



*STIE Sulut*

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
SULAWESI UTARA

**LAPORAN HASIL  
MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN  
SEMESTER GANJIL  
T.A. 2020/2021**

**MANADO  
2021**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SULAWESI UTARA**  
Jl. Martadinata No.30 Kel. Dendengan Luar Kec. Paal Dua  
Kota Manado - Provinsi Sulawesi Utara

stiesulut.ac.id 

info@stiesulut.ac.id 

Facebook.com/STIE Sulut 

Instagram.com/stie\_sulut 

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAM LAYANAN**  
**ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN**  
**STIE SULUT**  
**SEMESTER GANJIL T.A. 2020/2021**

Diajukan Oleh :	P2M STIE SULUT  <b><u>HARUN ODANG, S.E., M.Si</u></b>
Dikendalikan Oleh :	Wakil Ketua 1  <b><u>IKRA RUMI, S.E., M.Si</u></b>
Disetujui Oleh :	Ketua STIE SULUT  <b><u>MOH. DJUFRI DAPI, S.E., M.Si</u></b>

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirabbil alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, salawat beriring salam kita sampaikan kepada Rasulullah SAW. Sebagai tindak lanjut dari dilaksanakannya proses penjaminan mutu di tingkat perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi perlu melaksanakan proses pelaporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kemahasiswaan di perguruan tinggi tersebut.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sulawesi Utara menjalankan proses pelaporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kemahasiswaan dalam rangka untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.62 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Ristek Dikti No. 44 Tahun 2015.

Dari hasil laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kemahasiswaan yang sudah berjalan, kami mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga semua proses dari pelaporan dapat berjalan lancar. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja kami dalam pembuatan laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk STIE Sulut.

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Monev .....	1
1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	2
1.4 Populasi dan Sample .....	2
1.5 Komponen dan Aspek yang dinilai.....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>3</b>
2.1 Metode .....	3
2.2 Metode Analisis Data.....	3
<b>BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI.....</b>	<b>4</b>
3.1 Hasil Monitoring .....	4
3.2 Tanggapan Responden .....	4
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Kesimpulan .....	24
4.2 Rekomendasi.....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuisisioner Yang Telah Di Isi.....	4
Tabel 3. 2 Hasil Survey layanan yang di ketahui mahasiswa.....	4
Tabel 3. 3 Hasil Survey dapatnya informasi layanan kemahasiswaan .....	5
Tabel 3. 4 Hasil Survey bidang yang pernah di ikuti .....	6
Tabel 3. 5 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan karir .....	7
Tabel 3. 6 Hasil Survey kemampuan pengelola bidang bimbingan dan konseling .....	8
Tabel 3. 7 Hasil Survey kemampuan pengelola Beasiswa .....	9
Tabel 3. 8 Hasil Survey kemampuan pengelola bidang unit kegiatan mahasiswa .....	10
Tabel 3. 9 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir .....	11
Tabel 3. 10 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling.....	12
Tabel 3. 11 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat Beasiswa .....	13
Tabel 3. 12 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa.....	14
Tabel 3. 13 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir.....	15
Tabel 3. 14 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa.....	16
Tabel 3. 15 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling .....	17
Tabel 3. 16 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri bidang unit kegiatan mahasiswa .....	18
Tabel 3. 17 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir .....	19
Tabel 3. 18 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa.....	20
Tabel 3. 19 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling .....	21
Tabel 3. 20 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang unit kegiatan mahasiswa.....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kuisisioner.....	4
Gambar 3. 2 Persentasi layanan kemahasiswaan yang di ketahui mahasiswa .....	5
Gambar 3. 3 Persentasi dapatnya informasi layanan kemahasiswaan.....	6
Gambar 3. 4 Persentasi bidang yang pernah di ikuti .....	7
Gambar 3. 5 Persentasi kemampuan pengelola layanan karir .....	8
Gambar 3. 6 Persentasi kemampuan pengelola bidang bimbingan dan konseling.....	9
Gambar 3. 7 Persentasi kemampuan pengelola Beasiswa.....	10
Gambar 3. 8 Persentasi kemampuan pengelola bidang unit kegiatan mahasiswa.....	11
Gambar 3. 9 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir .....	12
Gambar 3. 10 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling	13
Gambar 3. 11 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat Beasiswa.....	14
Gambar 3. 12 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa.....	15
Gambar 3. 13 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir .....	16
Gambar 3. 14 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa.....	17
Gambar 3. 15 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling .....	18
Gambar 3. 16 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri bidang unit kegiatan mahasiswa .....	19
Gambar 3. 17 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir .....	20
Gambar 3. 18 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa.....	21
Gambar 3. 19 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling .....	22
Gambar 3. 20 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang unit kegiatan mahasiswa.....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kemahasiswaan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi keuangan ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STIE SULUT. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan STIE SULUT di masa selanjutnya.

### **1.2 Tujuan Monev**

Secara umum survey kepuasan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik STIE SULUT . Secara khusus tujuan survey ini adalah:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan Pelayanan Akademik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan Layanan Akademik telah dilaksanakan oleh pimpinan.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan akademik.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki penyelenggaraan layanan akademik.

### **1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Monitoring dan evaluasi layanan administrasi kemahasiswaan ini dilaksanakan di lingkungan STIE SULUT menggunakan pengisian Kuisisioner. Adapun waktu pelaksanaannya adalah pada semester Ganjil tahun akademik 2020/2021 bulan Februari 2021.

### **1.4 Populasi dan Sample**

Populasi Menurut Sugiyono (2008:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam survey ini menggunakan teknik *accidental sampling* pada mahasiswa aktif tahun akademik 2020/2021 sebesar 147 orang.

### **1.5 Komponen dan Aspek yang dinilai**

Komponen atau Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini adalah meliputi pelayanan bidang akademik yang meliputi 5 Aspek, yaitu:

1. Aspek Fisik Pelayanan (*Tangibles*)
2. Aspek Keandalan (*Reliability*),
3. Aspek Daya Tanggap (*Responsibility*),
4. Aspek Jaminan (*Assurance*) dan,
5. Aspek Empati (*Empathy*).

Komponen-komponen tersebut diatas menjadi indikator-indikator pengukuran monitoring dan evaluasi layanan administrasi kemahasiswaan di lingkungan STIE SULUT.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Metode

Kegiatan Monev dilakukan dengan mengisi kuisioner yang diberikan kepada mahasiswa untuk diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kuesioner diterbitkan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) untuk di isi. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur.

#### 2.2 Metode Analisis Data

Data skor kepuasan pengguna layanan untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan layanan pengguna atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan pengguna layanan ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
$\geq 1,00-1,99$	Kurang Baik
$\geq 2,00-2,99$	Cukup Baik
$\geq 3,00-3,99$	Baik
$\geq 4$	Sangat Baik

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek pengelolaan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat perguruan tinggi.

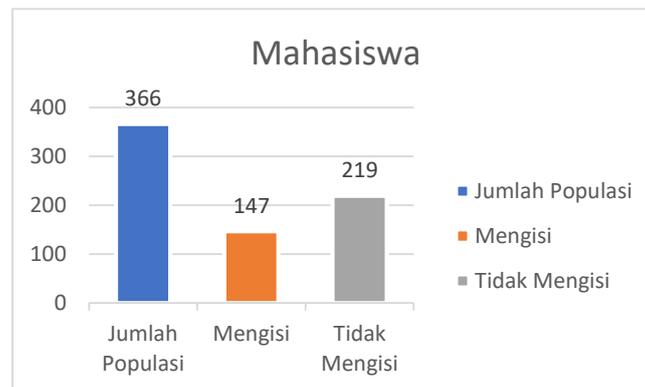
## BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI

### 3.1 Hasil Monitoring

Survey ini dilakukan dengan cara menyebarkan link kuisisioner kepada mahasiswa melalui program studi yang telah diteruskan oleh dosen wali ke mahasiswa. Jumlah responden yang telah mengisi link kuisisioner sebanyak 147.

*Tabel 3. 1 Kuisisioner Yang Telah Di Isi*

Keterangan	Jumlah Populasi	Mengisi	Tidak Mengisi
Mahasiswa	366	147	219



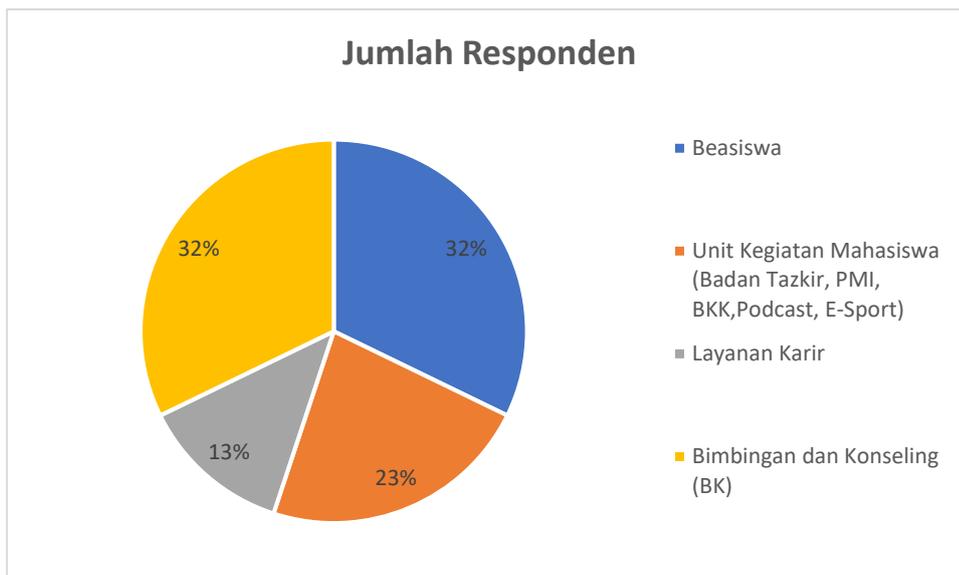
*Gambar 3. 1 Kuisisioner*

### 3.2 Tanggapan Responden

Tanggapan responden terhadap layanan administrasi kemahasiswaan yang di ketahui dapat dilihat dalam tabel berikut:

*Tabel 3. 2 Hasil Survey layanan yang di ketahui mahasiswa*

No	1. Pilih layanan kemahasiswaan yang saudara ketahui? (boleh lebih dari 1 jawaban)	Jumlah yang memilih
1	Beasiswa	147
2	Bimbingan dan Konseling (BK)	147
3	Unit Kegiatan Mahasiswa (Badan Tazkir, PMI, BKK, Podcast, E-Sport)	122
4	Layanan Karir	73
<b>Total Rata-Rata</b>		121



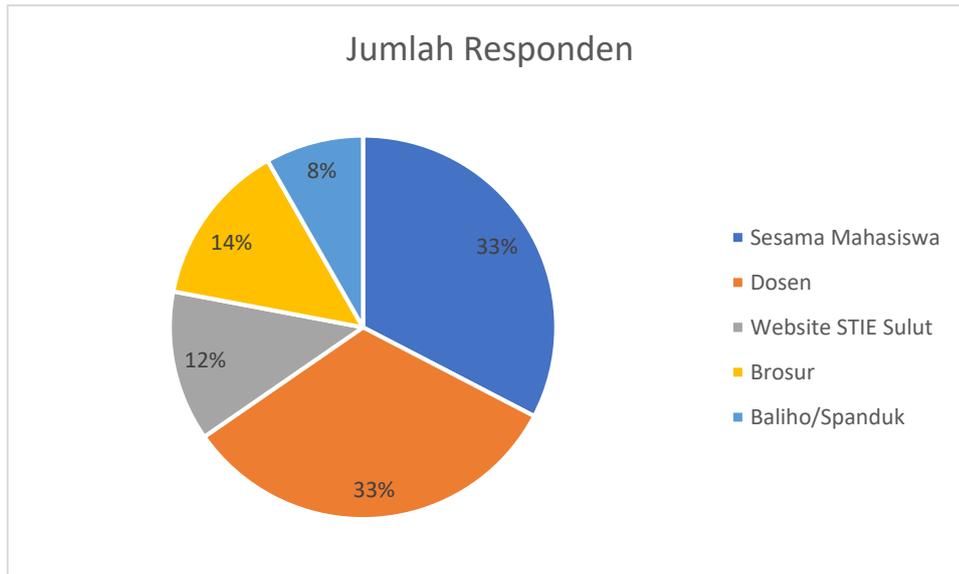
Gambar 3. 2 Persentasi layanan kemahasiswaan yang di ketahui mahasiswa

Dari tabel tersebut dapat di ketahui layanan kemahasiswaan yang paling banyak di ketahui oleh mahasiswa adalah Badan Eksekutif Mahasiswa jumlah responden 147 orang dengan persentasi 32%, selanjutnya jumlah responden yang memilih 147 orang dengan perentasi 32%. Sedangkan sisanya mendapatkan persentasi mulai dai 23% dan 13%.

Tanggapan responden terhadap dapatnya informasi layanan kemahasiswaan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. 3 Hasil Survey dapatnya informasi layanan kemahasiswaan

No	2. Dari mana saudara mengetahui adanya layanan tersebut (Boleh lebih dari 1 jawaban)	Jlh yang memilih
1	Sesama Mahasiswa	147
2	Dosen	147
3	Website STIE Sulut	57
4	Brosur	62
5	Baliho/Spanduk	37
<b>Total Rata-Rata</b>		90



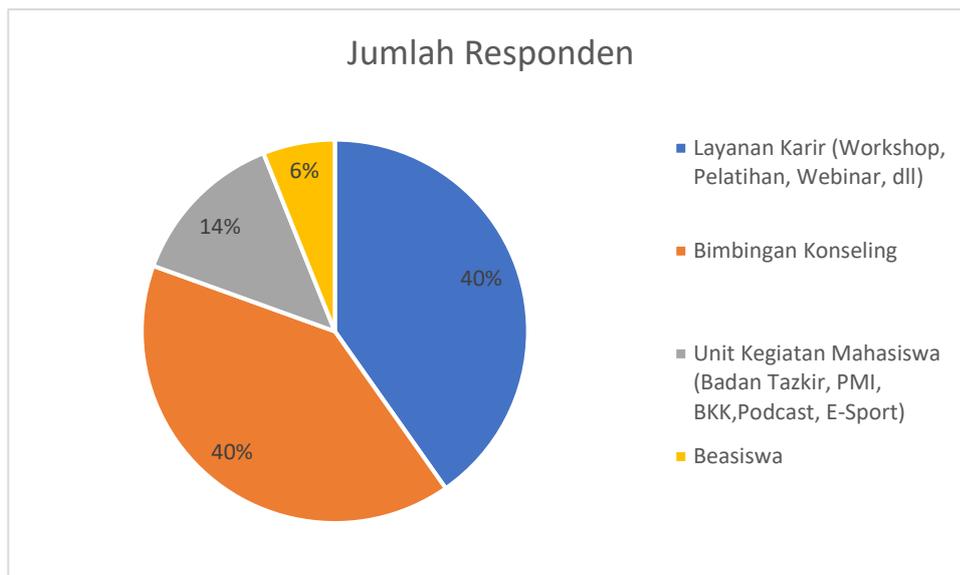
*Gambar 3. 3 Persentasi dapatnya informasi layanan kemahasiswaan*

Dari tabel tersebut dapat di ketahui informasi layanan kemahasiswaan banyak di dapat dari sesama mahasiswa berjumlah 147 orang dengan persentasi 33%, selanjutnya dari Dosen berjumlah 147 orang dengan persentasi 33%, selebihnya mendapatkan persentasi mulai dari 14%, 12%, dan 8%.

Tanggapan responden terhadap bidang yang pernah di ikuti dapat dilihat pada tabel berikut ini :

*Tabel 3. 4 Hasil Survey bidang yang pernah di ikuti*

No	3. Pilihlah bidang yang pernah saudara ikuti (boleh lebih dari 1 jawaban)	Jumlah yang memilih
1	Layanan Karir (Workshop, Pelatihan, Webinar, dll)	147
2	Unit Kegiatan Mahasiswa (Badan Tazkir, PMI, BKK,Podcast, E-Sport)	147
3	Bimbingan Konseling	67
4	Beasiswa	22
Total Rata – Rata		95,75



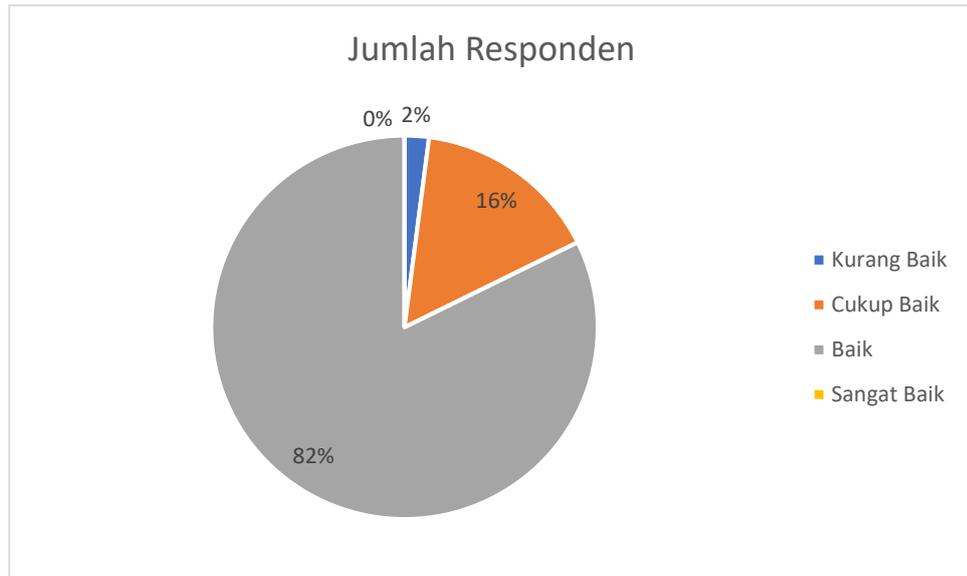
*Gambar 3. 4 Persentasi bidang yang pernah di ikuti*

Dari tabel tersebut dapat diketahui jumlah responden yang mengikuti bidang layanan karir mendapatkan point yang terbanyak, yaitu 147 orang dengan persentasi 40%, selanjutnya bimbingan konseling sebanyak 147 orang dengan persentasi 40%, di ikuti dengan bidang yang lain mulai dari persentasi 14%, 6%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelolaan bidang layanan karir dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 5 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan karir*

No	4. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan (Layanan Karir)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	82,3%
3	Cukup Baik	15,6%
4	Kurang Baik	2,0%
	Total	100%



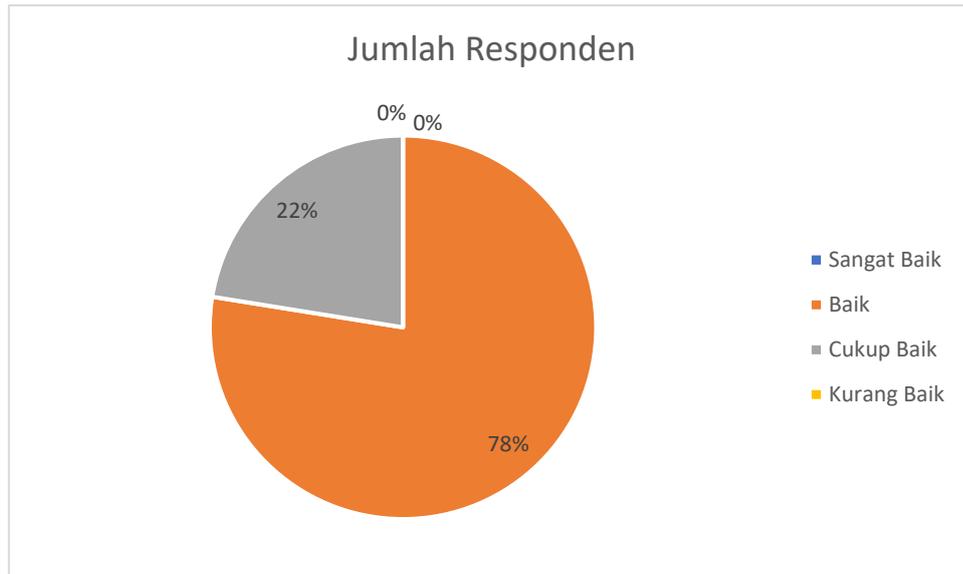
*Gambar 3. 5 Persentasi kemampuan pengelola layanan karir*

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya layanan karir mendapatkan hasil baik 82%, cukup baik 16% dan kurang baik 2%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelolaan layanan kemahasiswaan khususnya bidang bimbingan dan konseling dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 6 Hasil Survey kemampuan pengelola bidang bimbingan dan konseling*

No	4. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan (Bimbingan Konseling )	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	77,5%
3	Cukup Baik	22,4%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



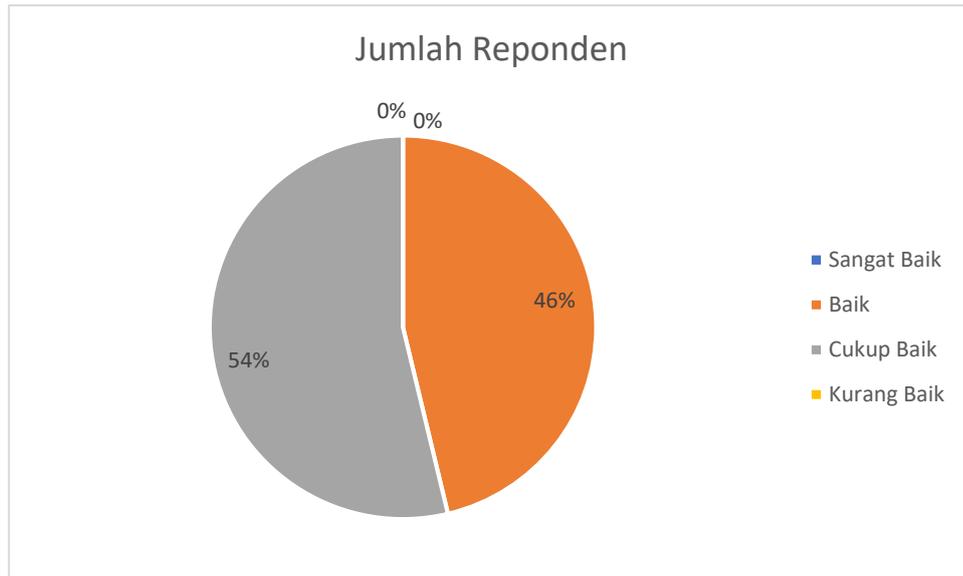
*Gambar 3. 6 Persentasi kemampuan pengelola bidang bimbingan dan konseling*

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya bidang bimbingan dan konseling mendapatkan hasil baik sebanyak 78% dan cukup baik 22%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelolaan layanan kemahasiswaan khususnya Beasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 7 Hasil Survey kemampuan pengelola Beasiswa*

No	4. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan (Beasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	46,3%
3	Cukup Baik	53,7%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100,0%



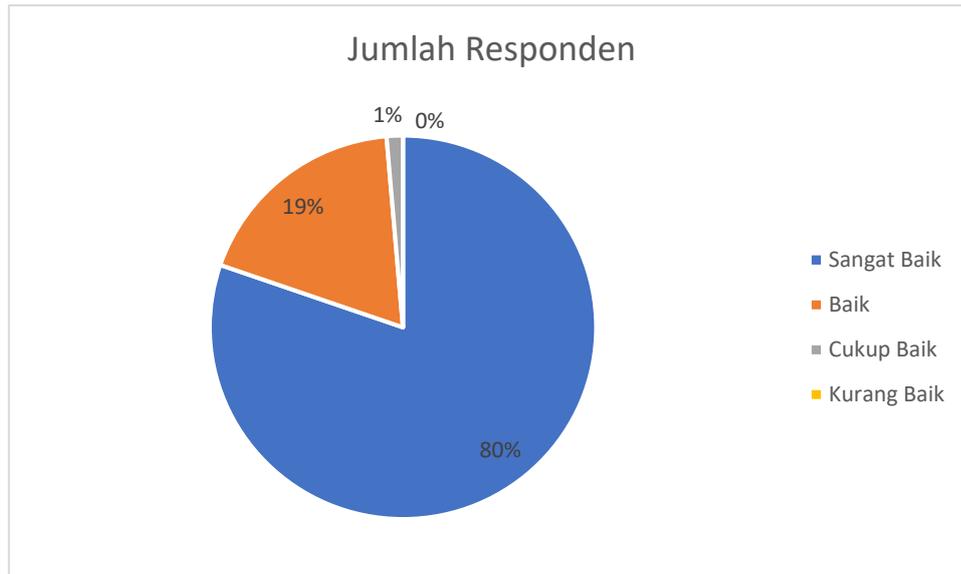
*Gambar 3. 7 Persentasi kemampuan pengelola Beasiswa*

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya Beasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 54% dan cukup baik 46%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelolaan layanan kemahasiswaan khususnya bidang unit kegiatan mahasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 8 Hasil Survey kemampuan pengelola bidang unit kegiatan mahasiswa*

No	4. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan (Unit Kegiatan Mahasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	80,3%
2	Baik	18,4%
3	Cukup Baik	1,4%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



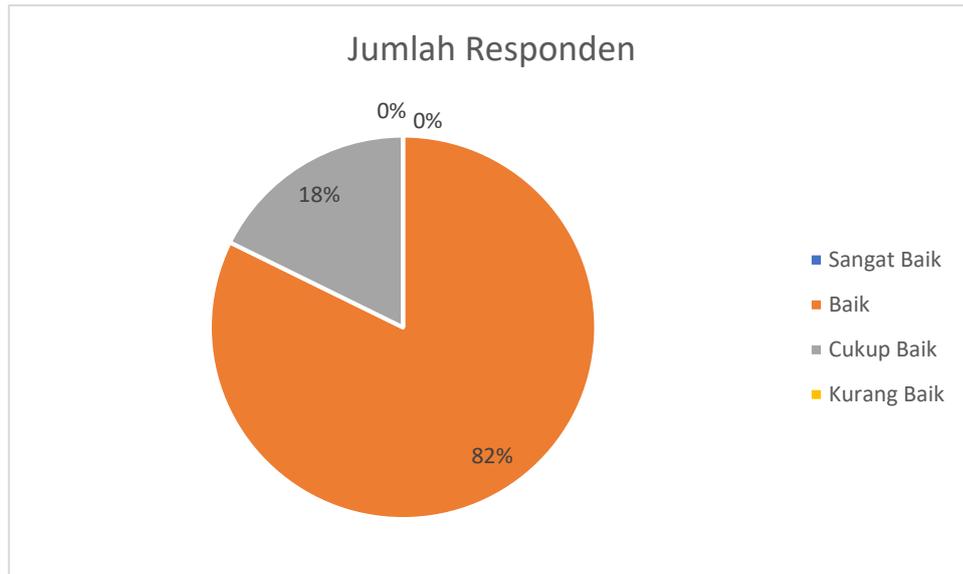
*Gambar 3. 8 Persentasi kemampuan pengelola bidang unit kegiatan mahasiswa*

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 80%, baik 19% dan cukup baik 1%.

Tanggapan responden terhadap kerapian, bersih dan selalu ada di tempat khususnya bidang layanan karir dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 9 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir*

No	5. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang (Bidang Layanan Karir)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	82,3%
3	Cukup Baik	17,7%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



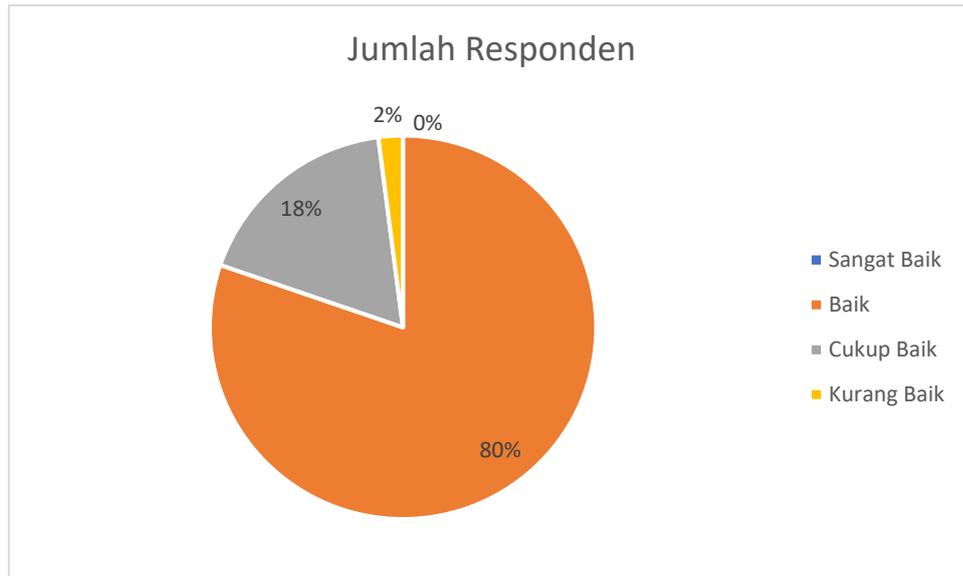
*Gambar 3. 9 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir*

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir mendapatkan hasil baik sebanyak 82% dan cukup baik 18%.

Tanggapan responden terhadap kerapian, bersih dan selalu ada di tempat khususnya bidang bimbingan konseling dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 10 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling*

No	5. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang (bimbingan konseling)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	80,3%
3	Cukup Baik	17,7%
4	Kurang Baik	2,0%
	Total	100%



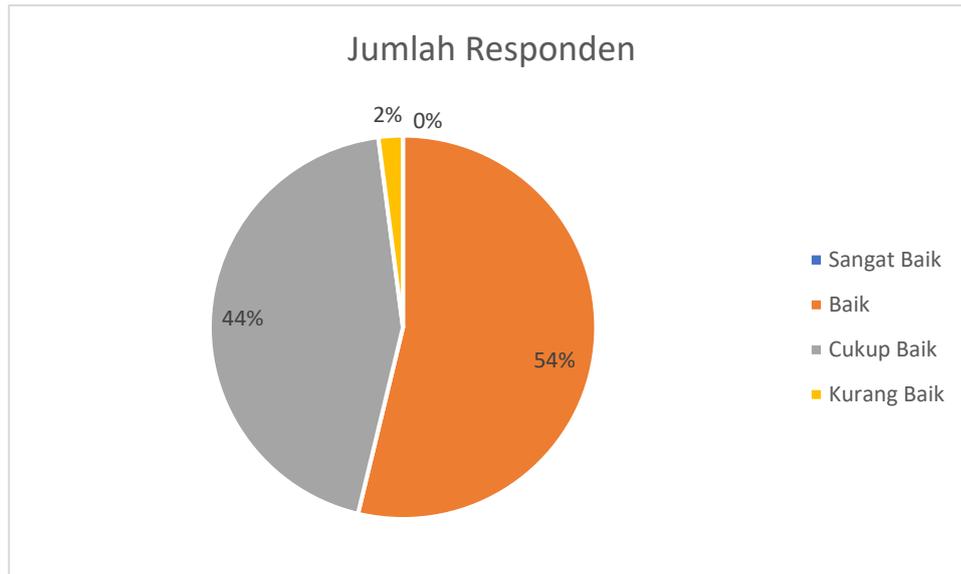
*Gambar 3. 10 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling*

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling mendapatkan hasil baik sebanyak 80%, cukup baik 18% dan kurang baik 2%.

Tanggapan responden terhadap kerapian, bersih dan selalu ada di tempat khususnya Beasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 11 Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat Beasiswa*

No	5. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang (Beasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	53,7%
3	Cukup Baik	44,2%
4	Kurang Baik	2,0%
	Total	100%



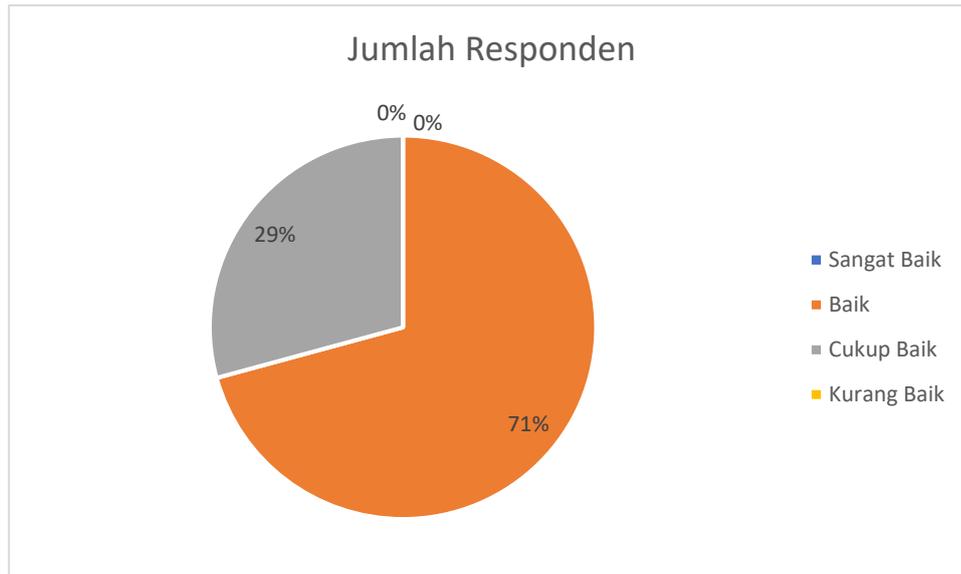
*Gambar 3. 11* Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat Beasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang Beasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 54%, cukup baik 44% dan kurang baik 2%.

Tanggapan responden terhadap kerapian, bersih dan selalu ada di tempat khususnya bidang unit kegiatan mahasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 12* Hasil Survey kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa

No	5. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang (Unit Kegiatan Mahasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	70,7%
3	Cukup Baik	29,3%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



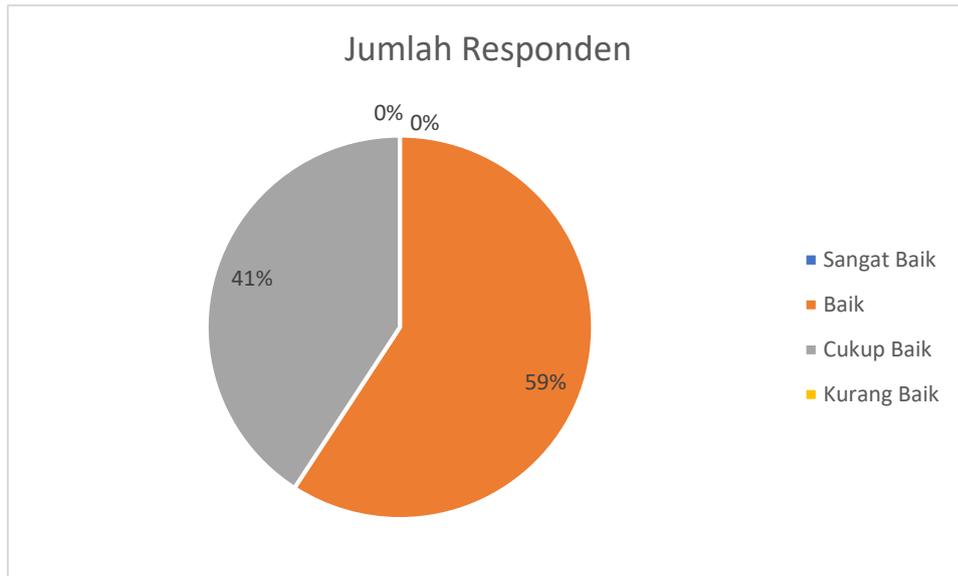
Gambar 3. 12 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 71% dan cukup baik 29%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa khususnya bidang layanan karir dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 13 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir

No	6. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa (Layanan Karir)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	59,2%
3	Cukup Baik	40,8%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



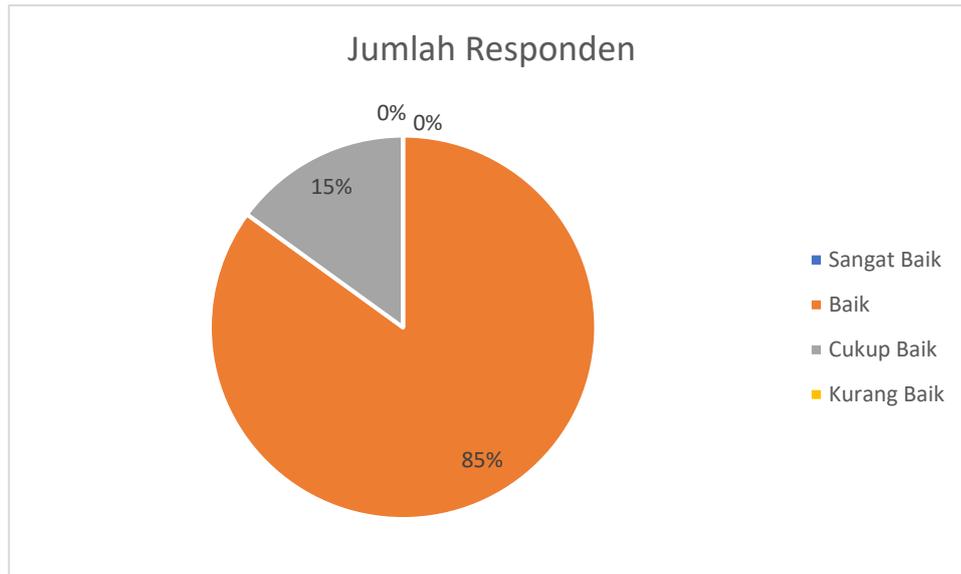
Gambar 3. 13 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir mendapatkan hasil baik sebanyak 59% dan cukup baik 49%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa khususnya Beasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 14 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa

No	6. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa (Beasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0%
2	Baik	85%
3	Cukup Baik	15%
4	Kurang Baik	0%
	Total	100%



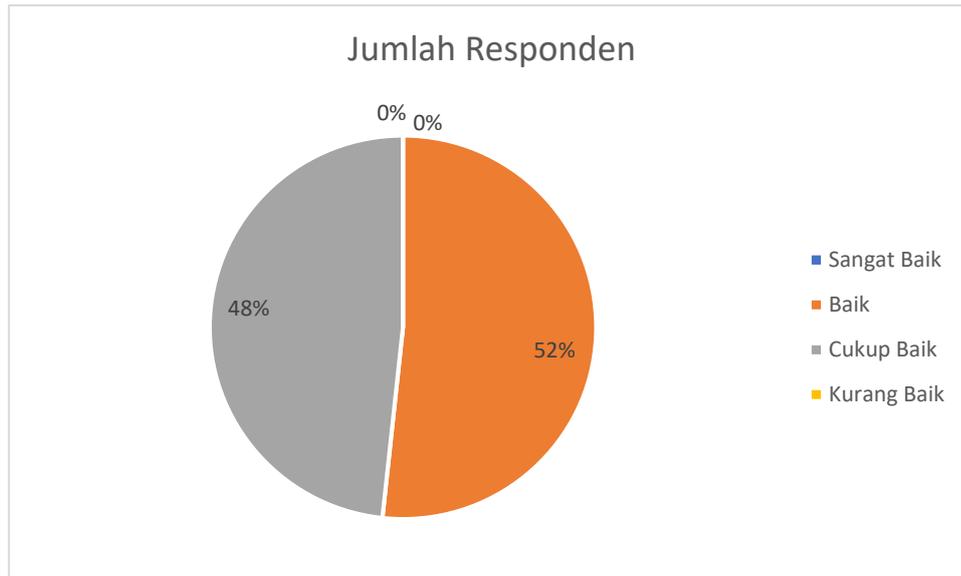
Gambar 3. 14 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 85% dan cukup baik 15%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa khususnya bimbingan konseling dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 15 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling

No	6. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa (Bimbingan Konseling)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	51,7%
3	Cukup Baik	48,3%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



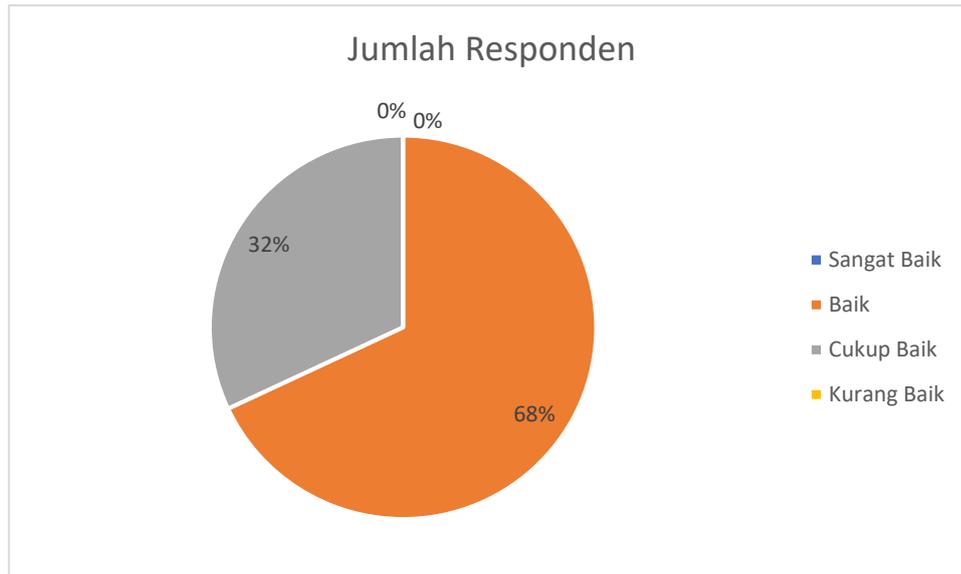
Gambar 3. 15 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling mendapatkan hasil baik sebanyak 52% dan cukup baik 48%.

Tanggapan responden terhadap kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa khususnya bidang unit kegiatan mahasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 16 Hasil Survey kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri bidang unit kegiatan mahasiswa

No	6. Kemampuan pengelola bidang Layanan Kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa (Unit Kegiatan Mahasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0%
2	Baik	68%
3	Cukup Baik	32%
4	Kurang Baik	0%
	Total	100%



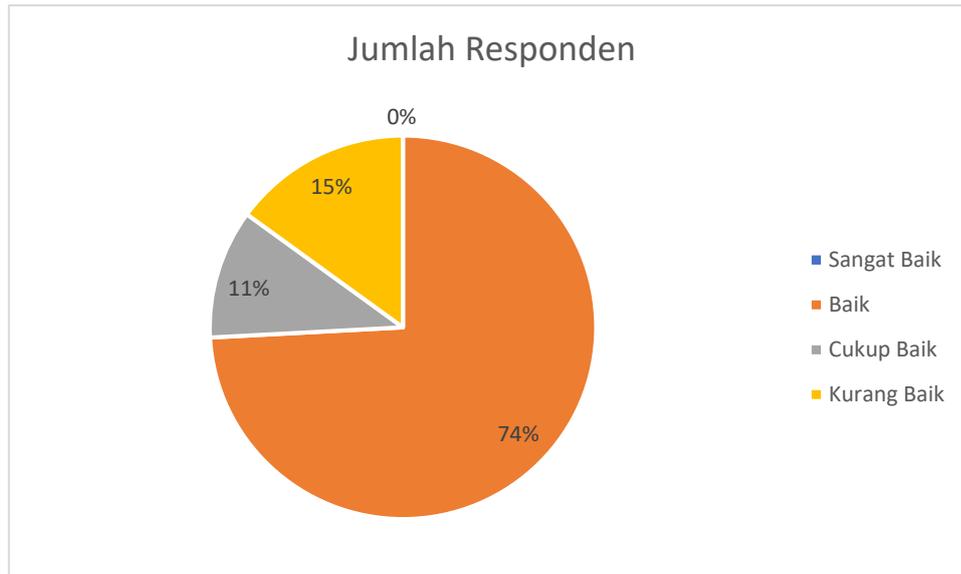
Gambar 3. 16 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri bidang unit kegiatan mahasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 68% dan cukup baik 32%.

Tanggapan responden terhadap kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa khususnya layanan karir dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 17 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir

No	7. Kemampuan kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus (Layanan Karir)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	74,1%
3	Cukup Baik	10,9%
4	Kurang Baik	15,0%
	Total	100%



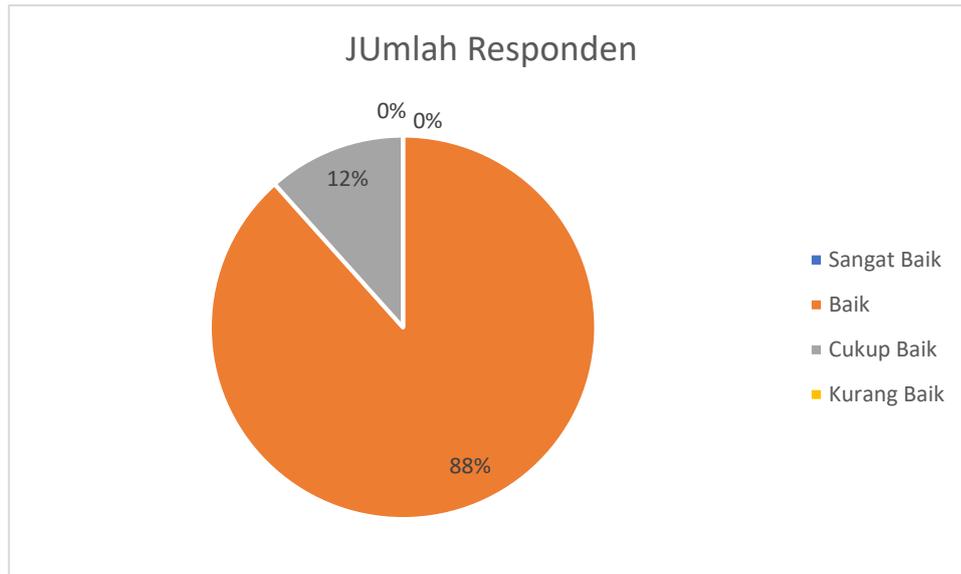
Gambar 3. 17 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir mendapatkan hasil baik sebanyak 74%, cukup baik 11% dan kurang baik 15%.

Tanggapan responden terhadap kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa khususnya Beasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 18 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa

No	7. Kemampuan kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus (Beasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	88,4%
3	Cukup Baik	11,6%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



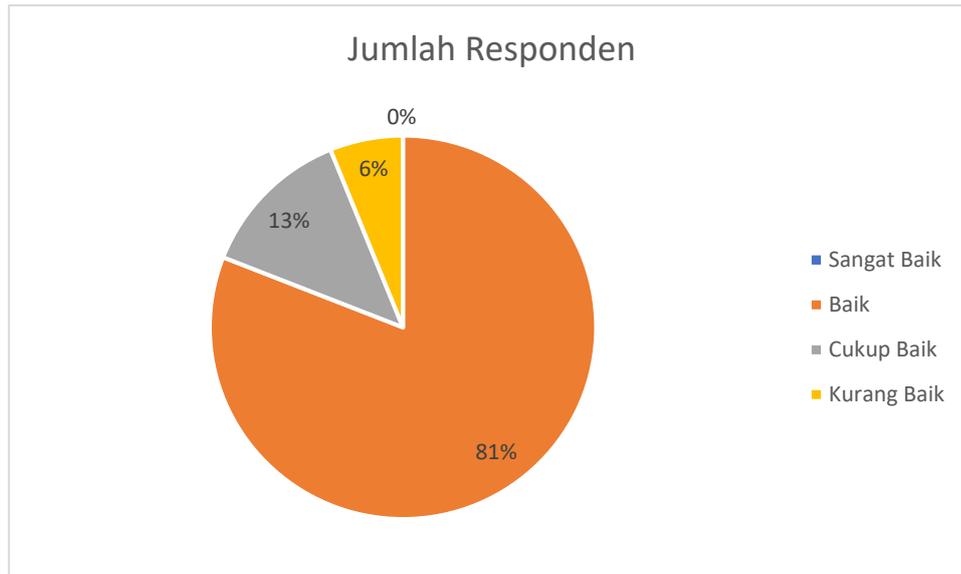
*Gambar 3. 18 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa*

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 88%, dan cukup baik 12%.

Tanggapan responden terhadap kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa khususnya bidang bimbingan konseling dapat di lihat pada tabel berikut ini:

*Tabel 3. 19 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling*

No	7. Kemampuan kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus (Konseling)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	81,0%
3	Cukup Baik	12,9%
4	Kurang Baik	6,1%
	Total	100%



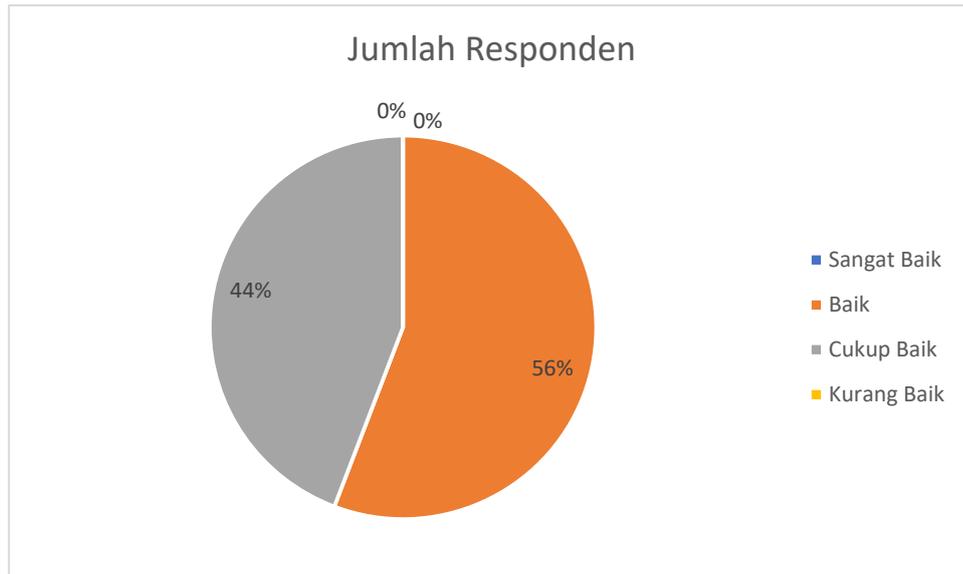
Gambar 3. 19 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling mendapatkan hasil baik sebanyak 81%, cukup baik 13% dan kurang baik 6%.

Tanggapan responden terhadap kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa khususnya bidang unit kegiatan mahasiswa dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 20 Hasil Survey kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang unit kegiatan mahasiswa

No	7. Kemampuan kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus (Unit Kegiatan Mahasiswa)	Jlh yang memilih
1	Sangat Baik	0,0%
2	Baik	55,8%
3	Cukup Baik	44,2%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



*Gambar 3. 20 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang unit kegiatan mahasiswa*

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 56%, dan cukup baik 44%.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kemahasiswaan dapat disimpulkan bahwa:

1. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik STIE SULUT.
2. Populasi survey kepuasan mahasiswa ini merupakan mahasiswa STIE SULUT pada tahun akademik 2020/2021 sebanyak 366 orang. Survey ini di sosialisasikan kepada seluruh mahasiswa, namun survey ini hanya di isi oleh 147 orang.
3. Terdapat 20 item pernyataan yang merupakan penjabaran 4 aspek; aspek fisik pelayanan (*Tangibles*), aspek kehandalan (*Realibility*), aspek Daya Tanggap (*Responsibility*) dan aspek Empati (*Empathy*)
4. Dari hasil olah data yang dilakukan, maka kesimpulan dari kelima aspek tersebut didapatkan rata-rata 67% menyatakan “**Baik**” untuk layanan administrasi kemahasiswaan

#### **4.2 Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan hasil monitoring dan evaluasi untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi kemahasiswaan di rekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Keseluruhan penilaian mengenai sikap pihak pemberi pelayanan memunculkan rekomendasi bahwa perlu diadakan pembekalan atau workshop pelayanan prima kepada seluruh pihak petugas pelayanan. Pembekalan ini berupa bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan cepat tanggap sehingga suasana pelayanan menjadi kondusif.
2. Segala kebijakan kampus yang sedang berlaku terkait pelayanan mahasiswa STIE SULUT, diinformasikan ke bagian pelayanan agar dapat memberikan informasi yang update dan akurat kepada mahasiswa.

3. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen unit, RTL yang telah ditindaklanjuti dan dikaji dalam RTM unit akan menjadi materi tinjauan dalam RTM STIE SULUT