



*STIE Sulut*

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
SULAWESI UTARA

**LAPORAN HASIL  
MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN 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](http://stiesulut.ac.id)

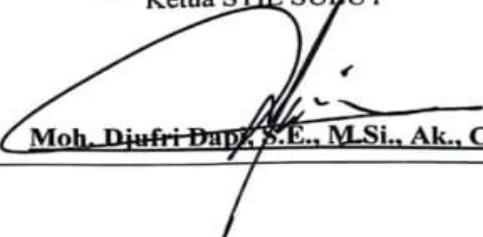
[info@stiesulut.ac.id](mailto:info@stiesulut.ac.id)

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

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



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**  
**STIE SULUT**  
**SEMESTER GANJIL T.A. 2020/2021**

Diajukan Oleh :	<p style="text-align: center;">P2M STIE SULUT</p>  <p style="text-align: center;"><b><u>Harun Odang, S.E., M.Si.</u></b></p>
Dikendalikan Oleh :	<p style="text-align: center;">Wakil Ketua I</p>  <p style="text-align: center;"><b><u>Ikra Rumiki, S.E., M.Si.</u></b></p>
Disetujui Oleh :	<p style="text-align: center;">Ketua STIE SULUT</p>  <p style="text-align: center;"><b><u>Moh. Djufri Dap, S.E., M.Si., Ak., CA.</u></b></p>

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirrabbilamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, salawat Serta salam kita haturkan kepada Rasulullah SAW. Sebagai tindak lanjut dari dilaksanakannya proses penjaminan mutu di tingkat perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi perlu melaksanakan proses pelaporan kepuasan layanan Kemahasiswaan di perguruan tinggi tersebut.

STIE SULUT menjalankan proses monev kepuasan layanan 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 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

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PRNGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Tujan Monev .....	1
1.3.Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	1
1.4.Komponen dan Aspek Pengukuran .....	2
BAB II METODE MONITORING DAN EVALUASI.....	3
2.1. Subjek Pengumpulan data .....	3
2.2. Instrumen Pengumpulan Data .....	3
2.3. Metode Analisis Data .....	3
BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI .....	5
3.1. Hasil.....	5
3.1.1. Aspek Identitas .....	5
3.1.2. Aspek Pengukuran.....	5
3.1.2.1. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen .....	5
3.1.2.2. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Akuntansi.....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	12
4.1. Kesimpulan.....	12
4.2. Rekomendasi.....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rentan Skor Indeks .....	2
Tabel 3.1 Jumlah Partisipan Responden .....	5
Tabel 3.2. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen.....	6
Tabel 3.3. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen.....	8
Tabel 3.4. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Akuntansi.....	9
Tabel 3.5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Akuntansi.....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di STIE Sulut sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di STIE Sulut maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STIE Sulut

STIE SULUT terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STIE Sulut

### **1.2. Tujuan Monev**

Secara umum survey kepuasan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan STIE Sulut Secara khusus tujuan survey ini adalah :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan kemahasiswaan
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan layanan kemahasiswaan yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan kemahasiswaan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki penyelenggaraan layanan kemahasiswaan.

### **1.3. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan ini dilaksanakan di lingkungan STIE Sulut Adapun waktu pelaksanaannya adalah pada semester ganjil tahun akademik 2020/2021 pada bulan Februari 2021, tepatnya Setelah UAS.

#### 1.4. Komponen dan Aspek Pengukuran

Pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen STIE Sulut didasarkan pada dua Aspek :

1. Aspek Identitas, Yaitu : Jumlah Partisipasi Responden.
2. Aspek Pengukuran, yaitu Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan, diantaranya ialah:
  - a. Aspek Tangibles (Pelayanan Fisik)
  - b. Aspek Reliability (Kehandalan)
  - c. Aspek Responsibility (Daya Tanggap)
  - d. Aspek Assurance (Jaminan)
  - e. Aspek Empathy (Empati)

Komponen-komponen tersebut di atas menjadi indikator pada monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di STIE Sulut. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan ditentukan berdasarkan rentang skor indeks sebagai berikut :

**Tabel 1.1. Rentang Skor Indeks**

<b>Rentang Skor</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
>3.00 - 4.00	Sangat Puas
>2.00 - 3.00	Puas
>1.00 - 2.00	Cukup Puas
$\geq$ 0.00 - 1.00	Kurang Puas

## **BAB II**

### **METODE MONITORING DAN EVALUASI**

#### **2.1. Subjek Pengumpulan Data**

Subjek dari kegiatan monitoring dan evaluasi ini ialah Mahasiswa dari 2 (dua) program studi yaitu prodi Manajemen dan Akuntansi.

#### **2.2. Instrumen Pengumpulan Data**

Kegiatan Monev dilakukan oleh setiap Gugus Kendali Mutu Program Studi (GKMPS) yang Kuesioner tersebut diterbitkan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) dengan bantuan Pusat Teknologi Informasi (PTI), Mahasiswa mengisi Kuesioner secara Offline Menggunakan Hardcopy Kuesioner. Pengisian kuisisioner terbatas waktu biasanya dilaksanakan sebelum ujian akhir semester, sebelum mahasiswa melakukan cetak kartu ujian, mahasiswa wajib mengisi kuisisioner terlebih dahulu. Hasil kuisisioner direkap dan dianalisis oleh Gugus Kendali Mutu Program Studi (GKMPS) untuk dilaporkan ke ketua prodi dan Pusat Penjaminan Mutu (P2M).

#### **2.3. Metode Analisis Data**

Metode analisis data merupakan bagian dari proses analisis dimana data primer atau data sekunder yang dikumpulkan lalu diproses untuk menghasilkan kesimpulan dalam pengambilan keputusan. Analisis data dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) masing-masing, kemudian diberikan rekomendasi terhadap hasil analisis dan didiskusikan dengan Ka. Prodi masing-masing. Analisis data menggunakan metode *Quantitative Analysis* Metode ini merupakan pendekatan pengolahan data melalui metode statistik atau matematik yang terkumpul dari data sekunder.

1. Aspek identitas dianalisis menggunakan metode frekuensi, dari hasil kuisisioner dihitung frekuensi berdasarkan pernyataan yang diajukan pada kuisisioner kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.
2. Aspek pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tercermin pada 5 indikator pernyataan dimana setiap item memiliki 4 alternatif jawaban (Sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas).

Kesimpulan tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan didasarkan pada hasil nilai rata-rata item pada aspek pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dengan alternatif jawaban masing-masing. Kemudian ditarik kesimpulan dari masing-masing alternatif dan dijadikan dasar kesimpulan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di STIE Sulut

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

## **BAB III**

### **HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

#### **3.1. Hasil**

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terlaksana dengan melibatkan seluruh mahasiswa di STIE Sulut Baik Prodi Akuntansi Maupun Manajemen. Monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan ini terdiri atas 2 aspek, yaitu aspek identitas dan aspek pengukuran.

##### **3.1.1. Aspek Identitas**

Berdasarkan monev yang sudah dilakukan, ditemukan aspek identitas yaitu berupa jumlah partisipasi responden. Seluruh mahasiswa wajib mengisi kuisioner melalui link yang telah disiapkan. Pada semester ganjil tahun akademik 2020-2021 jumlah partisipasi mahasiswa Manajemen berjumlah 126 orang, mahasiswa Akuntansi berjumlah 21 orang.

**Tabel 3.1. Jumlah Partisipasi Responden**

<b>Identitas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Partisipan</b>	<b>Presentasi</b>
Mahasiswa Prodi Manajemen	307	126	41%
Mahasiswa Prodi Akuntansi	59	21	35%
Jumlah	366	147	76%

##### **3.1.2. Aspek Pengukuran**

Pada aspek pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, terdapat 5 indikator, yaitu:

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

### 3.1.2.1. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen

Tanggapan responden merupakan jawaban yang diberikan oleh semua responden yang ada di program studi Manajemen. Adapun tanggapan mahasiswa Prodi Manajemen terhadap layanan kemahasiswaan yang diisi pada e-monev adalah seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen**

FISIK PELAYANAN (TANGIBLES)		
NO	ASPEK	Nilai
1	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang penalaran minat dan bakat.	2.66
2	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang beasiswa	2.84
3	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan dan konseling.	2.54
4	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan karir	2.50
5	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan karir bidang Bimbingan kewirausahaan	2.73
6	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Kesehatan	2.79
	Nilai Rata- Rata	2.68
FISIK KEHANDALAN		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
7	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Minat dan Bakat	2.76
8	Kemampuan Pengelola Layanan Kemahasiswaan Bidang Beasiswa	2.56
9	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan dan Konseling	2.75
10	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan Karir	2.80
11	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan Kewirausahaan	2.82
12	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Kesehatan	2.82
	Nilai Rata Rata	2.75
DAYA TANGGAP		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
13	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang penalaran minat dan bakat ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.72

14	Pengelola layanan kemahasiswaan beasiswa ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.52
15	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan dan Konseling ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.76
16	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Karir ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.83
17	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Kewirausahaan ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.77
18	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Kesehatan ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.83
	Rata Rata	2.74
<b>FISIK JAMINAN (ASSURANCE)</b>		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
19	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan penalaran minat dan bakat telah sesuai ketentuan.	2.70
20	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Beasiswa Mahasiswa telah sesuai ketentuan.	2.85
21	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Konseling telah sesuai ketentuan.	2.50
22	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Karir Mahasiswa telah sesuai ketentuan.	2.59
23	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Kemahasiswaan telah sesuai ketentuan.	2.73
24	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Kesehatan telah sesuai ketentuan.	2.73
	Nilai Rata- Rata	2.68
<b>FISIK EMPATI (EMPATHY)</b>		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
25	Kepedulian pengelola bidang minat dan bakat dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.56
26	Kepedulian pengelola bidang Beasiswa Mahasiswa dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.88
27	Kepedulian pengelola bidang Konseling dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.74
28	Kepedulian pengelola bidang Karir dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.56

29	Kepedulian pengelola bidang Kewirausahaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.57
30	Kepedulian pengelola bidang Kesehatan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.52
	Nilai Rata- Rata	2.64

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, dapat disimpulkan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada Prodi Manajemen berdasarkan aspek yang diukur dan jenis layanan.

**Tabel 3.3. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen**

Jenis Layanan	Tangibles	Reliability	Responsibility	Assurance	Emphaty	Nilai rata-Rata
Layanan Minat Bakat	2.66	2.76	2.72	2.7	2.56	2.68
Layanan Beasiswa	2.84	2.56	2.52	2.85	2.88	2.73
Layanan Bimbingan dan Konseling	2.54	2.75	2.76	2.5	2.74	2.65
Layanan Bimbingan Karir	2.5	2.8	2.83	2.59	2.56	2.65
Layanan Kewirausahaan	2.73	2.82	2.77	2.73	2.57	2.72
Layanan Kesehatan	2.79	2.82	2.83	2.73	2.52	2.73
Nilai Rata- Rata	2.68	2.75	2.74	2.68	2.64	2.69

Dari Tabel 3.3 tersebut, dapat dilihat, bahwa terdapat 2 hasil penilaian, yaitu berdasarkan aspek dan jenis layanan, dimana menghasilkan nilai rata-rata 2.69 dengan nilai huruf "Puas". Untuk lebih jelasnya, maka akan dipresentasikan dalam bentuk grafik untuk kedua hasil penilaian tersebut.

### **3.1.2.2. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Akuntansi.**

Tanggapan responden merupakan jawaban yang diberikan oleh semua responden yang ada di program studi Akuntansi. Adapun tanggapan mahasiswa Prodi Akuntansi terhadap layanan kemahasiswaan yang diisi pada monev adalah seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 3.4. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Kemahasiswaan Prodi Akuntansi.**

FISIK PELAYANAN (TANGIBLES)		
NO	ASPEK	Nilai
1	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang penalaran minat dan bakat.	2.67
2	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang beasiswa	2.71
3	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan dan konseling.	2.48
4	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan karir	2.38
5	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan karir bidang Bimbingan kewirausahaan	2.48
6	Ketersedian sarana prasarana dan kemudahan dalam memperoleh layanan kemahasiswaan bidang Kesehatan	2.57
	Nilai Rata- Rata	2.55
FISIK KEHANDALAN		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
7	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Minat dan Bakat	2.95
8	Kemampuan Pengelola Layanan Kemahasiswaan Bidang Beasiswa	2.38
9	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan dan Konseling	2.90
10	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan Karir	2.81
11	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan Kewirausahaan	2.81
12	Kemampuan pengelola layanan kemahasiswaan bidang Kesehatan	2.81
	Nilai Rata Rata	2.78
DAYA TANGGAP		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
13	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang penalaran minat dan bakat ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.62
14	Pengelola layanan kemahasiswaan beasiswa ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.52
15	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Bimbingan dan Konseling ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.90
16	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Karir ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.76

17	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Kewirausahaan ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.62
18	Pengelola layanan kemahasiswaan bidang Kesehatan ramah,rapi, bersih dan selalu ada di tempat.	2.81
	Rata Rata	2.71
	<b>FISIK JAMINAN (ASSURANCE)</b>	
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
19	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan penalaran minat dan bakat telah sesuai ketentuan.	2.57
20	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Beasiswa Mahasiswa telah sesuai ketentuan.	2.86
21	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Konseling telah sesuai ketentuan.	2.62
22	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Karir Mahasiswa telah sesuai ketentuan.	2.62
23	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Kemahasiswaan telah sesuai ketentuan.	2.76
24	Keyakinan dan kemampuan pengelola kemahasiswaan membangun rasa percaya diri mahasiswa bahwa layanan Bimbingan Kesehatan telah sesuai ketentuan.	2.67
	Nilai Rata- Rata	2.68
	<b>FISIK EMPATI (EMPATHY)</b>	
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
25	Kepedulian pengelola bidang minat dan bakat dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.52
26	Kepedulian pengelola bidang Beasiswa Mahasiswa dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.90
27	Kepedulian pengelola bidang Konseling dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.81
28	Kepedulian pengelola bidang Karir dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.76
29	Kepedulian pengelola bidang Kewirausahaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.57
30	Kepedulian pengelola bidang Kesehatan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	2.48
	Nilai Rata- Rata	2.67

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, dapat disimpulkan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada Prodi Manajemen berdasarkan aspek yang diukur dan jenis layanan.

**Tabel 3.5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Akuntansi.**

Jenis Layanan	Tangible	Reliability	Responsi Bility	Assurance	Emphaty	Nilai rata-Rata
Layanan Minat Bakat	2.67	2.95	2.62	2.57	2.52	2.66
Layanan Beasiswa	2.71	2.38	2.52	2.86	2.9	2.67
Layanan Bimbingan dan Konseling	2.48	2.9	2.9	2.62	2.81	2.74
Layanan Bimbingan Karir	2.38	2.81	2.76	2.62	2.76	2.66
Layanan Kewirausahaan	2.48	2.81	2.62	2.76	2.57	2.64
Layanan Kesehatan	2.57	2.81	2.81	2.67	2.48	2.66
Nilai Rata-Rata	2.55	2.78	2.71	2.68	2.67	2.67

Dari Tabel 3.5 tersebut, dapat dilihat, bahwa terdapat 2 hasil penilaian, yaitu berdasarkan aspek dan jenis layanan, dimana menghasilkan nilai rata-rata 2.67 dengan nilai huruf "Puas". Untuk lebih jelasnya, maka akan dipresentasikan dalam bentuk grafik untuk kedua hasil penilaian tersebut.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dari hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di tingkat institusi TA 2020/2021 Semester Ganjil di lingkungan STIE Sulut, secara keseluruhan dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### **4.1. Kesimpulan**

1. Metode penilaian yang dilakukan adalah metode survey dimana seluruh mahasiswa melakukan penilaian dengan mengisi angket layanan Kemahasiswaan.
2. Jumlah responden yang memberikan penilaian survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebesar 76%, dengan jumlah responden 147 mahasiswa Manajemen dari total 366 mahasiswa.
3. Hasil penilaian layanan kemahasiswaan yang ada pada 2 (Dua) Program Studi sesuai dengan 5 aspek penilaian (Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance dan Empathy) adalah Puas dengan nilai rata-rata 2,68.
4. Dari ke-5 aspek, penilaian tertinggi terletak pada aspek Reliability yaitu dengan nilai rata 2.76 dan yang terendah adalah aspek Tangible yaitu dengan nilai rata-rata 2,61.
5. Hasil penilaian layanan kemahasiswaan berdasarkan 6 jenis layanan (Layanan Pembinaan Minat dan Bakat, Layanan Beasiswa, Layanan Bimbingan dan Konseling, Layanan Bimbingan Karir, Layanan Kewirausahaan, dan Layanan Kesehatan) adalah Puas dengan nilai rata-rata 2.68.
6. Dari ke-6 jenis layanan, penilaian tertinggi terdapat pada Layanan Minat Bakat, Beasiswa Beasiswa, dan Kesehatan sebesar 2,70 , sedangkan nilai terendah berada di Layanan Bimbingan Karir dengan jumlah rata-rata 2.66.

#### **4.2. Rekomendasi**

Untuk lebih meningkatkan layanan kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa perlu adanya upaya yang dilakukan diantaranya :

1. Perlu adanya penguatan terhadap kesadaran mahasiswa untuk mengisi angket.
2. Prodi harus berupaya mempertahankan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sehingga tidak terjadi penurunan.