

**LAPORAN  
PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
WISUDA SEMESTER GANJIL/ GENAP  
TAHUN 2017/2018**



**BADAN PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2018**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat limpahan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan pengukuran kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan responden wisudawan semester Ganjil dan Genap tahun akademik 2017/2018

Kami menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses persiapan, pelaksanaan, sampai dengan terselesaikannya penyusunan laporan pengukuran kepuasan mahasiswa, di antaranya disampaikan kepada para responden, yaitu para wisudawan semester Ganjil dan Genap tahun akademik 2017/2018 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner di sela-sela kesibukannya mengikuti wisuda.

Kesimpulan dan rekomendasi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan Universitas, Fakultas, dan Unit Kerja lainnya untuk dapat memperbaiki dan menyempurnakan layanan kepada mahasiswa. Kami menyadari bahwa karya ini masih banyak kekurangan, dan demi kesempurnaan karya yang akan mendatang kami mengharapkan adanya sutau kritik dan saran yang membangun. Demikian kami ucapkan terima kasih.

Badan Penjaminan Mutu  
Ketua

Dr. Heni Sukrisno, M.Pd.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I .....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Tujuan .....	4
I.3. Luaran .....	5
BAB II.....	6
II.1. Populasi dan Sampel .....	6
II.2. Variabel-Variabel Pengukuran Kepuasan Mahasiswa .....	7
II.3. Lingkup Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	7
II.4. Tahapan Kegiatan.....	8
II.5. Uji Instrumen.....	8
BAB III .....	15
III.1. Fakultas Teknik.....	16
III.2. Fakultas Pertanian .....	22
III.3. Fakultas Hukum .....	28
III.4. Fakultas Ekonomi .....	34
III.5. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .....	40
III.6. Fakultas Bahasa dan Sains .....	46
III.7. Fakultas Kedokteran .....	52
III.8. Fakultas Kedokteran Hewan .....	58
III.9. Universitas .....	65

BAB IV .....	73
IV.1. Kesimpulan .....	73
IV.2. Rekomendasi .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Jumlah keseluruhan mahasiswa, yang dipersyaratkan.....	7
2.2	Ringkasan kepuasan Mahasiswa terhadap fasilitas fisik.....	12
2.3	Ringkasan penghitungan validitas kepuasan terhadap dosen .....	13
2.4	Ringkasan perhitungan validitas terhadap tendik .....	13
2.5	Ringkasan perhitungan validitas terhadap kemahasiswaan .....	13
2.6	Ringkasan perhitungan validitas terhadap pembelajaran.....	14
2.7	Ringkasan perhitungan validitas terhadap administrasi.....	14
3.1	Batasan tingkat kepuasan mahasiswa .....	15
3.2	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap fasilitas fisik.....	16
3.3	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap dosen .....	16
3.4	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap karyawan/tendik.....	17
3.5	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap kemahasiswaan .....	18
3.6	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap pembelajaran.....	18
3.7	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap administrasi.....	19
3.8	Informasi deskriptif kualitatif FT.....	20
3.9	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap fasilitas fisik.....	22
3.10	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap dosen .....	23
3.11	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap karyawan/tendik.....	23
3.12	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap kemahasiswaan .....	24
3.13	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap pembelajaran .....	24
3.14	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap administrasi .....	25
3.15	Informasi deskriptif kualitatif FP.....	26
3.16	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap fasilitas fisik .....	28
3.17	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap dosen .....	28
3.18	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap karyawan/tendik .....	29
3.19	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap kemahasiswaan.....	30
3.20	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap pembelajaran .....	30
3.21	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap administrasi .....	31

3.22	Informasi deskriptif kualitatif FH .....	32
3.23	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap fasilitas fisik.....	34
3.24	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap dosen .....	34
3.25	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap karyawan/tendik.....	35
3.26	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap kemahasiswaan .....	35
3.27	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap pembelajaran.....	36
3.28	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap administrasi.....	36
3.29	Informasi deskriptif kualitatif FE.....	37
3.30	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap fasilitas fisik .....	40
3.31	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap dosen .....	40
3.32	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap karyawan/tendik .....	41
3.33	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap kemahasiswaan .....	41
3.34	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pembelajaran .....	42
3.35	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap administrasi .....	42
3.36	Informasi deskriptif kualitatif FISIP .....	43
3.37	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap fasilitas fisik .....	46
3.38	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap dosen .....	47
3.39	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap karyawan/tendik .....	47
3.40	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap kemahasiswaan.....	48
3.41	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap pembelajaran .....	48
3.42	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap administrasi .....	49
3.43	Informasi deskriptif kualitatif FBS .....	50
3.44	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap fasilitas fisik .....	52
3.45	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap dosen .....	53
3.46	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap karyawan/tendik .....	53
3.47	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap kemahasiswaan.....	54
3.48	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap pembelajaran .....	54
3.49	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap administrasi .....	55
3.50	Informasi deskriptif kualitatif FK .....	56
3.51	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap fasilitas fisik.....	58
3.52	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap dosen .....	59

3.53	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap karyawan/tendik.....	60
3.54	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap kemahasiswaan .....	60
3.55	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap pembelajaran.....	61
3.56	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap administrasi.....	61
3.57	Informasi deskriptif kualitatif FT.....	61
3.58	Rerata kepuasan mahasiswa Universitas terhadap fasilitas fisik ..	66
3.59	Rerata kepuasan mahasiswa Universitas terhadap dosen .....	67
3.60	Rerata kepuasan mahasiswa Univ terhadap karyawan/tendik .....	67
3.61	Rerata kepuasan mahasiswa Univ terhadap kemahasiswaan.....	68
3.62	Rerata kepuasan mahasiswa Universitas terhadap pembelajaran .	68
3.63	Rerata kepuasan mahasiswa Universitas terhadap administrasi ...	69
4.1	Rekapitulasi hasil rerata kepuasan mahasiswa UWKS.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
3.1	Diagram kepuasan mahasiswa FT .....	19
3.2	Diagram kepuasan mahasiswa FP .....	25
3.3	Diagram kepuasan mahasiswa FH .....	31
3.4	Diagram kepuasan mahasiswa FE .....	37
3.5	Diagram kepuasan mahasiswa FISIP .....	43
3.6	Diagram kepuasan mahasiswa FBS .....	49
3.7	Diagram kepuasan mahasiswa FK .....	55
3.8	Diagram kepuasan mahasiswa FKH .....	62
3.9	Diagram kepuasan mahasiswa UWKS .....	70



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumennya, hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain. Pertumbuhan perguruan tinggi yang sangat pesat terutama perguruan tinggi swasta dengan penyebaran mahasiswa yang tidak merata semakin memperketat persaingan. Kondisi ini menuntut adanya komitmen dari perguruan tinggi untuk memuaskan pelanggannya yang salah satunya adalah dengan perbaikan mutu secara terus menerus.

Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya badan akreditasi). Padahal titik sentral pengolahan perguruan tinggi adalah sebagai mahasiswa sebagai pelanggan utama. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan berdasarkan penilaian mahasiswa seperti yang disampaikan oleh Kotler (1997) bahwa kualitas harus di mulai dan berakhir pada pelanggan.

Evaluasi kualitas jasa di perguruan tinggi diperlukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa. Seringkali terjadi perbedaan atau gap antara kualitas jasa yang

diharapkan dengan yang dipersepsikan sehingga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan. Pelanggan jasa pendidikan terdiri berbagai beberapa pihak, di antaranya mahasiswa, orang tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Zeithaml et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Berry dan Parasuraman (1991) seperti yang dikutip dari Ratnawati (2003) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan

konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang di ajukan konsumen, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diproyeksikan ke dalam (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman, yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang di berikanya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi

mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Pengukuran kepuasan mahasiswa (sebagai salah satu stakeholder) merupakan bagian dari evaluasi terhadap layanan yang telah diterima. Hasil yang telah di peroleh dari pengukuran kepuasan mahasiswa bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dalam tataran yang lebih luas.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga di barengi dengan perhitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap positif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap negatif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

## **I.2. Tujuan**

Tujuan penyelenggaraan survei adalah

- a. Menyediakan instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa yang sah, handal dan mudah digunakan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan kepada mahasiswa di UWKS.
- c. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa UWKS sebagai acuan manajemen dalam penyempurnaan layanan.
- d. Untuk mengetahui bahwa implementasi standar mutu yang ditetapkan telah dilaksanakan dengan baik.

- e. Memberi masukan kepada pengambilan kebijakan dalam memperbaiki kinerja institusi dalam rangka penjaminan kualitas secara berkelanjutan.

### **I.3. Luaran**

Luaran yang di harapkan dari kegiatan ini adalah:

- a. Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa yang sahih, handal dan mudah dilakukan.
- b. Informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diperoleh.
- c. Rekomendasi terhadap manajemen untuk menyempurnakan pelayanan, khususnya pada bidang-bidang yang menjadi sumber ketidakpuasan mahasiswa.

## BAB II

### METEDO PENGUKURAN KEPUAAN MAHASISWA

#### II.1. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa reguler program S-1 (sarjana) di universitas wijaya kusuma surabaya yang tersebar di 8 fakultass. Sampel diambil dari populasi secara acak proporsional.

Jumlah sampel pengukuran kepuassan dihitung menggunakan rumus slovin (Umar,2002) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = 634\text{orang}$$

DI mana :

N = Ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaak telitian yang ditoleransi (5%)

Mahasiswa yang menjadi sampel addalah mahsiswa peserta wisuda semester genap tahun 2017/2018. Alasan sampel adalah wisudawan adalah mahasiswa telah mengikuti seluruh proses pelayanan yang ada di fakultas dan universitass serta dipertimbangkan lebih obyektif. Sebaran jumlah sampel untuk masing-masing fakultas disajikan pada tabel 2.1

Tabel 2.1. Jumlah keseluruhan mahasiswa, jumlah sampel yang dipersyaratkan, dan realisasi jumlah sampel pengukuran kepuasan mahasiswa masing-masing fakultas di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

No	Fakultas	Jumlah mahasiswa	Jumlah sampel dipersyaratkan	Realisasi sampel
1	Fakultas Teknik			64
2	Fakultas Pertanian			16
3	Fakultas Hukum			62
4	Fakultas Ekonomi			214
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik			33
6	Fakultas Bahasa dan Sain			38
7	Fakultas Kedokteran			64
8	Fakultas Kedokteran Hewan			83
Total				634

## II.2. Variabel-variabel pengukuran kepuasan mahasiswa

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan dalam hal sebagai berikut:

- a. Kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan fisik (prasarana dan sarana).
- b. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.
- c. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.
- d. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.
- e. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.
- f. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

## II.3. lingkup pengukuran kepuasan mahasiswa

Populasi mahasiswa yang diukur kepuasan adalah mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya yang berjumlah 8.130 orang mahasiswa, tersebar di 8 fakultas 21 program studi (20 prodi S-1, 1 prodi D-3).

#### **II.4. Tahapan kegiatan**

1. Menyusun alat ukur kepuasan layanan, yang berupa angket, yang berupa isian pendapat responden terhadap suatu pernyataan tertentu. Responden diminta untuk mengisikan pendapatnya dalam empat pilihan, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.
2. Mengukur validitas dan realibilitas instrumen, dan bila hasilnya instrumen dinyatakan sah dan valid baru bisa digunakan untuk mengambil data.
3. Menentukan jumlah sampel dan sebaran sampel personil dosen/karyawan untuk masing masing unit kerja.
4. Pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan angket ke setiap fakultas. Responden diminta mengisi angket dengan koordinasi dari masing masing dekan, untuk kemudian dihimpun untuk dianalisis oleh tim peneliti.
5. Analisis data.
6. Penyusunan data dan rekomendasi kepada institusi,.

#### **II.5. Uji instrumen**

Instrumen penelitian yang digunakan untuk penggalan data berupa angket (kuesioner). Penggunaan angket sebagai instrumen atau ukur dalam penelitian ini berdasarkan pada beberapa asumsi sebagaimana dikemukakan oleh nawawi



(1992) sebagai berikut: (1) responden merupakan sumber data yang paling mengetahui tentang dirinya sendiri atau sesuatu yang ada hubungannya dengan dirinya, (2) responden adalah manusia yang dapat diyakini dan diyakinkan agar bersedia memberikan informasi secara jujur sehingga data yang terkumpul dapat dipercaya sebagai data objektif, dan (3) responden adalah manusia yang mampu berpikir untuk menafsirkan pertanyaan-pertanyaan dalam rangka memahai maksud peneliti. Adapun alasan lain penggunaan angket ialah data yang digali dari informasi berdasarkan persepsi para mahasiswa perguruan tinggi swasta. Penggunaan angket tersebut mempermudah untuk memperoleh data yang maksimal dan dalam waktu yang relatif singkat. Ada 6 angket yang digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa yaitu angket tentang: (1) kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana), (2) kepuasan mahasiswa terhadap dosen, (3) kepuasan mahasiswa terhadap mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan, (4) kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, (5) kepuasan terhadap layanan pembelajaran, dan (6) kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Uji validitas dan reliabilitas instrument dapat mengukur apa yang seharusnya hendak diukur. Uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur di dalam melakukan fungsinya uji validitas butir secara empirik dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dan skor total menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson (Ghozali, 2001), dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

dengan keterangan:

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi skor butir soal dan skor total
- $X$  = skor butir pertanyaan
- $Y$  = skor seluruh butir pertanyaan
- $\Sigma X$  = jumlah skor dalam distribusi  $X$
- $\Sigma X^2$  = jumlah kuadrat masing-masing skor  $X$
- $\Sigma Y$  = jumlah skor dalam distribusi  $Y$
- $\Sigma Y^2$  = jumlah kuadrat masing-masing skor  $Y$
- $N$  = jumlah sampel

Selanjutnya untuk menghitung korelasi setiap butir instrumen dengan skor butir total instrumen (nilai  $r_{xy}$ ) yang di peroleh diharapkan pada signifikansi 5%. Besarnya korelasi instrumen total bergerak dari 0 sampai 1.00. koefisien yang mendekati angka 0 atau yang memiliki tanda negatif mengindikasikan butir yang tidak baik (Azwar, 2000). Progam korelasi bivariat dengan model korelasi matrik untuk mengkorelasikan masing-masing butir dengan skor totalnya, bila korelasi antara butir kurang dari 0,300 maka butir instrument tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2007). Korelasi *product moment pearson* dibandingkan dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen dinyatakan valid dan sebaiknya.

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur apabila digunakan berkali kali pada waktu yang berbeda-beda (Sugiono, 2007). Reliabilitas mengacu pada sifaat keajegan (*consistency*) dari suatu instrument dalam mengukur apa yang hendak diukur (Sonhadji, 1993). Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas atau keajegan yang tinggi atau dapat dipercaya, jika alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk meramaln(Sudarmanto, 2005).

Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah metode belah dua (*split-half method*) yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan total skor pada item pertanyaan yang ganjil dengan total skor pertanyaan yang genap (Alhusin, 2002). Selanjutnya nilai reliabilitas instrumen dihitung dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach (Ary, 1985) sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left( 1 - \frac{S1-S2}{Sx2} \right)$$

$\alpha$  = tingkat reliabilitas yang dicari  
 $S1^2$  = varian dari skor belahan pertama  
 $S2^2$  = varian dari skor belahan kedua  
 $Sx^2$  = varian dari skor keseluruhan

Koefisien reliabilitas dengan perhitungan yang di peroleh berdasarkan rumus tersebut di atas, selanjutnya ditafsirkan dengan kriteria yang telah ditentukan. Di antara para pakar, ternyata masih ada beberapa perbedaan pendapat dalam menentukan kriteria mengenai reliabel tidaknya suatu instrumen. Ghazali (2001) mengutip Nunnally yang mengatakan bahwa variabel dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0.6. sedang menurut Gay dan Dichl (1992), instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.8 ke atas.

Validitas masing-masing item pertanyaan/pernyataan dari masing-masing variabel dilihat dari nilai koefisien koerelasi Pearson (r). Uji signifikansi dengan menggunakan uji t, yaitu dengan membandingkan r hitung dengan r minimum yang didapatkan dengan memasukan nilai t tabel keadaan persamaan berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r}}$$

Dalam uji coba instrument/angket penelitian ini telah ditetapkan jumlah responden sesuai jumlah sampel 88 orang, dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga nilai :

$$t_{0,05 (60)} = 1,6707$$

$$t_{0,05 (120)} = 1,6577$$

$$t_{0,05 (86)} = 1,6650$$

dengan memasukkannya dalam persamaan di atas didapatkan nilai r minimum = 0,1826

(menjadi pembanding nilai r untuk masing-masing item pertanyaan).

### 1. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

Tabel 2.2 Ringkasan Penghitungan Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

No Pertanyaan/ pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
1	0,556	0,1112	Valid
2	0,594	0,1188	Valid
3	0,552	0,1104	Valid
4	0,612	0,1224	Valid
5	0,578	0,1156	Valid
6	0,610	0,1220	Valid
7	0,525	0,1050	Valid
8	0,509	0,1018	Valid
9	0,583	0,1166	Valid
10	0,554	0,1108	Valid
11	0,469	0,0938	Valid

## 2. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 2.3 ringkasan penghitungan validitas kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

No. Pertanyaan/7pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
12	0,574	0,1148	Valid
13	0,685	0,1370	Valid
14	0,677	0,1354	Valid
15	0,611	0,1222	Valid
16	0,664	0,1328	Valid
17	0,569	0,1138	Valid
18	0,591	0,1182	Valid
19	0,623	0,1246	Valid

## 3. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 2.4 ringkasan penghitungan validitasi variabel kepuasaan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No. Pertanyaan/7Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
20	0,655	0,1310	Valid
21	0,697	0,1394	Valid
22	0,644	0,1288	Valid
23	0,645	0,1290	Valid

## 4. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasaan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 2.5 ringkasan penghitungan validitass variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

No. Pertanyaan/7pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
24	0,593	0,1186	Valid
25	0,662	0,1324	Valid
26	0,541	0,1082	Valid
27	0,604	0,1208	Valid

**5. Hasil perhitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.**

Tabel 2.6 Ringkasan penghitungan validitas variabel kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

No. Pertanyaan/Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r minimu	Kesimpulan
28	0,661	0,1322	Valid
29	0,706	0,1412	Valid
30	0,660	0,1320	Valid
31	0,578	0,1156	Valid
32	0,581	0,1162	Valid
33	0,577	0,1154	Valid
34	0,561	0,1122	Valid
35	0,604	0,1208	Valid

**6. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.**

Tabel 2.7 ringkasan penghitungan validitassi variabel kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

s

No. Pertanyaan/permyatan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
36	0,540	0,1080	Valid
37	0,577	0,1154	Valid
38	0,621	0,1242	Valid
39	0,602	0,1204	Valid
40	0,551	0,1102	Valid

### **BAB III**

#### **HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

Data penelitian ini diperoleh dari angket yang telah disebar kepada responden. Tabulasi dan analisis kuesioner dilakukan per fakultas dan baru analisis keseluruhan (tingkat universitas). Demikian juga untuk kesimpulan dan rekomendasi juga dibuat per fakultas dan baru analisis keseluruhan (tingkat universitas). Berikut dipaparkan tentang hasil analisis deskripsi data untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis deskriptif terhadap skor masing-masing indikator, tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditetapkan dengan batasan sebagai berikut:

Tabel 3.1 batasan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan rerata skor indikator.

<b>Nilai rerata skor indikator</b>	<b>Tingkat kepuasan</b>
1,00 – 1,90	Tidak puas
>1,90 – 2,8	Kurang puas
>2,8 – 3,40	Puas
>3,40 – 4,00	Sangat puas

Standar minimal rerata skor indikator yaitu 2,8 dan bila ada indikator nilai reratanya kurang dari 2,8 dianggap produk/layanan yang cacat harus ada rencana tindak perbaikan. Dekan fakultas mencermati kesimpulan dan rekomendasi untuk fakultasnya, dan baru melihat kesimpulan dan rekomendasi tingkat universitas untuk mengetahui perbandingan layanan yang diselenggarakan di fakultasnya dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh fakultas yang lain.

### III.1. Fakultas Teknik.

#### 1. Kepuasan mahasiswa atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

Tabel 3.2 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	3,24	Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	3,21	Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	3,40	Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	3,11	Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	3,35	Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	3,12	Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	3,31	Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,25	Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,29	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,26	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,10	Puas
Rerata		3,24	Puas

#### 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.3 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,24	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan	3,12	Puas



	materi perkuliahan		
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,11	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,34	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,20	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,05	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,33	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,25	Puas
Rerata		3.20	Puas

### 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.4 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,11	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,25	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,33	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,15	Puas
Rerata		3,21	Puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.5 Nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	3,11	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	3,38	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	3,31	Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,28	Puas
Rerata		3,27	Puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.6 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap layanan pembelajaran.

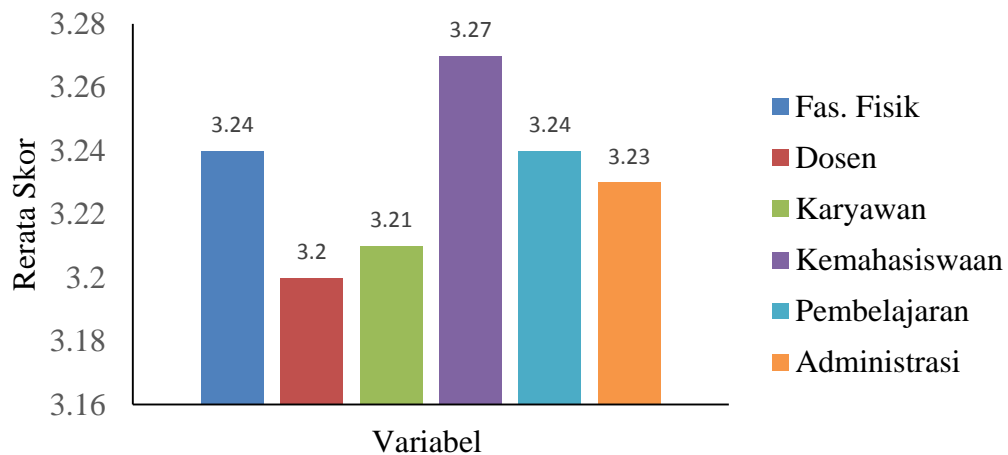
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,24	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,34	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,25	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,12	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,11	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,29	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,30	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,31	Puas
Rerata		3,24	Puas

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.7 nilai rerata kepuasan mahasiswa fakultas teknnik terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	3,22	Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,12	Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	3,22	Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,35	Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	3,25	Puas
Rerata		3,23	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.1. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik

## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.8 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa fskultass teknik.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 10. kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana), bangunan gedung ruang perkuliahan sudah tidak layak, perpustakaan, lahan parkir, fasilitas kegiatan kemahasiswaan, dan jaringan wifi kurang memadai.
- b. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan yang diberikan oleh dosen, namun ada yang kurang puas yaitu terkait dengan kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah (khususnya program studi ilmu informatika)
- c. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan.
- d. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan kemahasiswaan.
- e. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan pembelajaran.
- f. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan administrasi.

## **11. Rekomendasi.**

Berdasarkan skor butir pertanyaan diatas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Teknik adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whitebord, spidol, AC, soundsystem tersedia cukup dan dapat difungsikan.
- c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- d. Menyediakan buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran.
- f. Mengusahakan lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman.
- g. Menyediakan kantin yang bersih, sehat, nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- h. Menyediakan fasilitas olah raga mahasiswa.
- i. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- j. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman.
- k. Menyediakan kamar mandi/toilet untuk mahasiswa.
- l. Kejelasan informasi beasiswa.
- m. Kejelasan.
- n. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.

- o. Keberadaan bantuan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa yang menghadapi masalah pribadi, kelancaran studi maupun pengembangan karir.
- p. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- q. Meningkatkan kedisiplinan dosen (khususnya prodi TIF).

### III.2. Fakultas Pertanian

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

Tabel 3.9 nilai rerata kepuasan mahasiswa fakultas pertanian terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	1,93	Kurang Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	2,69	Kurang Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,72	Kurang Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	2,56	Kurang Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,45	Kurang Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	2,90	Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	3,00	Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,33	Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,37	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,11	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,25	Puas
Rerata		3,91	Sangat puas

## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.10 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,45	Sangat Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,90	Sangat Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,55	Sangat Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,80	Sangat Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,87	Sangat Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,75	Sangat Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,90	Sangat Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,89	Sangat Puas
Rerata		3.76	Sangat Puas

## 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.11 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,40	Sangat Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,50	Sangat Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,60	Sangat Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,70	Sangat Puas
Rerata		3,55	Sangat Puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.12 rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,80	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,90	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	3,30	Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,35	Puas
Rerata		3.08	Puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.13 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,55	Sangat Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,58	Sangat Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,76	Sangat Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,69	Sangat Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,61	Sangat Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,78	Sangat Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,89	Sangat Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,99	Sangat Puas
Rerata		3,73	Sangat Puas

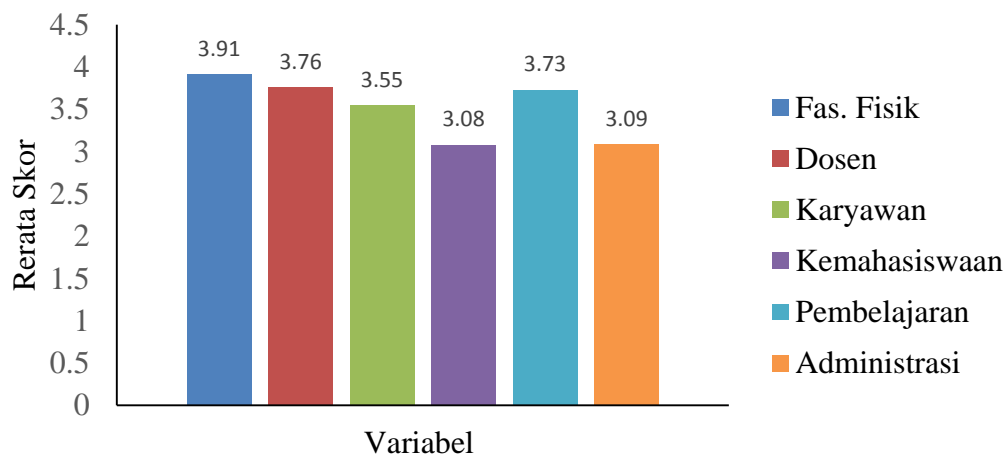


## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.14 rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	2,80	Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,00	Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	3,25	Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/ peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,30	Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	3,10	Puas
Rerata		3,09	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.2. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian

## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3..15 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Pertanian

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana) khususnya terkait dengan fasilitas perpustakaan fakultas yang kurang lengkap, kamar/toilet untuk mahasiswa dan sarana untuk olah raga mahasiswa.
- b. Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
- c. Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan, khususnya penampilan karyawan dalam hal seragam dan identitas sebagai karyawan UWKS.
- d. Mahasiswa Fakultas Pertanian puas atas layanan bidang kemahasiswaan, khususnya dalam seleksi untuk mendapatkan beasiswa kurang transparan, kurangnya informasi mengenai lowongan pekerjaan dan tidak adanya layanan poliklinik untuk mahasiswa.

- e. Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan pembelajaran.
- f. Mahasiswa Fakultas Pertanian puas atas proses administrasi.

## **10. Rekomendasi.**

Berdasarkan skor butir pertanyaan diatas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Pertanian sebagai berikut:

- a. Menyediakan buku-buku dan sumber pustakayang mudah diakses oleh mahasiswa.
- b. Menyediakan fasilitas wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran.
- c. Menyediakan fasilitas olah raa bagi mahasiswa.
- d. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- e. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan nyaman.
- f. Menyediakan kamar mandi/toilet untuk mahasiswa.
- g. Kebersihan lingkungan kampus.
- h. Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- i. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional.
- j. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- k. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- l. Kejelasan informassi tentang lowangan kerja/tempat magang.

### III.3. Fakultas Hukum

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (pprasarana dan sarana).

Tabel 3.16 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukumm terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	1,95	Kurang Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	2,15	Kurang Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,20	Kurang Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	2,25	Kurang Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,40	Kurang Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	2,85	Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	2,90	Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,00	Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,20	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,25	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,30	Puas
	Rerata	2,97	Puas

## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.17 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,40	Sangat Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,45	Sangat Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,50	Sangat Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,55	Sangat Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,60	Sangat Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,65	Sangat Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,70	Sangat Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,80	Sangat Puas
Rerata		3,58	Sangat Puas

## 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.18 Nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,45	Sangat Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,47	Sangat Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,55	Sangat Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,58	Sangat Puas
Rerata		3,51	Sangat Puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.19 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,53	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,65	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,55	Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,67	Puas
Rerata		2.60	Kurang Puas

#### 5. kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran

Tabel 3.20 Nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap layanan pembelajaran.

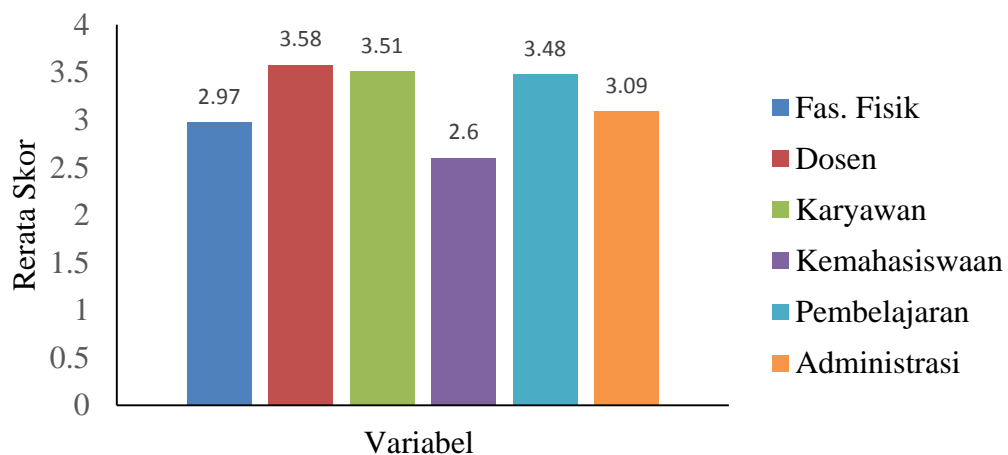
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,40	Sangat Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,45	Sangat Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,50	Sangat Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,55	Sangat Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,60	Sangat Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,41	Sangat Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,42	Sangat Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,52	Sangat Puas
Rerata		3,48	Sangat Puas

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.21 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	2,80	Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,00	Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	3,25	Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/ peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,30	Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	3,10	Puas
Rerata		3.09	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.3. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum

## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.22 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Hukum.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Hukum puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)
- b. Mahasiswa Fakultas Hukum sangat puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
- c. Mahasiswa Fakultas Hukum sangat puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan.
- d. Mahasiswa Fakultas Hukum kurang puas atas layanan kemahasiswaan.
- e. Mahasiswa Fakultas Hukum sangat puas atas layanan pembelajaran.
- f. Mahasiswa Fakultas Hukum puas atas proses administrasi.

## 10. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Hukum adalah sebagai berikut:



- a. Menyediakan buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- b. Menyediakan fasilitas wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran.
- c. Menyediakan kantin yang bersih, sehat, nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- d. Menyediakan fasilitas olah raga bagi mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- f. Menyediakan fasilitas wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran.
- g. Menyediakan fasilitas olah raga bagi mahasiswa.
- h. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman.
- i. Menyediakan kamar mandi/toilet bagi mahasiswa.
- j. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- k. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- l. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- m. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.

### III.4. Fakultas Ekonomi.

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (Prasarana dan sarana)

Tabel 3.23 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap fasilitas fisik (Prasarana dan sarana)

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,20	Kurang Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	2,25	Kurang Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,22	Kurang Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	2,85	Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,90	Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	3,00	Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	3,20	Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,25	Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,30	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,22	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,33	Puas
Rerata		2,88	Puas

#### 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.24 nilai rerata skor kepuasan Fakultas Ekonomi terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,20	Kurang Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan	3,20	Puas

	materi perkuliahan		
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,25	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,30	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,50	Sangat Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	2,20	Kurang Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	2,25	Kurang Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	2,85	Puas
Rerata		3.28	Puas

### 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan

Tabel 3.25 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,80	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,00	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,25	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,30	Puas
Rerata		3.08	puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.26 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,80	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	3,00	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,20	Kurang Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,25	Kurang Puas
Rerata		2,56	Kurang Puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.27 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap layanan pembelajaran.

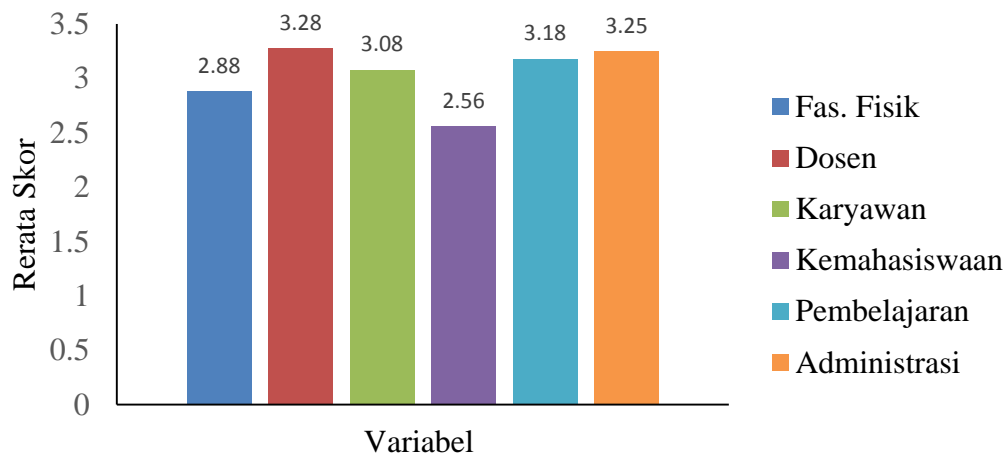
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	2,85	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	2,90	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,00	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,20	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,25	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,30	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,39	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,21	Puas
Rerata		3,18	Puas

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi

Tabel 3.28 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	3,32	Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,12	Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	3,34	Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,39	Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	3,11	Puas
Rerata		3.25	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.4. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi

## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.29 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi.

	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)
- b. Mahasiswa fakultas ekonommi puas atas layanan yang di berikan oleh dosen.
- c. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan.
- d. Mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang puas atas layanan kemahasiswaan.
- e. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas atas layanan pembelajaran.
- f. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas atas proses administrasi.

## 10. Rekomendasi

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahassiswa Fakultas Ekonomi adalah berikut:

- a. Menyediakan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.

- b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whitheboard, spidol, AC, soundsistem, tersedia cukup dan dapat difungsikan.
- c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- d. Menyediakan buku buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- e. Perpustakaan online.
- f. Menyediakan fasilitas wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran.
- g. Mengusahakan lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman.
- h. Menyediakan kantin yang bersih, sehat, nyaman, dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- i. Menyediakan fasilitas olah raga bagi mahasiswa.
- j. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- k. Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman.
- l. Menyediakan kamar mandi/toilet bagi mahasiswa.
- m. Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jadwal tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.
- n. Kesulitan mahasiswa menemui dosen untuk bimbingan konsultasi.
- o. Karyawan hendaknya berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara dengan dosen atau mahasiswa.

- p. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- q. Informasi tentang kegiatan mahasiswa (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- r. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- s. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.

### III.5. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

#### 1. Kepuasan mahasiswa atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

Tabel 3.30 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,85	Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	2,90	Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	3,00	Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	2,20	Kurang Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,25	Kurang Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	1,95	Kurang Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	2,15	Kurang Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	2,22	Kurang Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	2,29	Kurang Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	2,72	Kurang Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	2,79	Kurang Puas
Rerata		2.48	Kurang Puas



## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen

Tabel 3.31 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,15	Kurang Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2,22	Kurang Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	2,29	Kurang Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	2,72	Kurang Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	2,79	Kurang Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	2,73	Kurang Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	2,66	Kurang Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	2,69	Kurang Puas
Rerata		2.53	Kurang Puas

## 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kerja kependidikan

Tabel 3.32 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap karyawan/tenaga kependidikan

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,66	Kurang Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	2,69	Kurang Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa	2,33	Kurang Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	2,38	Kurang Puas
Rerata		2.51	Kurang Puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan

Tabel 3.33 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,22	Kurang Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,29	Kurang Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,72	Kurang Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,79	Kurang Puas
Rerata		2.50	Kurang Puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.34 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik terhadap layanan pembelajaran.

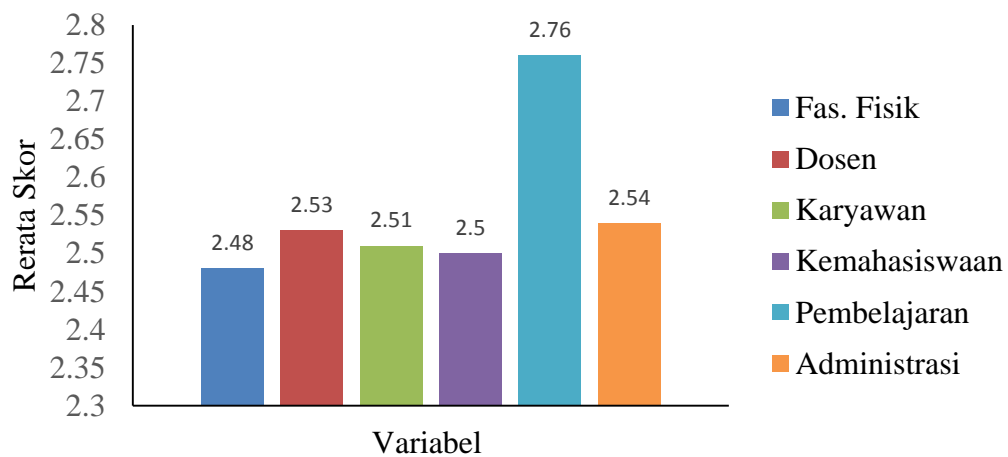
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	2,38	Kurang Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	2,66	Kurang Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	2,80	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,00	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,25	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,30	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	2,33	Kurang Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	2,38	Kurang Puas
Rerata		2.76	Kurang Puas

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.35 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	2,66	Kurang Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	2,69	Kurang Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	2,33	Kurang Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/ peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	2,38	Kurang Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	2,66	Kurang Puas
Rerata		2.54	Kurang Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.5. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## 8. Informasi kualitatif kepuasan mahasiswa.

Tabel 3.36 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 9. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kurang puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)
- b. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kurang puas atas pelayanan yang di berikan oleh dosen
- c. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan
- d. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas layanan kemahasiswaan
- e. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas layanan pembelajaran
- f. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas proses administrasi

## 10. Rekomendasi

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar
- b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, lcd, whiteboard, spidol, ac, soundsystem, tersedia cukup dan dapat difungsikan.
- c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- d. Menyediakan buku buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas wifi/hostpot yang menunjang pembelajaran.
- f. Mengusahakan lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman
- g. G. Menyediakan fasilitass olah raga bagi mahasiswa.
- h. Menyediakan fasilitas untuk pembangunan bakat/minat mahasiswa.
- i. Menyediakan tempat parkir yang aman dan nyaman.
- j. Menyediakan kamar mandi/toilet untuk mahasiswa.
- k. Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah di jadwalkan.
- l. Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian.
- m. Karyawwn mempunyai keahlian dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.

- n. Karyawan berpaakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa menganali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- o. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.
- p. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- q. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- r. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- s. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang
- t. Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya.
- u. Praktek/praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praaktikum.
- v. Kemudahan daftar ulang (regristasi) dan pemrogaman rencana studi.
- w. Kemudahan di dalam mengurus surat menyurat
- x. Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.

### III.6. Fakultas Bahasa dan Sains

#### 1. kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

Tabel 3.37 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,80	Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	3,00	Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	3,25	Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	3,30	Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,66	Kurang Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	2,69	Kurang Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	2,33	Kurang Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,32	Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,12	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,34	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,39	Puas
Rerata		3.01	Puas

#### 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen

Tabel 3.38 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,66	Kurang Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan	2,22	Kurang Puas

	materi perkuliahan		
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	2,29	Kurang Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	2,72	Kurang Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	2,79	Kurang Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	2,50	Kurang Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	2,21	Kurang Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	2,26	Kurang Puas
Rerata		2,45	Kurang puas

### 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga pendidikan.

Tabel 3.39 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap karyawan/tenaga pendidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,72	Kurang Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	2,79	Kurang Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa	2.50	Kurang Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	2,21	Kurang Puas
Rerata		2.55	Kurang Puas



#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.40 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,79	Kurang Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2.50	Kurang Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,21	Kurang Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,26	Kurang Puas
Rerata		2.44	Kurang Puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.41 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap layanan pembelajaran.

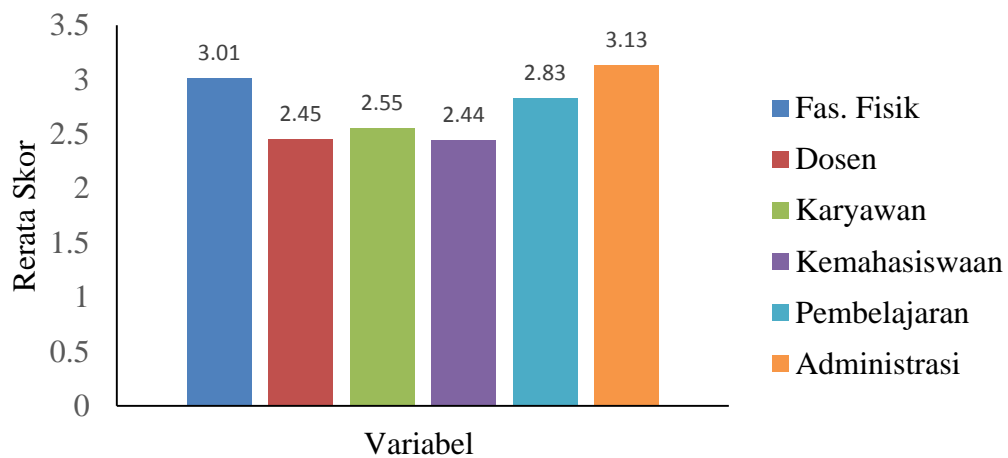
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	2,79	Kurang Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	2.50	Kurang Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	2,80	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,00	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,25	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,30	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	2,69	Kurang Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	2,33	Kurang Puas
Rerata		2.83	Puas

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi

Tabel 3.42 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	2,22	Kurang Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	2,29	Kurang Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	2,72	Kurang Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/ peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	2,79	Kurang Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	2.50	Kurang Puas
Rerata		3,13	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.6. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains

## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.43 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 9. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)
- b. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains kurang puas atas layanan yang di berikan oleh dosen
- c. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains kurang puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan
- d. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains kurang puas atas layanan kemahasiswaan
- e. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas atas layanan pembelajaran
- f. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas atas proses administrasi

## 10. rekomendasi

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan ruang kelas bersih dan nyaman untuk belajar
- b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, lcd, whitebord, spidol, ac, soundsystem tersedia cukup dan bisa dapat di fungsikan
- c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luass, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- d. Menyediakan buku buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas wifi/hostpot yang menunjang pembelajaran.
- f. Mengusahakan lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman.
- g. Menyediakan fasilitas olah raga bagii mahasiswa.
- h. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- i. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman.
- j. Menyediakan kamar mandi/toilet bagi mahasiswa
- k. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapakan harapan imbalan.
- l. Seleksi mendapatkan beasiswa secara obyektif, adil, dan transparan.
- m. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat.
- n. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- o. Kejelasan informasi tentang loowongan kerja/tempat magang.

- p. Tersedia modul/panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya.
- q. Praktek/praktikum dilaksanakan sesuai modul/panduan praktikum.

### III.7. Fakultas Kedokteran

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

Tabel 3.44 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,80	Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	3,00	Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	3,25	Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	3,30	Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,80	Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	3,32	Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	3,12	Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,34	Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,39	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,33	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,22	Puas
	Rerata	3.17	Puas

## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.45 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa fkultass kedokteran terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,80	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,32	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam prkuliahan	3,12	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,34	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	2,81	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,00	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,25	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,33	Puas
Rerata		3.04	Puas

## 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.46 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,32	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,12	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,34	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	2,81	Puas
Rerata		3,14	puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.47 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,22	Kurang Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,29	Kurang Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,72	Kurang Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,79	Kurang Puas
Rerata		2.50	Kurang Puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.48 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap layanan pembelajaran.

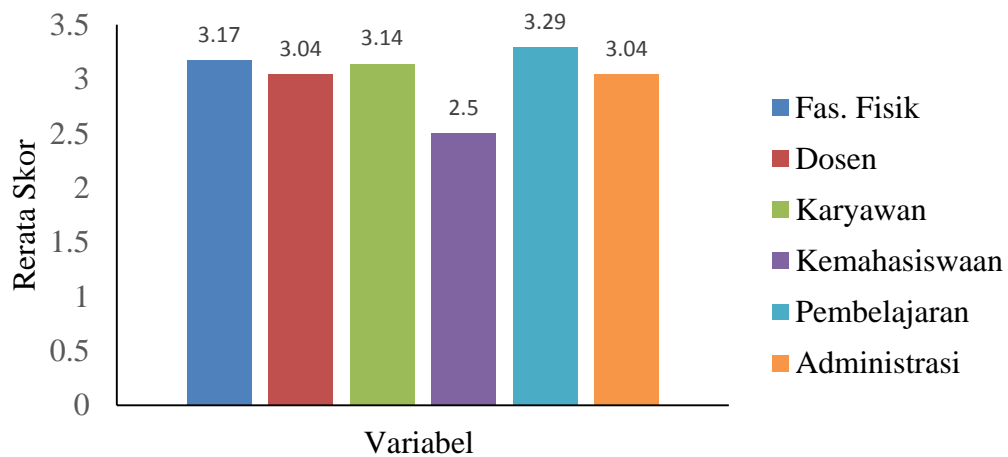
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	2,80	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,00	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,25	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,30	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,50	Sangat Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,33	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,55	Sangat Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,65	Sangat Puas
Rerata		3.29	Puas

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.49 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	3,25	Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,30	Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	2.50	Kurang Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,34	Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	2,81	Puas
Rerata		3,04	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.7. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran



## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.50 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran.

	<b>Aspek kepuasan</b>	<b>Item yang belum sesuai harapan</b>
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## 9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas fasilitas fisik (prasana dan sarana)
- b. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas pelayanan yang di berikan oleh dosen.
- c. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan.
- d. Mahasiswa Fakultas Kedokteran kurang puas atas layanan kemahasiswaan.
- e. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas layanan pembelajaran.
- f. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas proses administrasi.

## 10. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Kedokteran adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan buku buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- b. Menyediakan fasilitas wifi/hostpot yang menunjang pembelajaran.
- c. Menyediakan kantin yang bersih,sehat,nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- d. Menyediakan fasilitas olah raga bagi mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- f. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman.
- g. Menyediakan kamar mandi/toilet bagi mahasiswa.
- h. Kebutuhan rumah sakit.
- i. Dosen sulit di temui untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi.
- j. Dosen belum menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi.
- k. Membina para karyawan agar melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian.
- l. Karyawan tidak mempunyai keterampilan dalam melayani mahasiswa.
- m. Karyawan perlu berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- n. Karyawan perlu melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.
- o. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif,adil, dan transparan.

- p. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)
- q. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.
- r. Target kompetisi lulusan belum disosialisasikan kepada para mahasiswa.
- s. Kemudahan proses pembayaran uang kuliah.
- t. Kemudahan daftar ulang. (regitrasi) dalam pemograman rencana studi
- u. Kemudahan dalam mengurus surat menyurt.

### III.8. Fakultas Kedokteran Hewan.

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

Tabel 3.51 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana).

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,72	Kurang Puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	2,79	Kurang Puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2.50	Kurang Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	2,21	Kurang Puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,22	Kurang Puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	2,29	Kurang Puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	2,72	Kurang Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	2,78	Kurang Puas
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan	2,71	Kurang Puas

	bakat dan minat bagi mahasiswa		
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	2,50	Kurang Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	2,70	Kurang Puas
Rerata		2,31	Kurang Puas

## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.52 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,34	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2,81	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,04	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,35	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,00	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,25	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,33	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,04	Puas
Rerata		3,14	Puas

### 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.53 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,81	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,04	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,35	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,00	Puas
Rerata		3.05	Puas

### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.54 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,29	Kurang Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,72	Kurang Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	3,25	Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,30	Puas
Terata		2,89	Puas

## 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran

Tabel 3.55 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,45	Sangat Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,90	Sangat Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,55	Sangat Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,80	Sangat Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,87	Sangat Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,75	Sangat Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,90	Sangat Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,89	Sangat Puas
Rerata		3.76	Sangat Puas

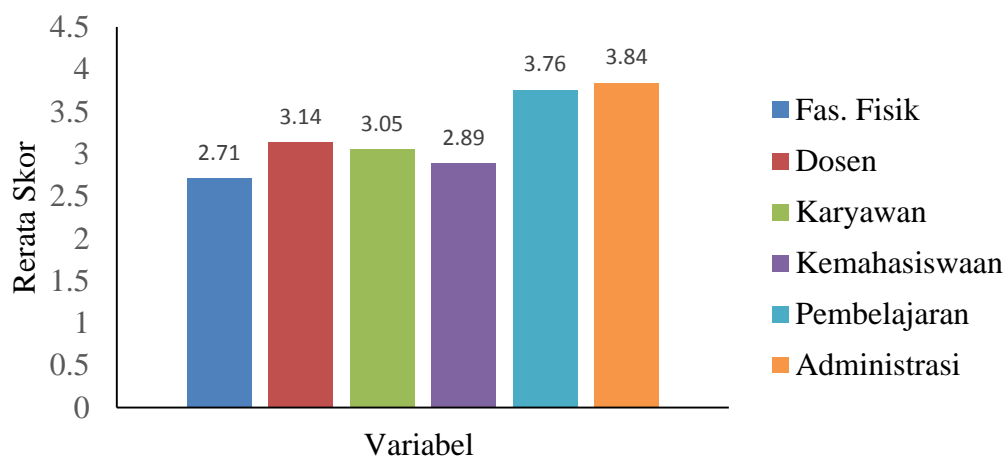
## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.56 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	3,80	Sangat Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,87	Sangat Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	3,75	Sangat Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/ peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,90	Sangat Puas

40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	3,88	Sangat Puas
Rerata		3,84	Sangat Puas

### 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.8. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan

### 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan.

Tabel 3.57 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan.

	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Fasilitas fisik	1. Ruang kelas dan kamar mandi
		2. Ruang baca dan perpustakaan fakultas
		3. Lahan/ tempat parkir
		4. Fasilitas WI-FI
		5. Fasilitas untuk kegiatan kemahasiswaan
		6. Bangunan/ gedung tidak memadai
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai
4	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

## **9. Kesimpulan.**

- a. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan kurang puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)
- b. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas atas layanan yang di berikan sama dosen.
- c. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan.
- d. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas atas layanan kemahasiswaan.
- e. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan sangat puas atas layanan pembelajaran.
- f. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan sangat puas atas proses administrasi.

## **10. Rekomendasi.**

Berdasarkan skor butir pelayanan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, lcd, whitebord, spidol, ac, soundsystem, tersedia cukup dan dapat difungsikan.
- c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- d. Menyediakan buku buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.



- e. Menyediakan fasilitas wifi/hostpot yang menunjang pembelajaran.
- f. Mengusahakan lingkungan kampus yang bersih, asri, dan nyaman.
- g. Menyediakan kantin yang bersih, sehat, nyaman, dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- h. Menyediakan fasilitas olah raga bagi mahasiswa.
- i. Menyediakan fasilitas pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- j. Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan nyaman.
- k. Menyediakan kamar mandi/toilet bagi mahasiswa.
- l. Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, dan jumlah tatap muka sesuai dengan yang telah dijadwalkan.
- m. Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan.
- n. Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif.
- o. Dosen belum bisa menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi.
- p. Dosen memberi nilai akhir tidak secara obyektif, adil dan transparan.
- q. Karyawan melayani mahasiswa belum secara ramah dan penuh perhatian.
- r. Karyawan tidak berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- s. Karyawan melayani mahasiswa dengan profesional tidak mengharapkan imbalan.
- t. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.

- u. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)
- v. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- w. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang
- x. Kemudahan daftar ulang(registrasi)
- y. Kemudahan di dalam mengurus surat menyurat.
- z. Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.

## I. Universitas.

### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (praarana dan sarana)

Tabel 3.58 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana)

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,50	Kurang puas
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, sound system tersedia cukup dan dapat difungsikan	2,74	Kurang puas
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	2,81	Puas
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	2,72	Kurang puas
5	Tersedia fasilitas WI-FI/ hotspot yang menunjang pembelajarn	2,62	Kurang puas
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	2,76	Kurang puas
7	Tersedia kantin, yang bersih, sehat, nyaman dengan harag terjangkau oleh mahasiswa	2,84	Puas
8	Tersedia fasilitas olahraga bagi mahasiswa	3,06	Puas

9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat dan minat bagi mahasiswa	3,08	Puas
10	Tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman	3,03	Puas
11	Kamar mandi atau toilet bagi mahasiswa	3,01	Puas
Rerata		2,83	Puas

## 2. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.59 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,90	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,03	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,01	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,26	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,19	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,01	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,07	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,13	Puas
Rerata		3,08	Puas

## 3. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.60 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,03	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani	3,10	Puas

	mahasiswa		
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,15	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,10	Puas
Rerata		3,07	Puas

#### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.61 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,59	Kurang puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,71	Kurang puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,78	Kurang puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,83	Puas
Rerata		2,73	Kurang puas

#### 5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran

Tabel 3.62 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,05	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,16	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata	3,23	Puas

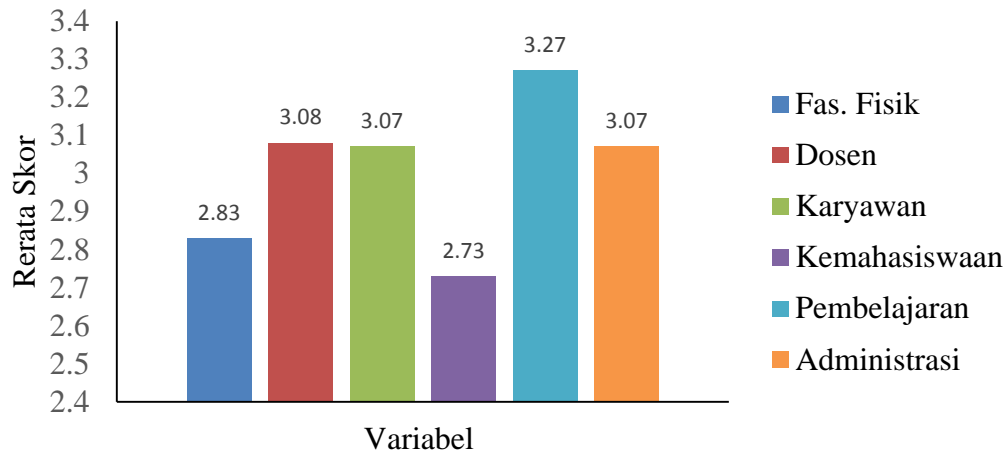
	kuliah disampaikan kepada mahasiswa		
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,33	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,43	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,43	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,29	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,28	Puas
Rerata		3,27	Puas

#### 6. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Tabel 3.63 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap proses administrasi.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
36	Kemudahan proses pembayaran uang kuliah	3,00	Puas
37	Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemrograman rencana studi	3,04	Puas
38	Kemudahan di dalam mngurus surat menyurat	3,04	Puas
39	Kemudahan dalam proses akses/ peminjaman bahan pustaka di perpustakaan	3,21	Puas
40	Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/ berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi	3,05	Puas
Rerata		3,07	Puas

## 7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.9. Diagram kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

## 8. Kesimpulan

- Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas fasilitas fisik (prasaraana dan saraana)
- Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
- Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan.
- Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya kurang puas atas layanan kemahasiswaan.
- Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan pembelajaran.
- Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan proses administrasi.

## 9. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, lcd, whiteboard, spidol, ac, soundsystem, tersedia cukup dan dapat difungsikan.
- c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar.
- d. Menyediakan buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas wifi/hostpot yang menunjang pembelajaran.
- f. Mengusahakan lingkungan kampus yang bersih, asri, dan nyaman.
- g. Menyediakan kantin yang bersih, sehat, nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- h. Menyediakan fasilitas olah raga bagi mahasiswa.
- i. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- j. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman.
- k. Menyediakan kamar mandi/toilet untuk mahasiswa.
- l. Keisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.
- m. Karyawan melayani mahasiswa belum secara ramah dan penuh perhatian.

- n. Karyawan tidak mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.
- o. Karyawan tidak berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- p. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.
- q. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- r. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- s. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- t. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.
- u. Kemudahan proses pembayaran uang kuliah.
- v. Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemograman rencana studi.
- w. Kemudahan di dalam mengurus surat menyurat.
- x. Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.
- y. Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/berkas hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### IV.1. Kesimpulan.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 6 variabel kepuasan: (1) kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana), (2) kepuasan mahasiswa terhadap dosen, (3) kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan, (4) kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, (5) kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran, (6) kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi disajikan dalam tabel 4.1

Tabel 4.1 rekapitulasi hasil rerata skor 6 variabel kepuasan mahasiswa masing-masing fakultas di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Fakultas	Variabel					
	Fasilitas fisik	Layanan dosen	Layanan karyawan	Layanan kemahasiswaan	Layanan pembelajaran	Layanan administrasi
Fakultas Teknik	3,24	3,20	3,21	3,27	3,24	4,04
Fakultas Pertanian	3,91	2,76	3,55	3,08	3,73	3,09
Fakultas Hukum	2,97	3,58	3,51	2,60	3,48	3,09
Fakultas Ekonomi	2,88	3,28	3,08	2,56	3,18	3,25
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	2,48	2,53	2,51	2,50	2,76	2,54
Fakultas Bahasa dan Sains	3,01	2,45	2,55	2,44	2,83	3,13
Fakultas Kedokteran	3,17	3,04	3,14	2,50	3,29	3,04
Fakultas Kedokteran Hewan	2,31	3,14	3,05	2,89	3,76	3,84
Rerata	2,83	3,08	3,07	2,73	3,27	3,07

2. Tingkat kepuasan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabya terhadap 6 variabel kepuasan adalah sebagai berikut:
  - a. Mahasiswa universitas wijaya kusuma surabya kurang puas atas fasilitas fisik (prasarana dan sarana)
  - b. Mahasiswa universitas wijaya kusuma surabya puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
  - c. Mahasiswa universitas wijaya kusuma surabya kurang puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan
  - d. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya kurang puas atas layanan di bidang kemahasiswaan.
  - e. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan pembelajaran.
  - f. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas proses administrasi.
3. Rerata skor tingkat kepuasan mahasiswa di masing masing fakultas adalah sebagai berikut:
  - a. Mahasiswa Fakultas Teknik puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
  - b. Mahasiswa Fakultas Pertanian puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
  - c. Mahasiswa Fakultas Hukum puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.

- d. Mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
- e. Mahasiswa fakultas sosial dan ilmu politik kurang puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
- f. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
- g. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
- h. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.

#### **IV.2. Rekomendasi.**

- 1. Pimpinan universitas agar memperhatikan dan menindaklanjuti rekomendasi yang muncul di masing-masing fakultas (kasus persial).
- 2. Pimpinan universitas agar memperhatikan dan menindaklanjuti rekomendasi global hasil rekapitulasi rekomendasi di masing-masing fakultas terkait dengan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Menyediakan ruang kelas bersih, rapi dan nyaman untuk belajar.
  - b. Menyediakan perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whiteboard, spidol, AC, soundsystem tersedia cukup dapat difungsikan.
  - c. Menyediakan ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi dan nyaman untuk belajar.

- d. Menyediakan buku-buku dan sumber pustaka yang mudah di akses oleh mahasiswa.
- e. Menyediakan fasilitas wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran.
- f. Mengushakan lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman.
- g. Menyediakan kantin yang bersih, sehat, nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa.
- h. Menyediakan fasilitas olahraga bagi mahasiswa.
- i. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- j. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman.
- k. Menyediakan kamar mandi/toilet untuk mahasiswa.
- l. Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.
- m. Karyawan melayani mahasiswa belum secara ramah dan penuh perhatian.
- n. Karyawan tidak mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.
- o. Karyawan tidak berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- p. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.

- q. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- r. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- s. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- t. Kejelasan informai tentang lowongan kerja/tempat magang.
- u. Kemudahan didalam mengurus surat-menyurat.
- v. Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- ALGIFARI, 2000. *Analisis Regresi : Teori, Kasus dan SOLUSI, Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- As'ad, Moh, 2004. *Psikologi Industri, Edisi Ke-empat*. Liberty, Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin, 2005. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2001. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, T. Hani, 2000. *Manajemen Personil Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal, 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Istijanto, 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Rosdakarya, Bandung.
- Martoyo, Susilo, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto, 2004. *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI-Press, Jakarta.
- Parasuraman, A., velerie a. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL : Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 12-40.
- Praktik Baik Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Buku III, Sumber Daya Manusia, Direktorat Pembinaan Akademik dan Kemahasiswaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005, Jakarta.
- Sudjana. 1992. *Teknik Analisis Regresi Bagi Para Peneliti*. Bandung : Tarsito.

Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke-18. Penerbit Alfabeta Bandung.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfa Beta, Bandung.

Supriyanto, John, 2000. *Penelitian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. BPFE UGM, Yogyakarta.

- Data dan informasi yang disampaikan melalui kuesioner ini hanya digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa

### KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

#### Identitas Responden

Nama (boleh kosong) : ..... Asal Daerah : .....

NPM (boleh kosong) : ..... Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Tahun Masuk : ..... Usia : ..... Tahun

Fakultas : ..... Perolehan SKS : .....

Program Studi : ..... IPK : .....

#### Petunjuk Pengisian:

Berikan respon anda untuk setiap indikator yang ada pada kolom sebelah kiri dengan cara memberi tanda silang (x) pada salah satu angka yang tersedia pada kolom alternatif jawaban.

Angka 1 – 4 pada kolom alternatif jawaban menggambarkan tingkat kesesuaian setiap situasi/keadaan dengan harapan anda. Semakin tinggi angka yang anda pilih (tertinggi 4) artinya kondisi/situasi pada pernyataan betul-betul sesuai dengan harapan anda, sedangkan semakin kecil angka yang anda pilih (terendah 1) maka kondisi/ situasi pada pernyataan sangat tidak sesuai dengan harapan anda.

No	Indikator	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar				
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whitebord, spidol, AC, soundsystem tersedia cukup dan dapat difungsikan.				
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar				
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa				
5	Tersedia fasilitas Wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran				
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman				
7	Tersedia kantin yang bersih, sehat, nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa				



No	Indikator	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
8	Tersedia fasilitas olah raga bagi mahasiswa	1	2	3	4
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa	1	2	3	4
10	Tersedia tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman	1	2	3	4
11	Kamar mandi/toilet untuk mahasiswa bersih dan nyaman	1	2	3	4
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.	1	2	3	4
13	Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa.	1	2	3	4
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	1	2	3	4
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat.	1	2	3	4
16	Dosen memberi gambaran yang jelas tentang implementasi materi kuliah dalam pengembangan profesi.	1	2	3	4
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	1	2	3	4
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	1	2	3	4
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil dan transparan	1	2	3	4
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	1	2	3	4
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.	1	2	3	4
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	1	2	3	4
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	1	2	3	4
25	Informasi kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat) tersedia cukup informatif dan komunikatif.	1	2	3	4
26	Keberadaan poliklinik yang melayani kesehatan mahasiswa	1	2	3	4
27	Informasi lowongan kerja/tempat magang tersedia cukup informatif dan komunikatif	1	2	3	4
28	Informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/fakultas/universitas tersedia cukup informatif dan komunikatif.	1	2	3	4
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	1	2	3	4

Tidak sesuai harapan

Sangat sesuai harapan