



STIE Sulut

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SULAWESI UTARA

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN SEMESTER GENAP 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

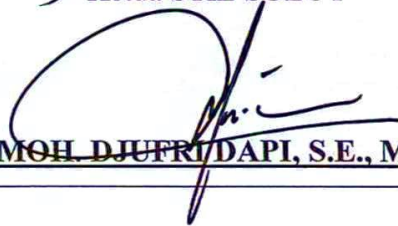
info@stiesulut.ac.id

[Facebook.com/STIE Sulut](https://www.facebook.com/STIE_Sulut)

[Instagram.com/stie_sulut](https://www.instagram.com/stie_sulut)



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

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi 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

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	3
2.1 Metode.....	3
2.2 Metode Analisis Data	3
BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI	4
3.1 Hasil Monitoring	4
3.2 Tanggapan Responden	4
BAB IV KESIMPULAN.....	24
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	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kuisioner	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.....	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 menjaring 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 Genap tahun akademik 2020/2021 bulan September 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 kuisisioner 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
≥ 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

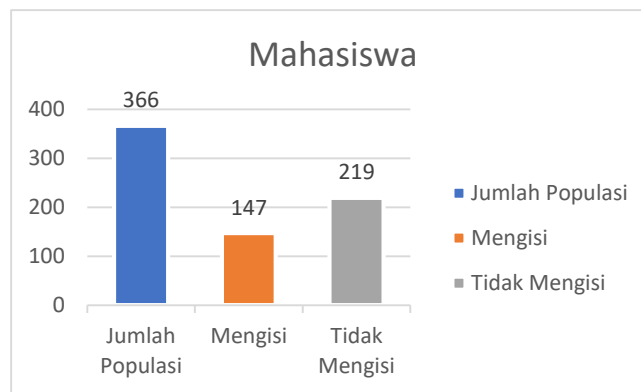
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

3.1 Hasil Monitoring

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

Tabel 3.1 Kuisioner Yang Telah Di Isi

Keterangan	Jumlah Populasi	Mengisi	Tidak Mengisi
Mahasiswa	366	147	219



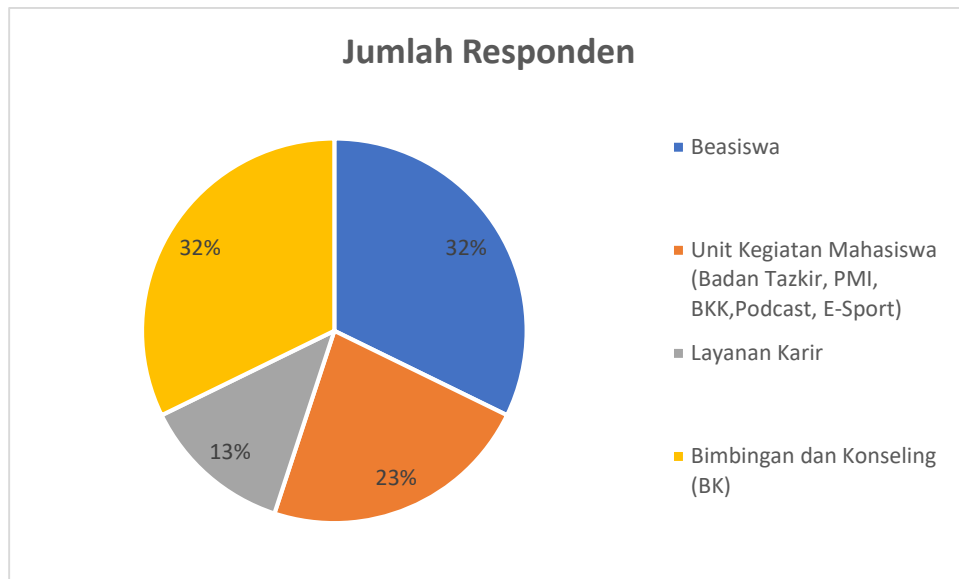
Gambar 3.1 Kuisioner

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
Total Rata-Rata		121



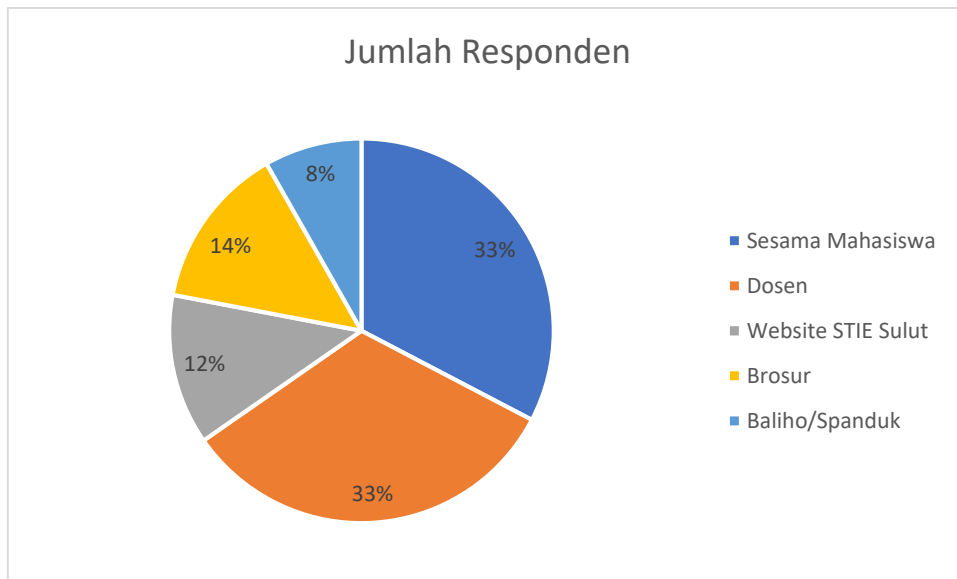
Gambar 3.2 Persentasi layanan kemahasiswaan yang di ketahui mahasiswa

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
Total Rata-Rata		90



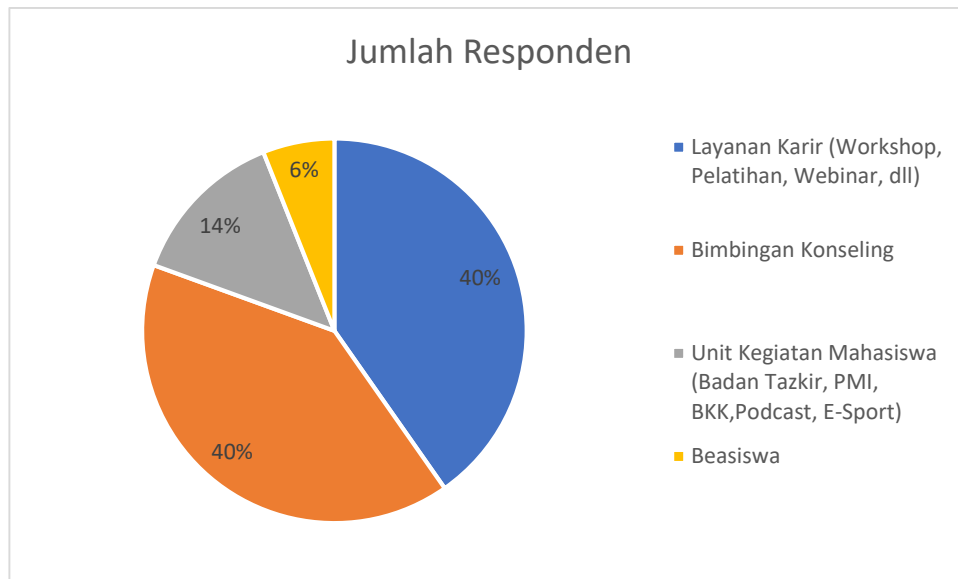
Gambar 3.3 Persentasi dapatnya informasi layanan kemahasiswaan

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



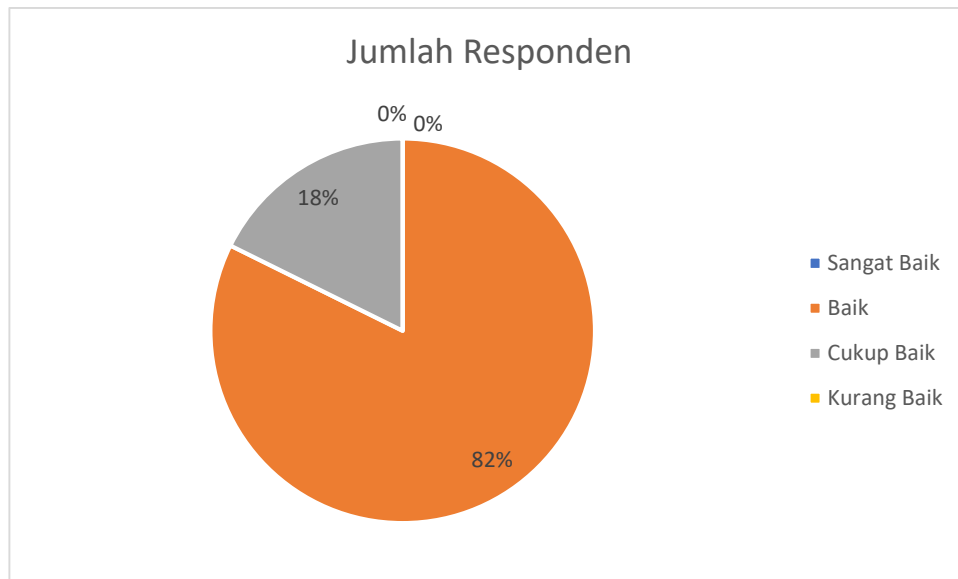
Gambar 3.4 Persentasi bidang yang pernah di ikuti

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	17,7%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



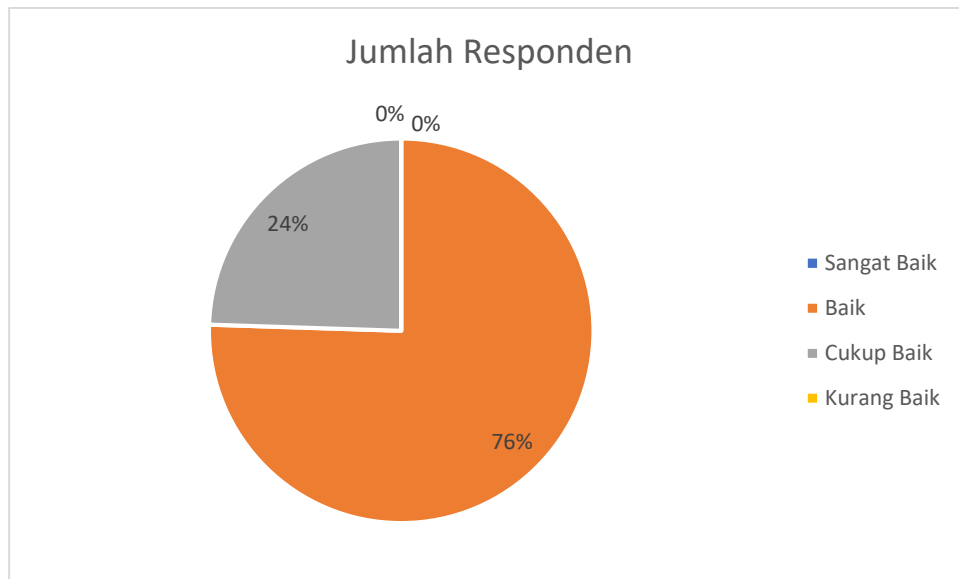
Gambar 3.5 Persentasi kemampuan pengelola layanan karir

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya layanan karir mendapatkan hasil baik 82% dan cukup baik 18%.

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%
2	Baik	76%
3	Cukup Baik	24%
4	Kurang Baik	0%
	Total	100%



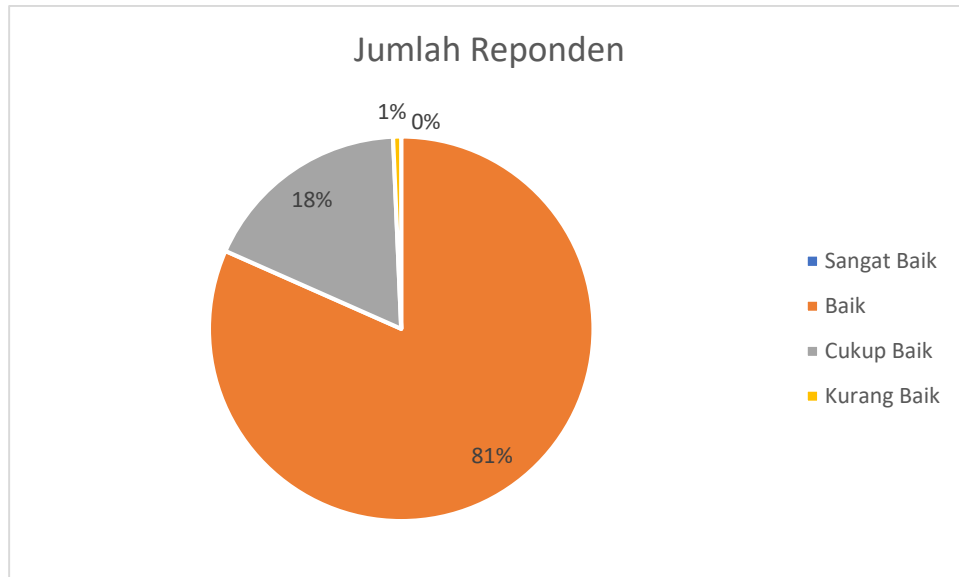
Gambar 3.6 Persentasi kemampuan pengelola bidang bimbingan dan konseling

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya bidang bimbingan dan konseling mendapatkan hasil baik sebanyak 76% dan cukup baik 24%.

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	81,6%
3	Cukup Baik	17,7%
4	Kurang Baik	0,7%
	Total	100,0%



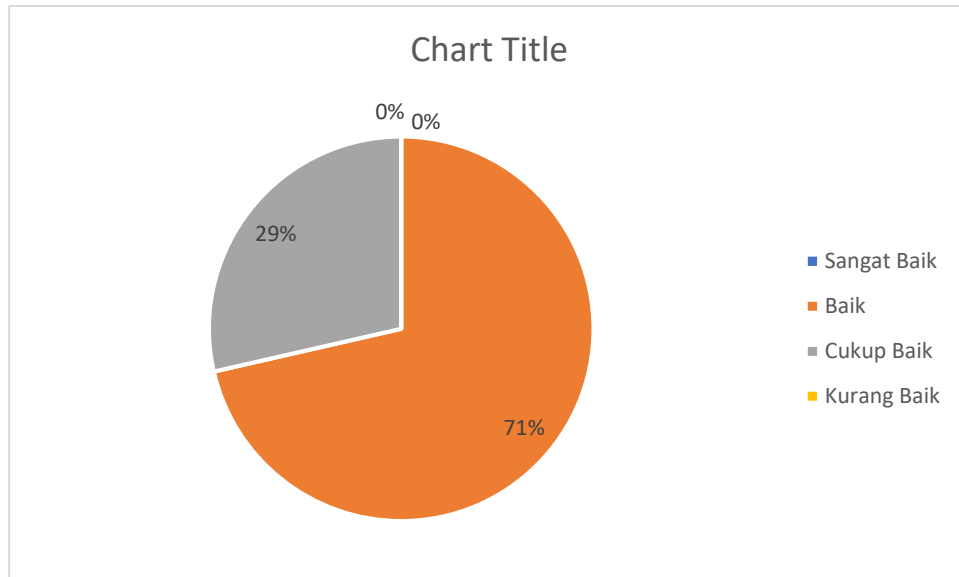
Gambar 3.7 Persentasi kemampuan pengelola Beasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya Beasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 81%, cukup baik 18% dan Kurang Baik 1%.

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	0,0%
2	Baik	71,4%
3	Cukup Baik	28,6%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



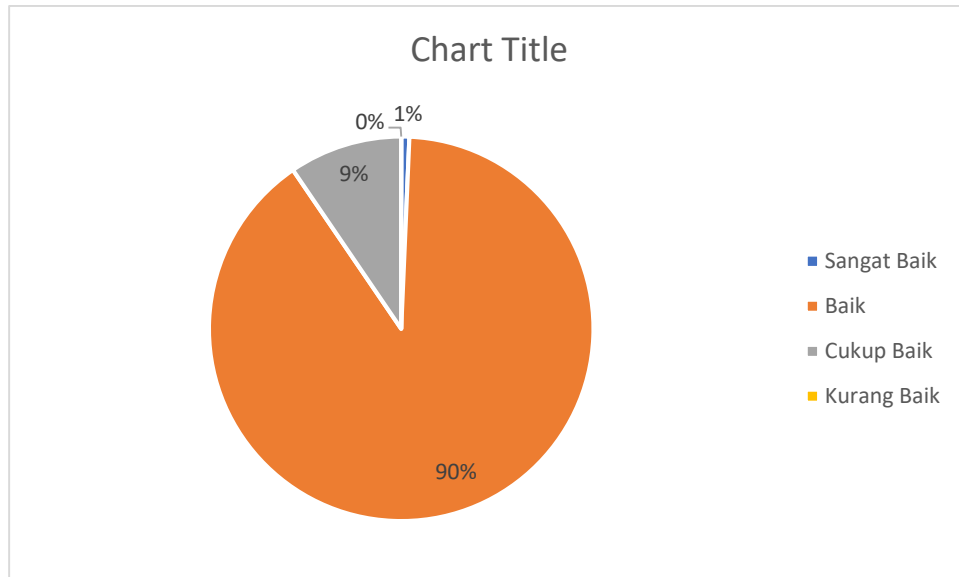
Gambar 3.8 Persentasi kemampuan pengelola bidang unit kegiatan mahasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola bidang kemahasiswaan khususnya bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 71% dan cukup baik 29%.

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	0,7%
2	Baik	89,8%
3	Cukup Baik	9,5%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



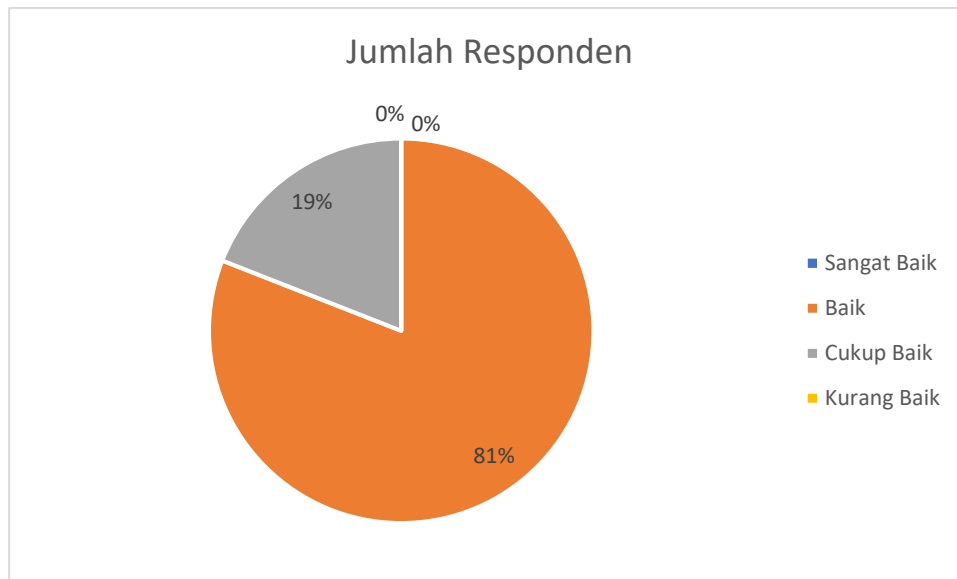
Gambar 3.9 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang layanan karir mendapatkan hasil baik sebanyak 90%, cukup baik 9% dan kurang baik 1%.

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%
2	Baik	81%
3	Cukup Baik	19%
4	Kurang Baik	0%
	Total	100%



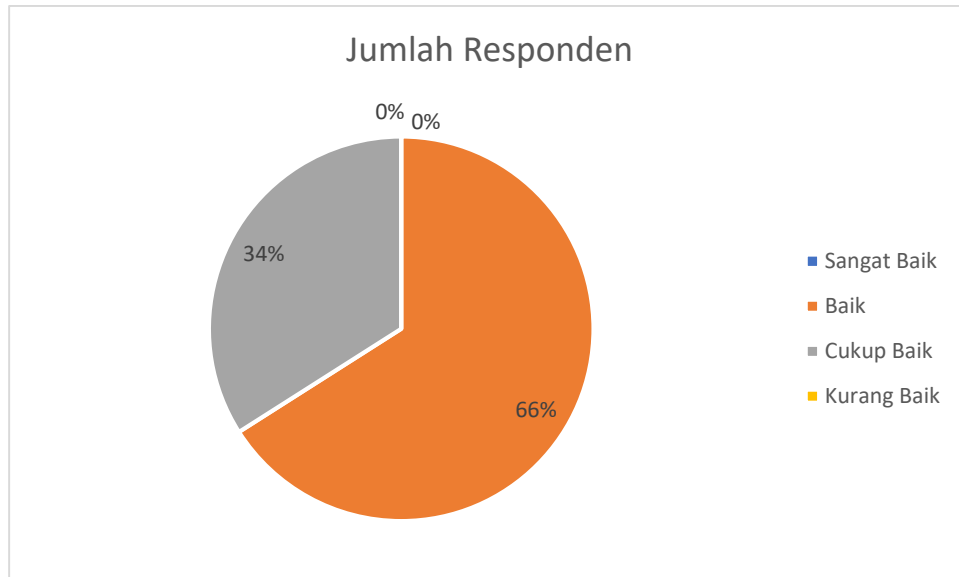
Gambar 3.10 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang bimbingan konseling mendapatkan hasil baik sebanyak 81% dan cukup baik 19%.

Tanggapan responden terhadap kerapian, bersih dan selalu ada di tempat khususnya Beasiswa dapat dilihat 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	66,0%
3	Cukup Baik	34,0%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



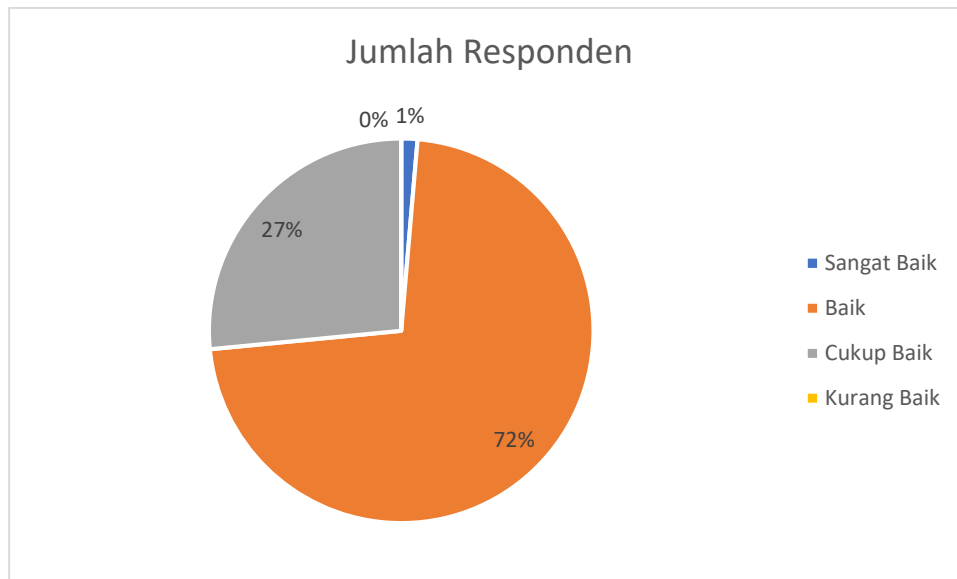
Gambar 3.11 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat Beasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang Beasiswa mendapatkan hasil baik sebanyak 66% dan cukup baik 34%.

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	1,4%
2	Baik	72,1%
3	Cukup Baik	26,5%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



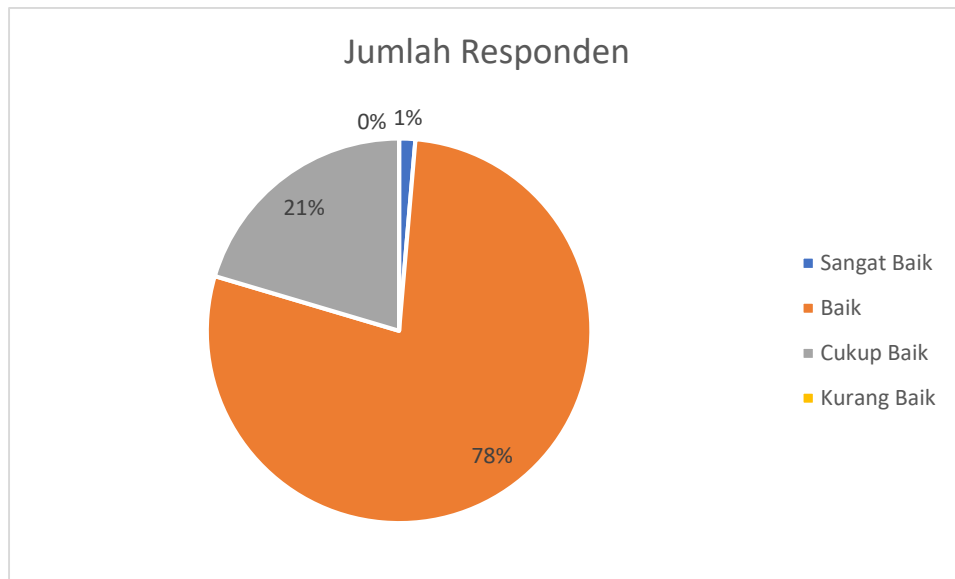
Gambar 3.12 Persentasi kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kerapian, bersih dan selalu ada di tempat bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 1%, baik 72% dan cukup baik 27%.

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	1,4%
2	Baik	78,2%
3	Cukup Baik	20,4%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



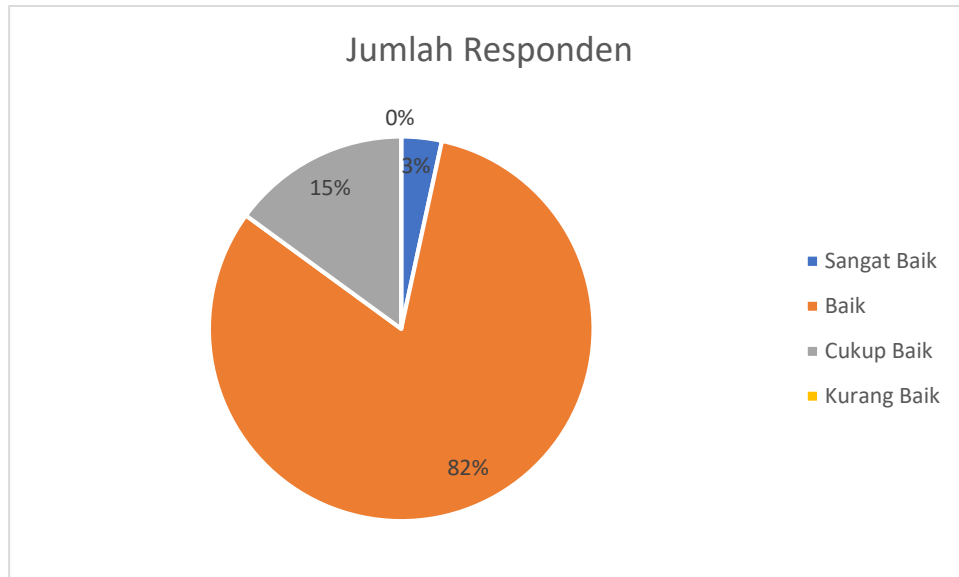
Gambar 3.13 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang layanan karir mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 1%, baik 78% dan cukup baik 21%.

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	3%
2	Baik	82%
3	Cukup Baik	15%
4	Kurang Baik	0%
	Total	100%



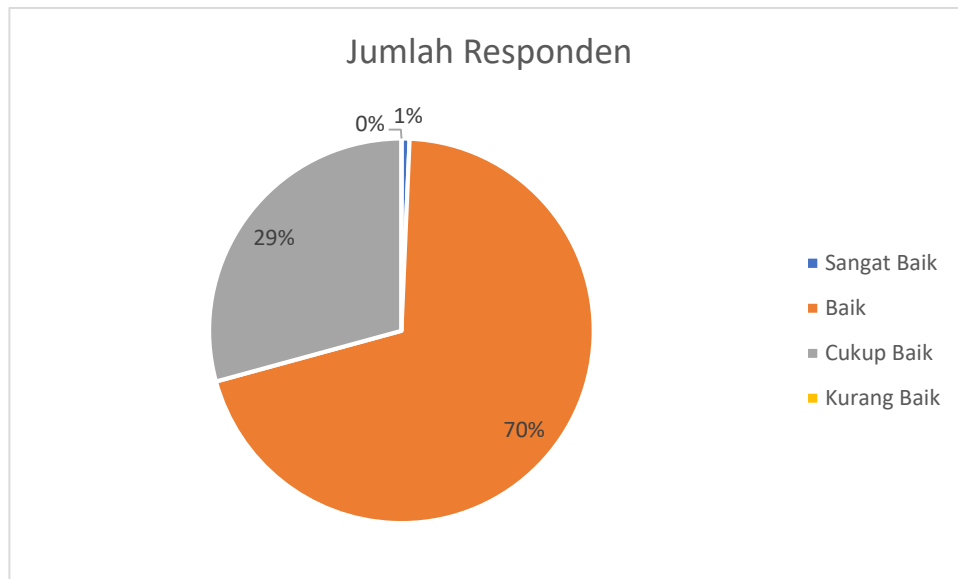
Gambar 3.14 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa Beasiswa mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 3%, baik 82% 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	0,7%
2	Baik	70,1%
3	Cukup Baik	29,3%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



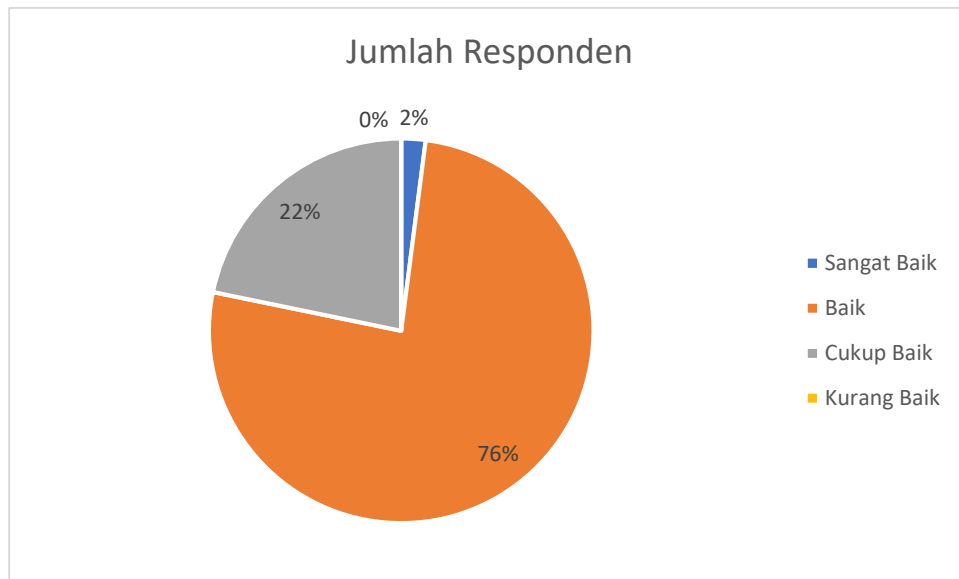
Gambar 3.15 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bimbingan konseling mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 1%, baik 70% dan cukup baik 29%.

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	2%
2	Baik	76%
3	Cukup Baik	22%
4	Kurang Baik	0%
	Total	100%



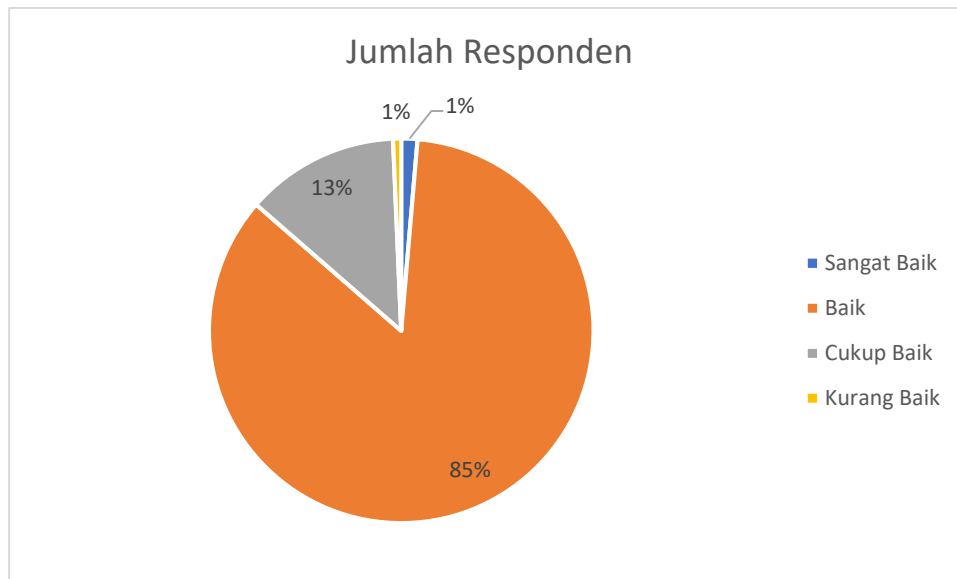
Gambar 3.16 Persentasi kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri bidang unit kegiatan mahasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bidang unit kegiatan mahasiswa mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 2%, baik 76% dan cukup baik 22%.

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	1,4%
2	Baik	85,0%
3	Cukup Baik	12,9%
4	Kurang Baik	0,7%
	Total	100%



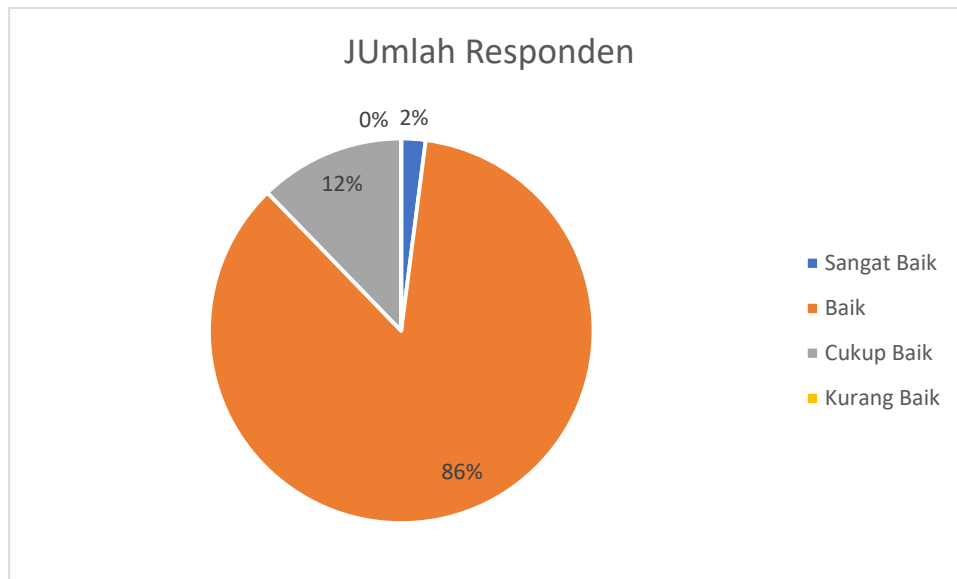
Gambar 3.17 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang layanan karir mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 1%, baik 85%, cukup baik 13% dan kurang baik 1%.

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	2,0%
2	Baik	85,7%
3	Cukup Baik	12,2%
4	Kurang Baik	0,0%
	Total	100%



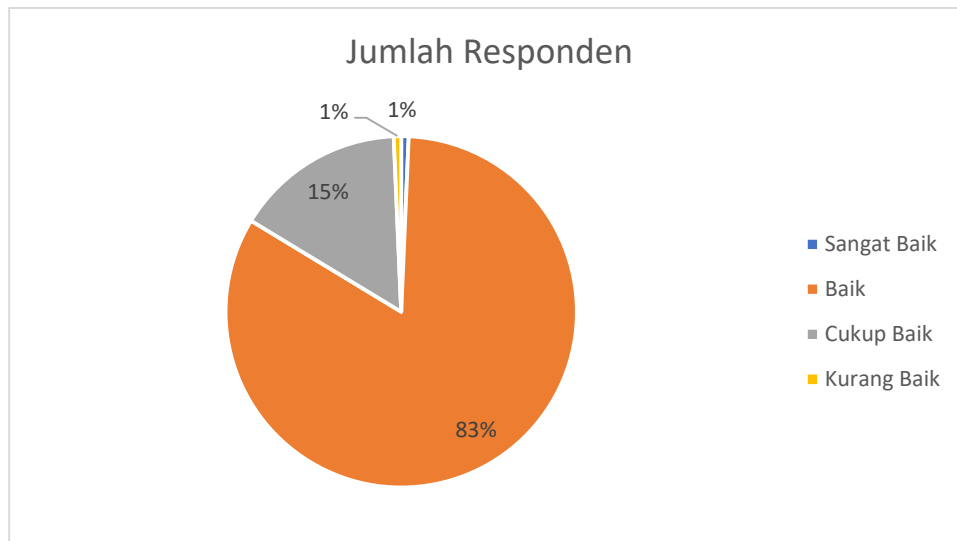
Gambar 3.18 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang Beasiswa mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 2%, baik 86%, 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	0,7%
2	Baik	83,0%
3	Cukup Baik	15,6%
4	Kurang Baik	0,7%
	Total	100%



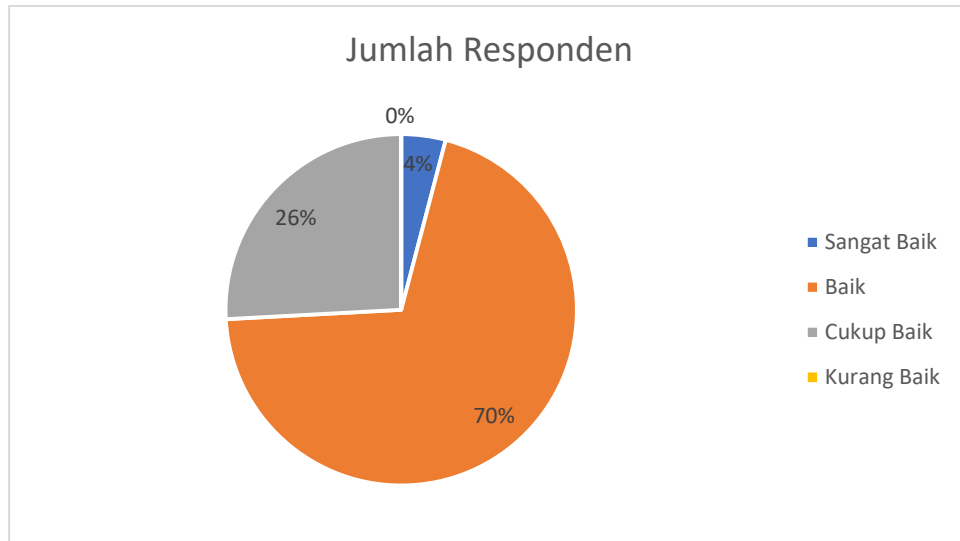
Gambar 3.19 Persentasi kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling

Dari gambar di atas dapat dilihat kepedulian pengelola layanan kemahasiswaan dalam memberikan perhatian yang tulus bidang bimbingan konseling mendapatkan hasil sangat baik sebanyak 1%, baik 83%, cukup baik 15% dan kurang baik 1%.

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	4,1%
2	Baik	70,1%
3	Cukup Baik	25,9%
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 sangat baik sebanyak 4%, baik 70%, dan cukup baik 26%.

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 79% 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