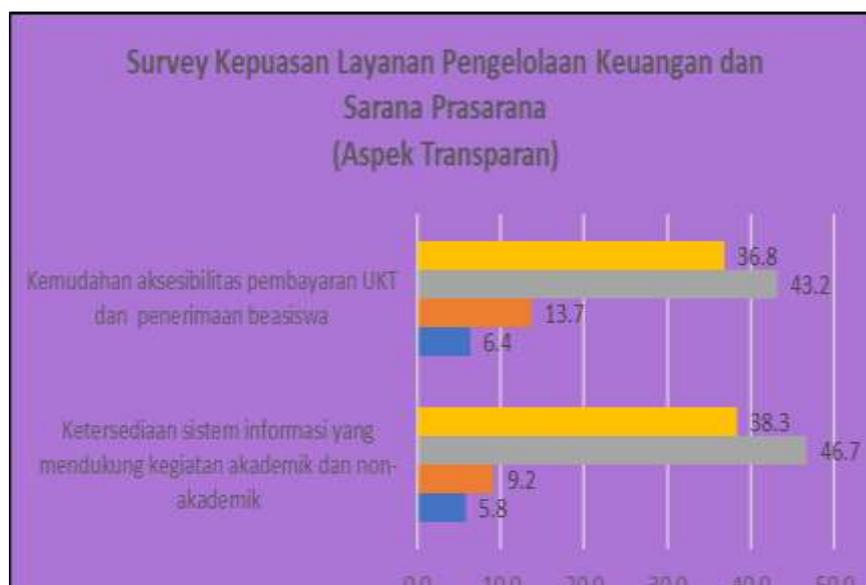
Gambar 3. 127 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 8,4%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,5%, (3) Lebih puas sebanyak **47,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Program Pascasarjana ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 128 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

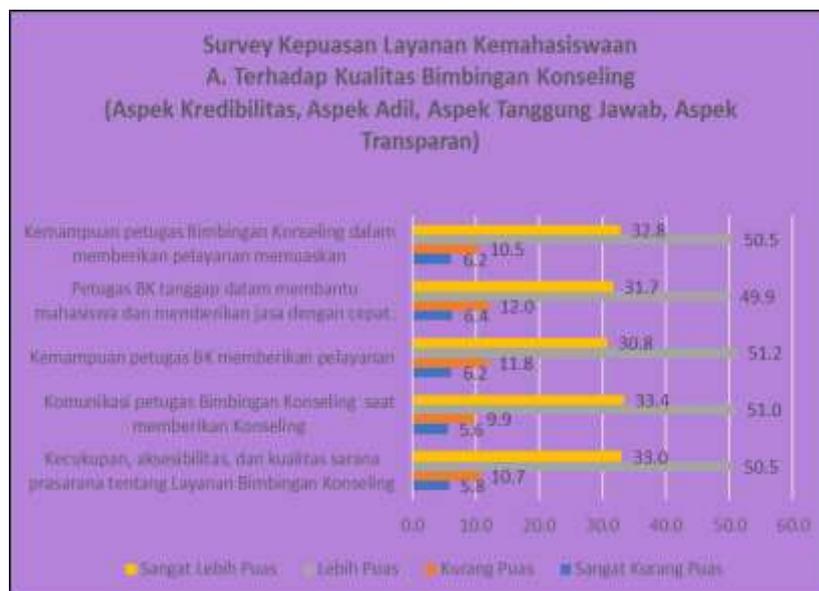
1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,8%, (3) Lebih puas sebanyak **43,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,3%, (3) Lebih puas sebanyak **46,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di PPS

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Pascasarjana dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 129 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **50,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,7%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 12,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,8%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

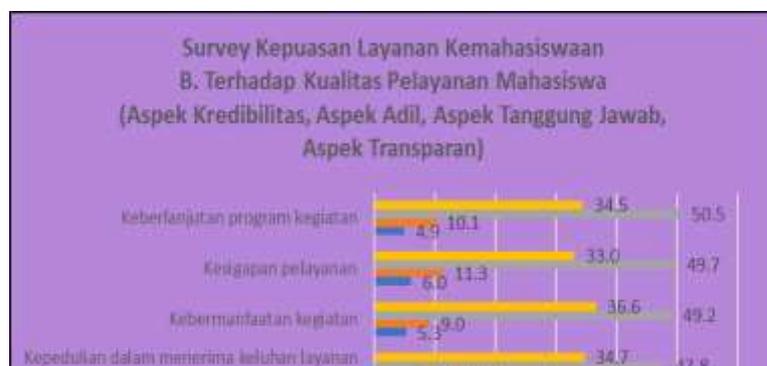
Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **51,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,0%, (3) Lebih puas sebanyak **50,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 130 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,5%, (3) Lebih puas sebanyak **50,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,9%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,0%, (3) Lebih puas sebanyak **49,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,6%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,3%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,7%, (3) Lebih puas sebanyak **47,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,9%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 131 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,8%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **51,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,4%, (3) Lebih puas sebanyak **49,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 7,1%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **50,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 132 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,6%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **49,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,6%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,5% (3) Lebih puas sebanyak **49,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,1%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 133 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,1%, (3) Lebih puas sebanyak **48,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **49,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,0%, (3) Lebih puas sebanyak **50,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,3%.

d. Aspek Empathy (Akuntabilitas)

Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,9%, (3) Lebih puas sebanyak **49,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

e. Aspek Tangible (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,9%, (3) Lebih puas sebanyak **51,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,1%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Program Pascasarjana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 134 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,9%, (3) Lebih puas sebanyak **50,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,4%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,8%, (3) Lebih puas sebanyak **52,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,0%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,1%, (3) Lebih puas sebanyak **48,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **48,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 6,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

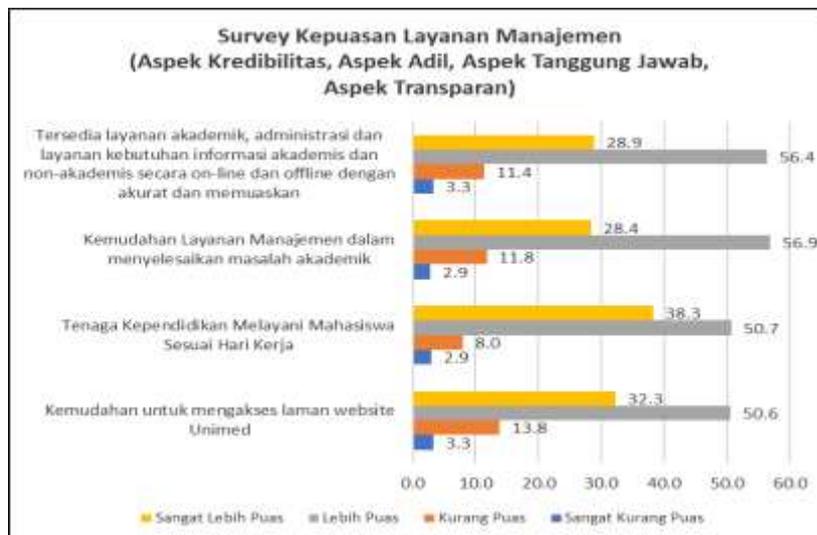
Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 33,6%, (3) Lebih puas sebanyak **52,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,8%.

9. Hasil Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan tingkat Universitas

Universitas Negeri Medan memiliki 7 (tujuh) fakultas dan 1 (satu Program Pasca Sarjana), yaitu Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Sosial, Fakultas Bahasa dan Seni, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, dan Fakultas Ilmu Pendidikan. Total jumlah responden yang mengisi kuesioner survey adalah sebanyak **8307**. Hasil kegiatan Survey Kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Medan dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Survey Kepuasan Layanan Manajemen di Unimed

Hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 135 Hasil survey kepuasan layanan manajemen

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* yang akurat dan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,9%, (3) Lebih puas sebanyak **56,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,4%, (3) Lebih puas sebanyak **56,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,3%, (3) Lebih puas sebanyak **50,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

d. Aspek *Tangible* (Transparan)

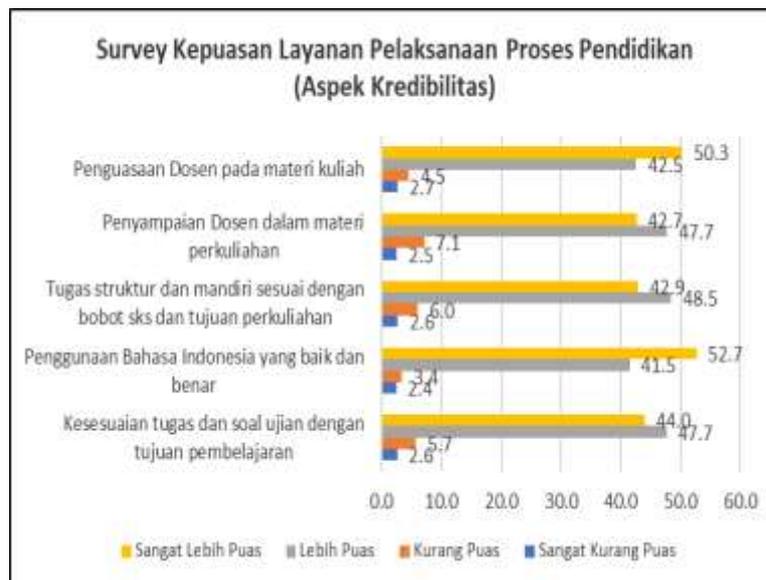
Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **50,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 13,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,3%.

B. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan di Unimed

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan di Universitas Negeri Medan dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



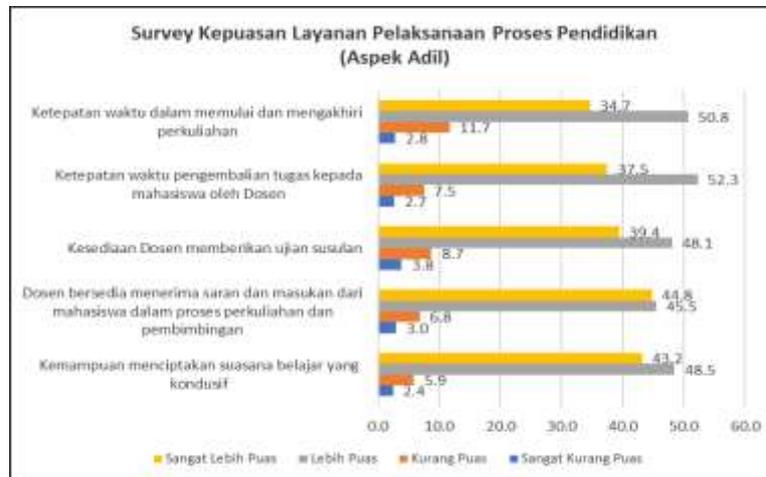
Gambar 3. 136 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa :

1. Penguasaan dosen pada materi kuliah memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **50,3%**, (3) Lebih puas sebanyak 42,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

2. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,7%, (3) Lebih puas sebanyak **47,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.
 3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 42,9%, (3) Lebih puas sebanyak **48,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.
 4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 41,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.
 5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 44,0%, (3) Lebih puas sebanyak **47,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.
- b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 137 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

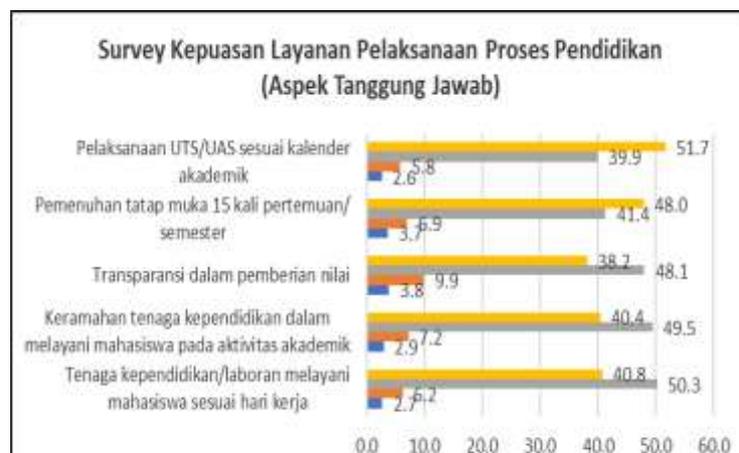
1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,7%, (3) Lebih puas sebanyak

50,8%, (2) Kurang Puas sebanyak 11,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 37,5%, (3) Lebih puas sebanyak **52,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.
3. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 39,4%, (3) Lebih puas sebanyak **48,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **44,8%**, (3) Lebih puas sebanyak 44,5%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 43,2%, (3) Lebih puas sebanyak **48,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 5,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 138 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **51,7%**, (3) Lebih puas sebanyak 39,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 5,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **48,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 41,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 6,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,7%.
3. Transparansi dalam pemberian nilai memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,2%, (3) Lebih puas sebanyak **48,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,8%.
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,4%, (3) Lebih puas sebanyak **49,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 40,8%, (3) Lebih puas sebanyak **50,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *Empathy* (Akuntabilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



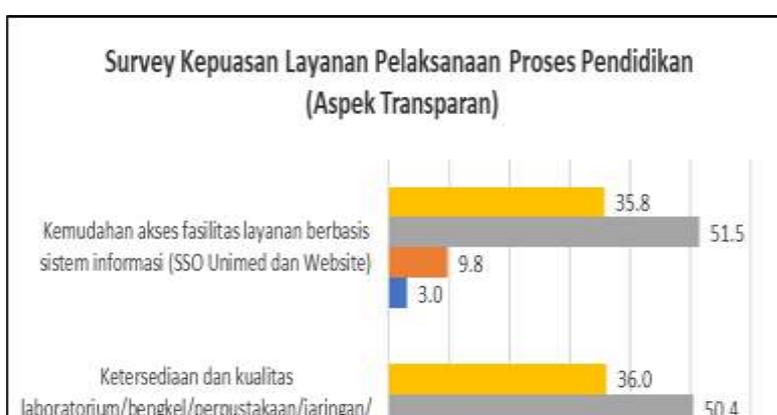
Gambar 3. 139 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Obyektivitas dalam penilaian memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 38,9%, (3) Lebih puas sebanyak **51,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **52,0%**, (3) Lebih puas sebanyak 41,4%, (2) Kurang Puas sebanyak 3,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak **47,1%**, (3) Lebih puas sebanyak 21,0%, (2) Kurang Puas sebanyak 4,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan proses pendidikan di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 140 Hasil survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan (Aspek Transparan)

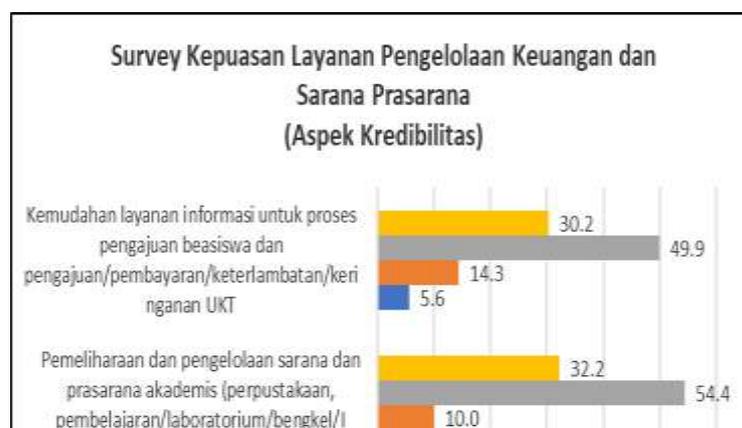
Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 35,8%, (3) Lebih puas sebanyak **51,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,8% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,0%, (3) Lebih puas sebanyak **50,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di Unimed
 Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Universitas Negeri Medan dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *reliability* (kredibilitas) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



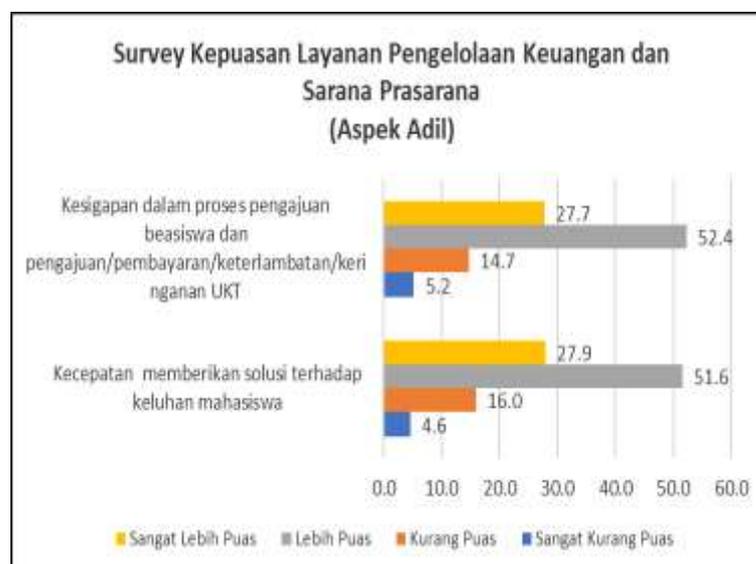
Gambar 3. 141 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek kredibilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,2%, (3) Lebih puas sebanyak 49,9%, (2) Kurang Puas sebanyak 14,3%, dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,6%.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet,dsb) memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,2%, (3) Lebih puas sebanyak **54,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,4%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Adil) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



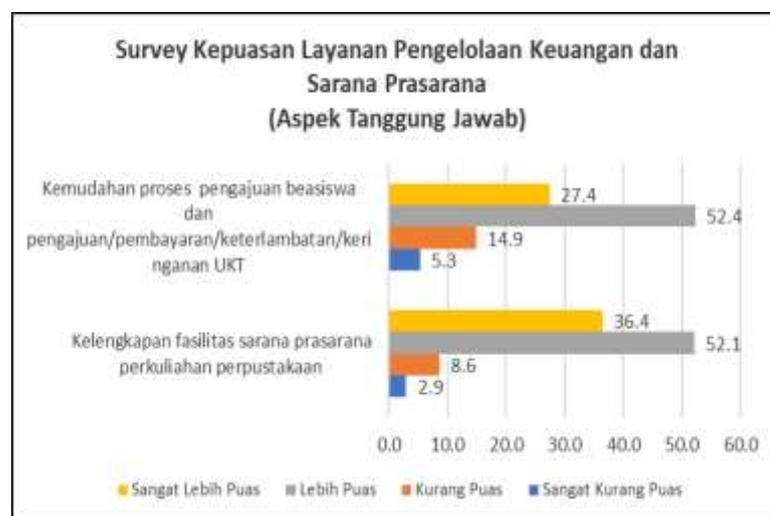
Gambar 3. 142 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Adil)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,7%, (3) Lebih puas sebanyak **52,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,2%.
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,9%, (3) Lebih puas sebanyak **51,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 16,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,6%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek Assurance (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



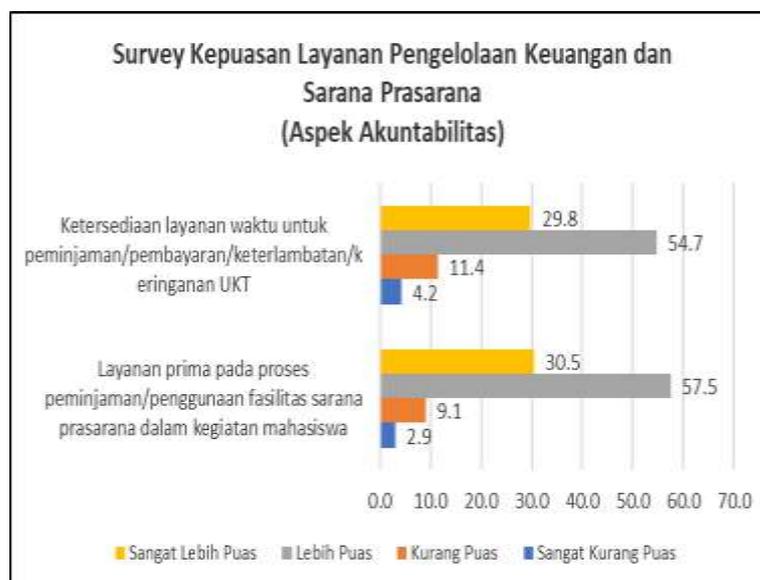
Gambar 3. 143 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Tanggung Jawab)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,4%, (3) Lebih puas sebanyak **52,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 14,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 5,3%.
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 36,4%, (3) Lebih puas sebanyak **52,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 144 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Akuntabilitas)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,8%, (3) Lebih puas sebanyak **54,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 4,2%.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,5%, (3) Lebih puas sebanyak **57,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Hasil survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Universitas Negeri Medan ditinjau dari aspek *Tangible* (Transparan) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. 145 Hasil survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (Aspek Transparan)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

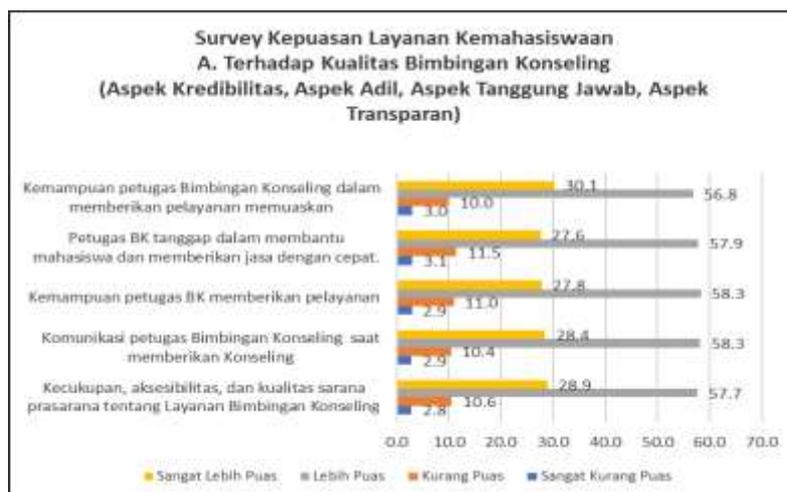
1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **54,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,6%.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (4) Sangat lebih puas sebanyak 34,0%, (3) Lebih puas sebanyak **55,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Unimed

Hasil survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Universitas Negeri Medan dijabarkan sebagai berikut:

1. Terhadap kualitas bimbingan konseling

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 146 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas bimbingan konseling

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemampuan petugas bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,0%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,6%, (3) Lebih puas sebanyak **57,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,1%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kemampuan petugas BK memberikan layanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 27,8%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 11,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

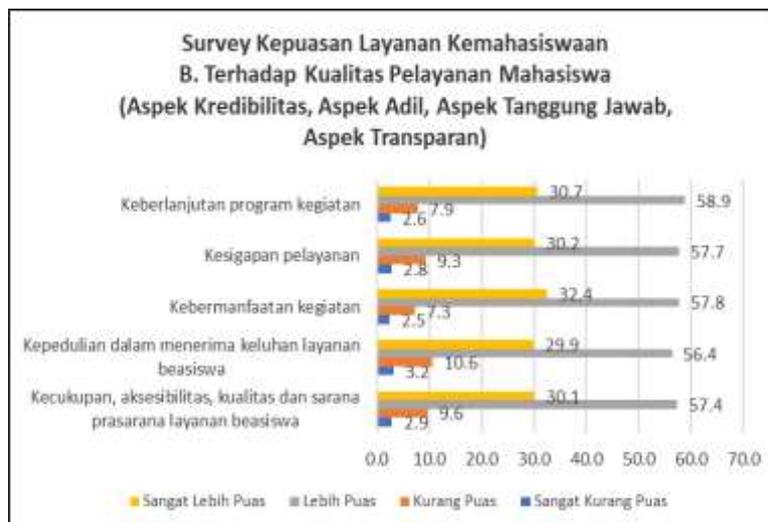
Komunikasi petugas bimbingan konseling saat memberikan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,4%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan bimbingan konseling memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 28,9%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

2. Terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 147 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,7%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kesigapan pelayanan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,2%, (3) Lebih puas sebanyak **57,7%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,4%, (3) Lebih puas sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,3% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

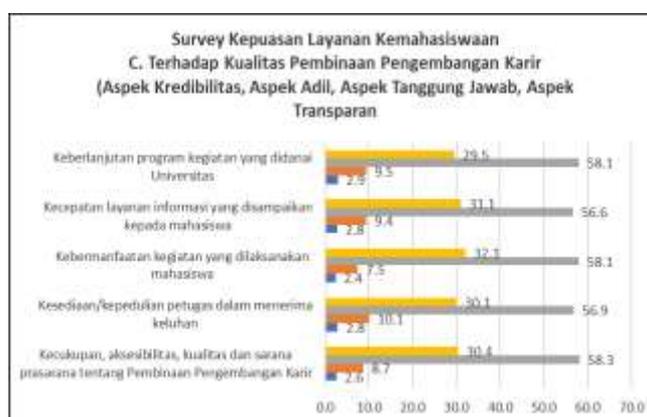
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **56,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 3,2%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan beasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **57,4%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,6% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

3. Terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 148 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pembinaan pengembangan karir

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan yang didanai universitas memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,5%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,6%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,1%, (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,4%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

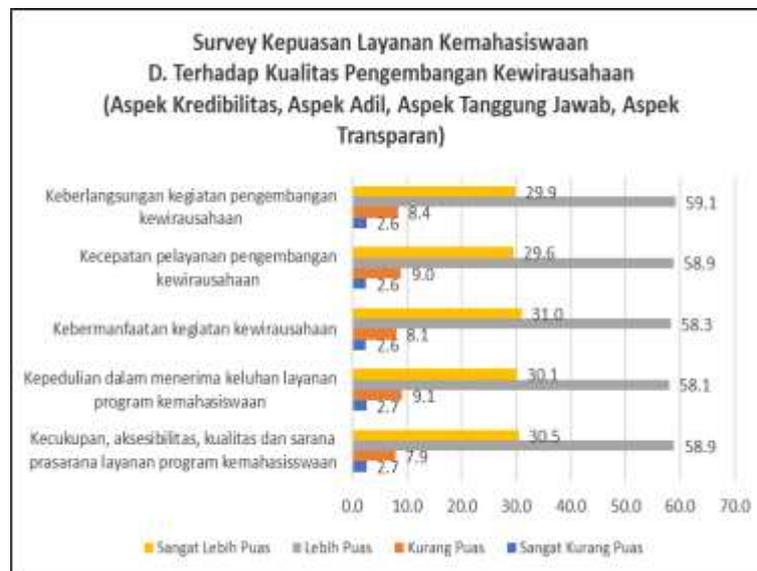
Kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **56,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 10,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,8%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang pembinaan pengembangan karir memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,4%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

4. Terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 149 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pengembangan kewirausahaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,9%, (3) Lebih puas sebanyak **59,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

b. Aspek *Responsiveness* (Adil)

Kecepatan layanan pengembangan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,0% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,0%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

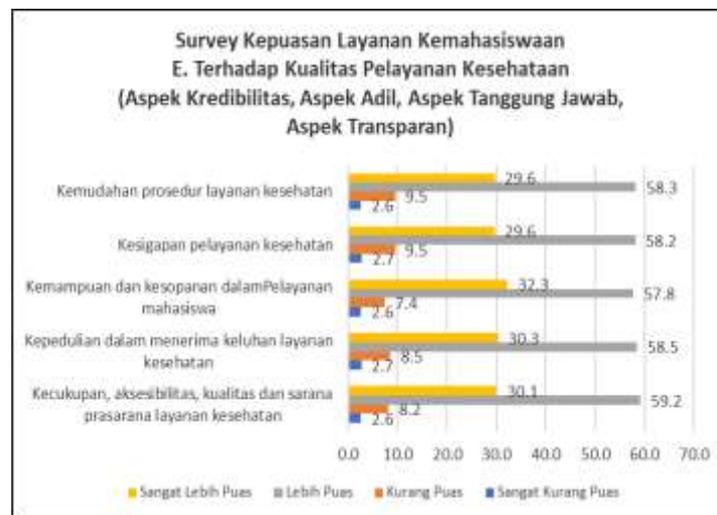
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1% (3) Lebih puas sebanyak **58,1%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,1% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,5%, (3) Lebih puas sebanyak **58,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,9% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

5. Terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.153 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Kemudahan prosedur layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan pelayanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 29,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 9,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

c. Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,3%, (3) Lebih puas sebanyak **57,8%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

d. Aspek Empathy (Akuntabilitas)

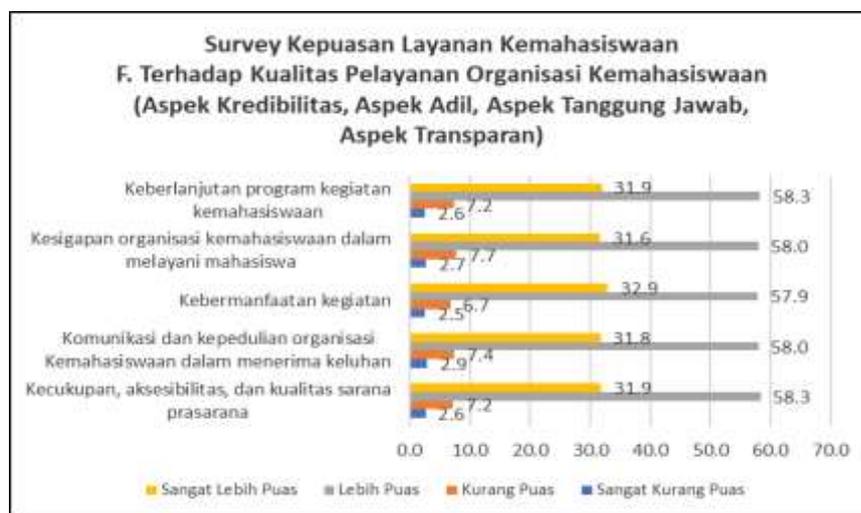
Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,3%, (3) Lebih puas sebanyak **58,5%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,5% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

e. Aspek Tangible (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 30,1%, (3) Lebih puas sebanyak **59,2%**, (2) Kurang Puas sebanyak 8,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

6. Terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan di Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. 150 Hasil survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa:

a. Aspek *Reliability* (Kredibilitas)

Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

b. Aspek Responsiveness (Adil)

Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,6%, (3) Lebih puas sebanyak **58,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,7%.

c. Aspek *Assurance* (Tanggung Jawab)

Kebermanfaatan kegiatan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 32,9%, (3) Lebih puas sebanyak **57,9%**, (2) Kurang Puas sebanyak 6,7% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,5%.

d. Aspek *Empathy* (Akuntabilitas)

Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,8%, (3) Lebih puas sebanyak **58,0%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,4% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,9%.

e. Aspek *Tangible* (Transparan)

Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana memperoleh tanggapan (4) Sangat lebih puas sebanyak 31,9%, (3) Lebih puas sebanyak **58,3%**, (2) Kurang Puas sebanyak 7,2% dan (1) Sangat kurang puas sebanyak 2,6%.

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan temuan hasil monev survey kepuasan layanan kemahasiswaan pada semester ganjil T.A 2021/2022 di Universitas Negeri Medan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil survey kepuasan layanan manajemen di Unimed ditinjau dari 4 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Assurance* (tanggung jawab) yaitu **Tenaga Kependidikan Melayani Mahasiswa sesuai Hari Kerja** dengan respon sebesar **89%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Tangible* (Transparan) yaitu **Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed** dengan respon sebesar **17,2%**.
2. Hasil Survey kepuasan layanan pelaksanaan proses pendidikan di Unimed ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Reliability* (Kredibilitas) yaitu **Penggunaan Bahasa Indonesia yang Baik dan Benar** dengan respon sebesar **94,2%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan** dengan sebesar **14,5%**
3. Hasil Survey kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di Unimed ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Tangible* (Transparan) yaitu **Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik** dengan respon sebesar **89,1%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa** dengan respon sebesar **20,6%**.

4. Hasil Survey kepuasan layanan kemahasiswaan di Unimed dilihat pada 6 jenis pelayanan, yaitu:
- a. Hasil survey Kualitas pelayanan Bimbingan Konseling, ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Reliability* yaitu **Kemampuan Petugas Bimbingan Konseling dalam Memberikan Pelayanan Memuaskan** dengan respon sebesar **87,0%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Petugas BK Tanggap dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan jasa dengan Cepat** dengan respon sebesar **14,6%**.
 - b. Hasil survey Kualitas pelayanan kemahasiswaan, ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kebermanfaatan Kegiatan** dengan respon sebesar **90,2%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Empathy* (Akuntabilitas) yaitu **Kepedulian dalam Menerima Keluhan Layanan Beasiswa** dengan respon sebesar **13,8%**.
 - c. Hasil survey Kualitas pembinaan pengembangan karir, ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kebermanfaatan Kegiatan yang Dilaksanakan Mahasiswa** dengan respon sebesar **90,1%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Empathy* (Akuntabilitas) yaitu **Kesediaan/kepedulian petugas dalam Menerima Keluhan** dengan respon sebesar **13,0%**.
 - d. Hasil survey Kualitas pengembangan kewirausahaan, ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Tangible* (Transparan) yaitu **Kecepatan Pelayanan Pengembangan** dengan respon sebesar **89,5%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan

respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kecepatan Pelayanan Pengembangan Kewirausahaan** dengan respon sebesar **11,6%**.

- e. Hasil survey Kualitas pelayanan kesehatan, ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kemampuan dan Kesopanan dalam Pelayanan Mahasiswa** dengan respon sebesar **90,0%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kesigapan Pelayanan Kesehatan** dengan respon sebesar **12,2%**.
- f. Hasil survey Kualitas pelayanan organisasi kemahasiswaan, ditinjau dari 5 aspek (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*), perolehan jawaban tertinggi untuk respon Sangat lebih puas dan lebih puas adalah pada aspek *Assurance* (Tanggung Jawab) yaitu **Kebermanfaatan Kegiatan** dengan respon sebesar **90,7%**, sementara aspek yang tertinggi mendapatkan respon Sangat Kurang Puas dan Kurang Puas adalah pada aspek *Responsiveness* (Adil) yaitu **Kesigapan Organisasi Kemahasiswaan dalam Melayani Mahasiswa** dengan respon sebesar **10,4%**.

B. Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari analisis hasil survey kepuasan layanan kemahasiswaan semester ganjil T.A 2021/2022 adalah sebagai berikut:

1. Sangat perlu peningkatan pada layanan Proses Pendidikan Aspek *Responsiveness* (Adil) khususnya pada layanan Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.
2. Sangat perlu peningkatan pada layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana pada **Aspek Responsiveness (Adil)** khususnya pada layanan **Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa.**
3. Sangat perlu peningkatan pada layanan kemahasiswaan pada **Aspek Responsiveness (Adil)** khususnya pada layanan :
 - a. Petugas BK Tanggap dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan jasa dengan Cepat

- b. Kecepatan Pelayanan Pengembangan Kewirausahaan
 - c. Kesigapan Pelayanan Kesehatan
 - d. Kesigapan Organisasi Kemahasiswaan dalam Melayani Mahasiswa
4. Masih perlu peningkatan pada layanan manajemen **Aspek Tangible**
(Transparan) yaitu **Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed.**
5. Masih perlu peningkatan pada layanan kemahasiswaan **Aspek Empathy**
(Akuntabilitas) yaitu pada :
- a. Kepedulian dalam Menerima Keluhan Layanan Beasiswa
 - b. Kesiapan/kepedulian petugas dalam Menerima Keluhan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jalan Willem Iskandar Pasar V – Kotak Pos No.1589 – Medan 20221
Telepon (061) 6636730; Fax(061) 6636730
Laman : <http://www.unimed.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor : *00 3776* /UN33/LL/2021

Rektor Universitas Negeri Medan Menugaskan nama-nama di bawah ini :

No	Nama	NIP	JABATAN
1.	Dr. Isda Pramuniati, M.Hum	196412071991032002	Ketua LPPMP
2.	Dr. Nurkadri, M.Pd	197509162007011001	Sekretaris LPPMP
3.	Prof.Dr. Efendi Napitupulu, M.Pd	196101251987031001	Koordinator PPKIP
4.	Dr. Ir. Putri Lynnna Adelinna Luthan, M.Sc	196905042000032001	Koordinator PPSPM
5.	Dr. Armita, M.Si	197606212008122001	Pengolah Data
6.	InsanTaufik, S.Kom., M.Kom	199102092019031012	Pengolah Data
7.	Kana Saputra S, S.Pd., M.Kom	199008162019031015	Pengolah Data
8.	Dr. Surya Masniari Hutagalung, S.Pd., M.Pd	196908222001122001	Pengolah Data
9.	Dr. Kinanti Wijaya, M. Sc	198707212009122006	Pengolah Data
10.	Dr. E. Elvis Napitupulu, M.S	196312251988031004	Ketua GPM (PPs)
11.	Dr. Saronom Silaban, S.Pd., M.Pd	198011132008121003	Sekretaris
12.	Feriyansyah, S.Pd., M.Pd	198901152015041002	Ketua GPM (FIP)
13.	Faisal, M.Pd	198809062015041002	Sekretaris
14.	Dra.Rr Ruth Hertami Dyah Nugrahainingsih, Ph.D	196209131989032003	Ketua GPM (FBS)
15.	Achmad Yuhdi, S.Pd., M.Pd	198802252019031014	Sekretaris
16.	Dr. Deny Setiawan, M.Si	196803081993031003	Ketua GPM (FIS)
17.	Dr Darwin Parlindungan Lubis, S.Si., M.Si	196808141999031003	Sekretaris
18.	Dra. Cicik Suman, M.Si	196606101991032002	Ketua GPM (FMIPA)
19.	Didi Febrian, S.Si., M.Sc	198502112014041001	Sekretaris
20.	Dra. Juliarti, M.Si	196507311993032001	Ketua GPM (FT)
21.	Tyas Permatasari, S.Gz., M.Si	199204152019032024	Sekretaris
22.	Drs Zulfan Heri, M.Pd	196712141993031004	Ketua GPM (FIK)
23.	Muhammad Irfan, M.Or	197310241999031004	Sekretaris
24.	Deni Adriani, S.Pd., M.Pd	198312272014042002	Ketua GPM (FE)
25.	Aprinawati, SE, M.M	197704242003122004	Sekretaris
26.	Tim Penjaminan Mutu Jurusan (TPMJ)	-	-

Tim Movev Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil yang akan dilaksanakan pada tanggal 17 s.d 24 Desember T.A. 2021/2022 di lingkungan Universitas Negeri Medan.

Surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Medan, 8 Desember 2021



Dr. Syamsul Gultom, SKM., M.Kes.
NIP. 197605132000121003

Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa

<https://forms.gle/jYmVjPbzCdACrejb6>