

# **LAPORAN KEGIATAN**

## **SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**



**Ketua Pelaksana :**

**Imam Basuki, S.Pd., M.Si.**

**NIP 197103272021211002**

**POLITEKNIK NEGERI MADIUN  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan evaluasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun telah dilakukan dengan baik dan hasil kegiatannya telah dilaporkan kepada Direktur melalui Wakil Direktur I.

Hasil kegiatan evaluasi ini selanjutnya sebagai bahan pertimbangan pengembangan layanan kemahasiswaan PNM pada umumnya dan secara khusus menjadi dokumen resmi PNM untuk pertimbangan perbaikan proses layanan kemahasiswaan PNM.

Laporan ini disahkan sebagai dokumen resmi PNM, sehingga segala informasi yang terkandung di dalam laporan merupakan informasi yang sah dan representatif untuk dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya.

Disahkan di Madiun,  
Pada Tanggal, 22 Agustus 2022

Direktur  
Politeknik Negeri Madiun



M. Fajar Subkhan, S.T. M.T.  
NIP. 197204291998021001

## **KATA PENGANTAR**

Atas izin dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, laporan kegiatan survey kepuasan layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun telah terselesaikan dengan baik. Dengan adanya evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan yang dilakukan setiap tahunnya, diharapkan mampu memberikan hasil yang baik dan implementasi yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan capaian hasil kepuasan layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun responden yang terlibat (mahasiswa). Hasil analisis evaluasi layanan kemahasiswaan ini diharapkan dapat menjadikan Politeknik Negeri Madiun menjadi semakin baik.

Penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan evaluasi ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk evaluasi yang lebih baik lagi.

Madiun, 22 Agustus 2022

Ttd

Penyusun

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| Lembar Pengesahan.....                   | i   |
| Kata Pengantar .....                     | ii  |
| Daftar Isi .....                         | iii |
| A. Pendahuluan.....                      | 1   |
| B. Peserta Responden .....               | 1   |
| C. Kuesioner Layanan Kemahasiswaan ..... | 2   |
| D. Metode Pelaksanaan .....              | 6   |
| E. Hasil Kegiatan .....                  | 9   |
| F. Lampiran.....                         | 15  |

## **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

### **A. Pendahuluan**

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswa di PNM dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara online pada tahun 2022. Pengisian kuesioner dilakukan pada pertengahan tahun atau di awal semester gasal. Hasil pengisian kuesioner dianalisis dengan mengelompokkan pada masing-masing indikatornya.

Pelaksanaan pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan secara *online* tersentral pada server PNM yang dikelola oleh UPT-TI PNM yang terintegrasi pada subbagian kemahasiswaan.

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dibuat dan dikembangkan oleh P4MP PNM melalui Tim penyusun kuesioner dengan **Surat Tugas Direktur PNM Nomor : 2572/PL33.010/LL/2015** (Surat Tugas Pembuatan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Kemahasiswaan beserta Analisisnya). Selanjutnya kuesioner yang tersusun dan teruji validitas dan reliabilitasnya, disyahkan **Direktur PNM Nomor : 021/PL33.010/KM/2016** tentang kuesioner kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan untuk digunakan secara *offline* dan *online*.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan ini sudah dilakukan di PNM sejak tahun 2016, dimana hasil analisis kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan tiap tahun dapat diakses secara langsung oleh Direktur PNM.

### **B. Peserta Responden**

Peserta responden kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun adalah sebagian mahasiswa Politeknik Negeri Madiun yang berjumlah **101 Mahasiswa**.

### C. Kuesioner Layanan Kemahasiswaan.

Kuesioner kepuasan masiswa terhadap layanan kemahasiswaan di PNM disusun berdasarkan dimensi service yang meliputi :

- (1) *Tangibles* merupakan aspek yang berkaitan dengan bukti langsung (bukti wujud) dari suatu pelayanan yang dilihat, dinikmati, dirasakan secara langsung.
- (2) *Reliability* merupakan aspek kehandalan pelayanan terhadap konsumen (mahasiswa).
- (3) *Responsiveness* merupakan aspek seberapa cepat pelayanan itu dilakukan oleh penyedia layanan.
- (4) *Assurance* merupakan aspek yang berhubungan dengan kemampuan PNM dalam membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan kepada para mahasiswa.
- (5) *Empathy* merupakan aspek yang berhubungan dengan perhatian kepada pelanggan untuk mengetahui keinginan konsumen (mahasiswa) secara akurat dan spesifik.

Agar instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut mempunyai sifat: (1) sah, (2) andal, (3) mudah digunakan, dan (4) dilaksanakan secara berkala, maka dilakukan uji coba instrumen secara manual dengan mengambil sampel coba sebanyak 30 responden.

Prosedur pengujian instrument kepuasan mahasiswa terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, dimana masing-masing uji dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Sah

Sah atau valid dapat dijelaskan bahwa suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen mampu mengukur apa yang hendak diukur. Parameter untuk menyatakan butir-butir pernyataan instrumen dikatakan valid/sah jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti butir pernyataan berkorelasi positif terhadap total skor. Sebuah instrumen dikatakan tidak valid/sah jika diperoleh kondisi sebaliknya.

Dalam analisis ini jumlah responden (n) sebanyak 30 orang, pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% besarnya  $r_{tabel} = 0,361$ .

Dari 5 dimensi kepuasaan mahasiswa terhadap PNM, telah disusun menjadi 25 pernyataan. Berdasarkan analisis validitas dapat diketahui bahwa nilai setiap butir memiliki koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari 0,361 ( $r_{tabel}$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa 25 pernyataan yang digunakan dalam penilaian kepuasaan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan PNM ini dapat digunakan sebagai instrumen pengambil data karena sudah dinyatakan valid (sahih).

Hasil Uji validitas setiap instrumen kepuasan mahasiswa PNM ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa PNM

| No                          | Instrumen   | Hasil       |              | Validitas |
|-----------------------------|---|-------------|--------------|-----------|
|                             |   | $r_{tabel}$ | $r_{hitung}$ |           |
| (1)                         | (2)   | (3)         | (4)          | (5)       |
| <b>Aspek Tangibles</b>      |   |             |              |           |
| 1                           | Tersedia fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di PNM   | 0,361       | 0,686        | Valid     |
| 2                           | Fasilitas pelayanan berfungsi dalam kondisi yang baik                                     | 0,361       | 0,590        | Valid     |
| 3                           | Tersedia fasilitas perpustakaan yang dilengkapi buku referensi dalam jumlah yang memadai. | 0,361       | 0,610        | Valid     |
| 4                           | Fasilitas ibadah dapat dipergunakan mahasiswa di PNM                                      | 0,361       | 0,685        | Valid     |
| 5                           | Tersedia fasilitas ruang unit kemahasiswaan dilengkapi sarana yang dibutuhkan.            | 0,361       | 0,605        | Valid     |
| <b>Aspek Reliability</b>    |   |             |              |           |
| 1                           | Terdapat jadwal pelayanan di setiap unit layanan.   | 0,361       | 0,744        | Valid     |
| 2                           | Waktu yang disediakan mencukupi kebutuhan layanan   | 0,361       | 0,655        | Valid     |
| 3                           | Terdapat petugas layanan dengan jadwal yang tepat waktu                                   | 0,361       | 0,597        | Valid     |
| 4                           | Petugas mempunyai kemampuan menyelesaikan kebutuhan layanan                               | 0,361       | 0,564        | Valid     |
| 5                           | Petugas dilengkapi dengan job desk layanan  | 0,361       | 0,660        | Valid     |
| <b>Aspek Responsiveness</b> |   |             |              |           |
| 1.                          | PNM menyediakan layanan bimbingan karir.  | 0,361       | 0,793        | Valid     |

|                        |   |       |       |       |
|------------------------|---|-------|-------|-------|
| 2.                     | PNM mempunyai mekanisme yang jelas pada masalah kemahasiswaan.                            | 0,361 | 0,533 | Valid |
| 3.                     | Terdapat jadwal layanan khusus untuk menyelesaikan kasus.                                 | 0,361 | 0,602 | Valid |
| 4.                     | Menyediakan prosedur keberatan terhadap kewajiban mahasiswa                               | 0,361 | 0,630 | Valid |
| 5.                     | Petugas bersikap tanggap pada keluhan mahasiswa.  | 0,361 | 0,801 | Valid |
| <b>Aspek Assurance</b> |   |       |       |       |
| 1.                     | Petugas layanan mempunyai sikap santun dalam memberikan layanan                           | 0,361 | 0,616 | Valid |
| 2.                     | Petugas memberikan layanan berupa peminjaman peralatan kegiatan milik PNM.                | 0,361 | 0,733 | Valid |
| 3.                     | Petugas memberikan informasi melalui komunikasi pribadi.                                  | 0,361 | 0,668 | Valid |
| 4.                     | Petugas melaksanakan peraturan secara tepat azas.   | 0,361 | 0,588 | Valid |
| <b>Aspek Empathy</b>   |   |       |       |       |
| 1.                     | Petugas memberikan petunjuk kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan pengurusan layanan. | 0,361 | 0,630 | Valid |
| 2.                     | Petugas bersedia membantu memberikan informasi yang dibutuhkan layanan mahasiswa.         | 0,361 | 0,604 | Valid |
| 3.                     | Petugas terbuka terhadap masukan atas keluhan pelayanan mahasiswa.                        | 0,361 | 0,541 | Valid |
| 4.                     | PNM berusaha memenuhi kebutuhan layanan bidang minat bakat.                               | 0,361 | 0,366 | Valid |
| 5.                     | PNM menyediakan fasilitas layanan yang dibutuhkan unit kegiatan kemahasiswaan.            | 0,361 | 0,575 | Valid |

## 2. Andal

Andal atau reliabilitas menunjukkan apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi suatu instrumen yang mempunyai tingkat keandalan yang tinggi jika instrumen tersebut konsisten atau tidak berubah-ubah.

Pengujian reliabilitas (tingkat keandalan) instrumen ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas *Alpha Cronbach* dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala nirdikotomis maupun dikotomis. Sebuah instrumen dikatakan andal jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan dikatakan tidak handal jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

Hasil perhitungan Uji keandalan dimensi kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 2 untuk hasil Uji reliabilitas.

Tabel 2  
Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan Mahasiswa PNM

| Dimensi | Koefisien alpha Cronbach | Hasil | Keterangan |
|---------|--------------------------|-------|------------|
| 1       | 0,6                      | 0,821 | reliabel   |
| 2       | 0,6                      | 0,826 | reliabel   |
| 3       | 0,6                      | 0,770 | reliabel   |
| 4       | 0,6                      | 0,827 | reliabel   |
| 5       | 0,6                      | 0,755 | reliabel   |

### 3. Pelaksanaan Pengujian Instrumen Kepuasan

Pengumpulan data menggunakan instrument kepuasan tahun 2016 yang baku memenuhi syarat valid dan reliabilitas. Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa mudah digunakan yang ditunjukkan dengan:

- (1) Pengembalian kuesioner uji coba sebesar 97%.
- (2) Kesalahan pengisian kuesioner uji coba 10%.

### 4. Dilaksanakan secara berkala setiap tahun

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap PNM dilakukan pada setiap tahun yaitu pada akhir semester ganjil.

Selain menggunakan kuisisioner, pengukuran kepuasan mahasiswa juga melalui kotak saran yang tersedia di setiap unit. Mahasiswa setiap saat bisa memberikan masukan kepada Politeknik Negeri Madiun melalui kotak saran yang tersedia.

Setiap akhir perkuliahan, mahasiswa melalui BEM melaksanakan kegiatan Dialog Pimpinan dan Mahasiswa (DIPAM), dimana dalam kegiatan tersebut dihadiri oleh Pejabat struktural Politeknik Negeri Madiun. Mahasiswa secara langsung menyampaikan permasalahan akademik yang ada kepada pimpinan perguruan tinggi, dan pimpinan perguruan tinggi bisa memberikan jawaban secara langsung pada mahasiswa.

#### **D. Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan pengukuran mahasiswa PNM dengan menggunakan instrumen pada butir 3.1.6 memenuhi sifat: (1) komprehensif, (2) dianalisis dengan metode yang tepat, (3) disimpulkan dengan baik, (4) digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, dan (5) mudah diakses oleh pemangku kepentingan

##### **1. Komprehensif**

Komponen kuesioner sebanyak 25 butir sebagaimana disajikan pada laporan kegiatan ini telah memenuhi 5 dimensi kepuasan pada bidang layanan kemahasiswaan.

##### **2. Dianalisis dengan metode yang tepat**

Analisis dilakukan mengikuti tahapan sebagai berikut :

- (1) Data yang terkumpul diolah, diverifikasi, dibuat tabulasinya dan dianalisis hasilnya oleh tim survei.
- (2) Metode analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu melalui pengklasifikasian total skor atau rerata ke dalam tingkatan kelompok dengan kreteria sebagai berikut :

$$\bar{x} \geq 3,5 \quad \text{dikelompokkan Sangat Puas}$$

$$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49 \quad \text{dikelompokkan Puas}$$

$$\bar{x} \leq 2,49 \quad \text{dikelompokkan Sangat Tidak Puas}$$

- (3) Hasil pelaksanaan survei dilaporkan dalam bentuk laporan kegiatan survei selanjutnya hasil analisis kegiatan survei ini didokumentasikan di dalam laman *Files* PNM.

##### **3. Disimpulkan dengan baik**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada Tahun Akademik 2016/2017, maka dapat disimpulkan bahwa urutan komponen ketidakpuasan sebagai berikut:

- (1) Aspek *Tangibles*, meliputi sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan.
- (2) Aspek *Reliability*, meliputi keandalan dosen dan staf akademik.
- (3) Aspek *Responsiveness*, meliputi sikap tanggap.
- (4) Aspek *Assurance*, meliputi perlakuan pada mahasiswa.
- (5) Aspek *Empathy*, meliputi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.

#### 4. Digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan

Berdasarkan kesimpulan atas hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, maka telah digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, antara lain pada beberapa hal sebagai berikut:

##### (1) Kenyamanan ruang kelas

- a. Sudah dilakukan perbaikan, termasuk penggantian keramik pada ruang kelas di beberapa prodi, dilakukan pula *general cleaning* secara bergilir.
- b. Bagian Umum membuat jadwal kontrol (dilaksanakan sebulan sekali oleh Kasubbag umum untuk kebersihan, untuk kerusakan ringan: kran, lampu, kloset pecah).
- c. Institusi mengalokasikan dana untuk kebersihan, dan kerusakan ringan.
- d. Sub bagian umum membuka *hotline* untuk laporan kerusakan ringan, melalui kotak saran.

##### (2) Kecepatan staf tata usaha dalam menanggapi keluhan

Tindak lanjut yang telah dilaksanakan dalam menanggapi keluhan, disesuaikan dengan tiap-tiap permasalahan, yaitu:

- a. Pelaporan kelulusan dari prodi telah dilakukan secara rutin menggunakan *softcopy* dan *hardcopy*, oleh karena itu penerbitan nomor Ijazah dan Surat Pernyataan Lulus dari Institusi dapat diproses secara lebih cepat.
- b. Penerimaan Mahasiswa Baru: Pendaftaran dilakukan secara *online*, dan pelaksanaan tes secara tertulis. Dengan demikian data base calon mahasiswa akan dapat digunakan hingga mereka menjadi mahasiswa, serta terintegrasi.

##### (3) Kejelasan staf tata usaha dapat memberikan informasi

Di tingkat prodi, jurusan, dan institusi terdapat staf administrasi dimana mahasiswa dapat menghubungi petugas-petugas tersebut, sehingga mereka dapat memperoleh informasi dengan mudah.

(4) Keramahan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan

Terhadap staf administrasi yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa, telah dilakukan teguran langsung, dirapatkan di tingkat jurusan, dipanggil pimpinan, dan dilakukan pembinaan oleh pimpinan. Upaya lain yang dilakukan adalah program pelatihan pelayanan prima.

(5) Ketepatan pelayanan administrasi akademik

Guna meningkatkan pelayanan administrasi akademik, telah dilaksanakan standarisasi waktu pelayanan, sebagai berikut:

- a. Legalisir ijazah selesai dalam 1 (satu) hari
- b. Pembuatan transkrip selambat-lambatnya dalam 3 (tiga) hari
- c. Penyampaian jadwal kuliah dan jadwal ujian secara tepat waktu
- d. Pengumuman nilai ujian tepat waktu
- e. Pelaksanaan kuliah sesuai jadwal yang telah ditentukan

(6) Kelengkapan sarana praktikum

Pengadaan peralatan laboratorium dilaksanakan secara bertahap berdasarkan ajuan dari masing-masing prodi. Kendala yang kadang-kadang dihadapi adalah dalam pengajuan sarana praktikum, harus mendapatkan persetujuan dari Direktur, yang dalam mekanismenya sering kali memakan waktu cukup lama.

(7) Kenyamanan Ruang Organisasi Mahasiswa

Pada saat ini di semua ruang organisasi mahasiswa telah terdapat AC, dan sebagian ruang lainnya telah dilengkapi dengan seperangkat komputer dan fasilitas *internet*. kerusakan, dapat segera diperbaiki.

**5. Mudah diakses oleh pemangku kepentingan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (*di-upload*) pada *web* institusi <http://www.pnm.ac.id>, sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survei yaitu: Direktur, para Wakil Direktur, Sub bagian umum, jurusan, dan program studi.

## E. Hasil Kegiatan

Survey Kepuasan mahasiswa terakhir dilaksanakan di PNM hasilnya disajikan dalam bentuk prosentase dan dijadikan masukan bagi layanan akademik yang ada di PNM untuk ditindaklanjuti. Berikut merupakan gambaran singkat hasil pelaksanaan survei tersebut.

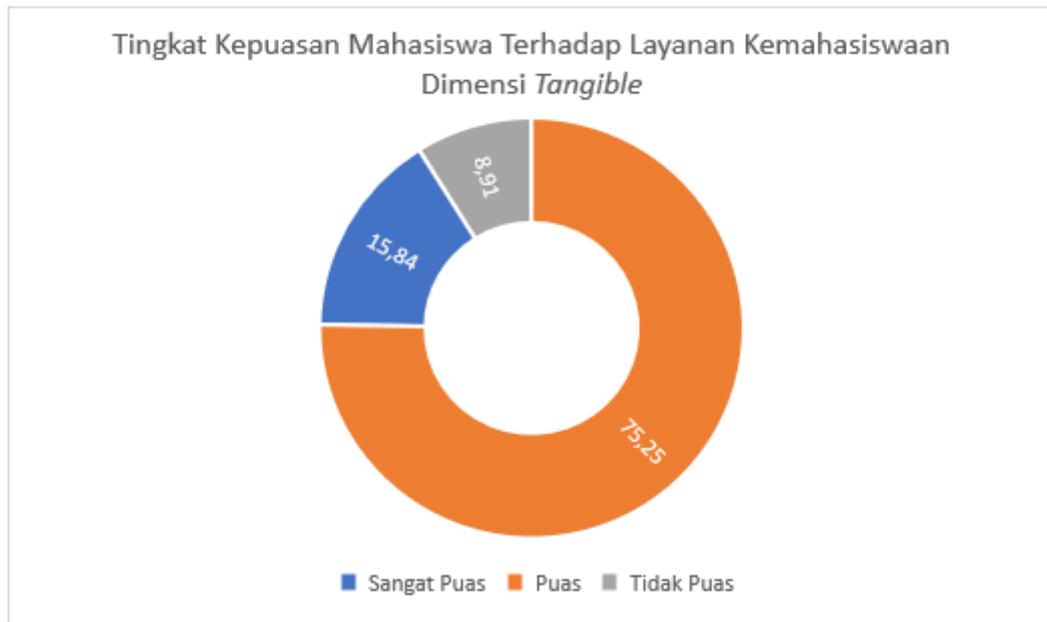
Tabel 3  
Tabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa

| No | Aspek   | Semester Genap 2021/2022 |      |       |        |
|----|---|--------------------------|------|-------|--------|
|    |   | Sangat Baik              | Baik | Cukup | Kurang |
| 1  | Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.  | 27%                      | 63%  | 7%    | 3%     |
| 2  | Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                                  | 25%                      | 62%  | 12%   | 2%     |
| 3  | Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | 25%                      | 66%  | 9%    | 1%     |
| 4  | Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.  | 31%                      | 57%  | 12%   | 1%     |
| 5  | Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas, sarana dan prasarana.  | 16%                      | 59%  | 17%   | 9%     |

Tabel 4  
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Tangible*.

| Nilai | Kelas                        | Kriteria    | Frekuensi  | Prosentase |
|-------|------------------------------|-------------|------------|------------|
| 3     | $\bar{x} \geq 3,5$           | Sangat Puas | 16         | 15,84      |
| 2     | $2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$ | Puas        | 76         | 75,25      |
| 1     | $\bar{x} \leq 2,49$          | Tidak Puas  | 9          | 8,91       |
|       |                              |             | <b>101</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



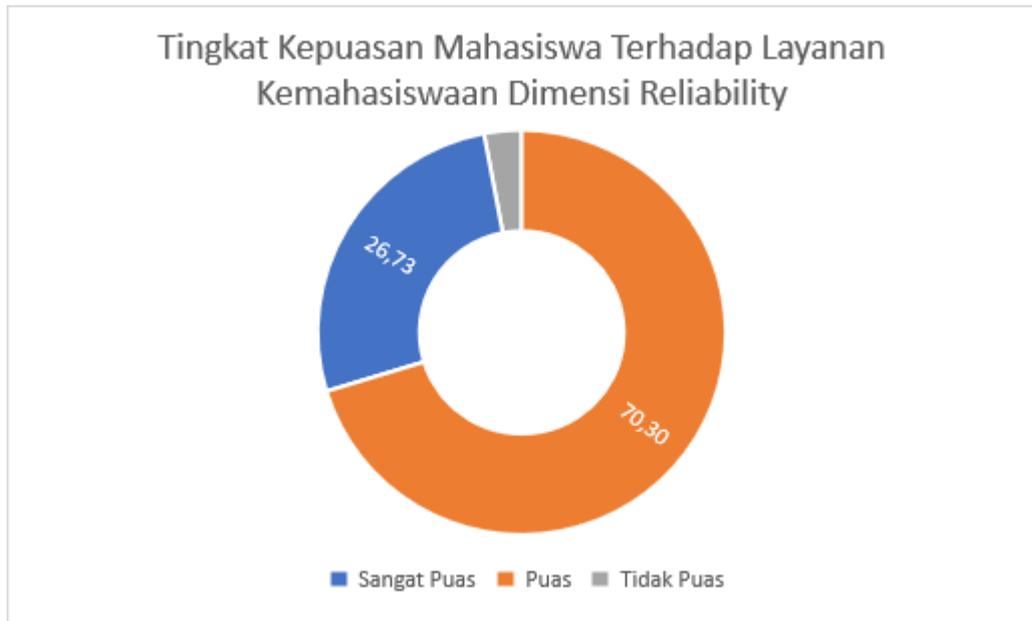
**Gambar 1**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Tangible***

Tabel 5  
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Reliability*.

| Nilai | Kelas                        | Kriteria    | Frekuensi  | Prosentase |
|-------|------------------------------|-------------|------------|------------|
| 3     | $\bar{x} \geq 3,5$           | Sangat Puas | 27         | 26,73      |
| 2     | $2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$ | Puas        | 71         | 70,30      |
| 1     | $\bar{x} \leq 2,49$          | Tidak Puas  | 3          | 2,97       |
|       |                              |             | <b>101</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



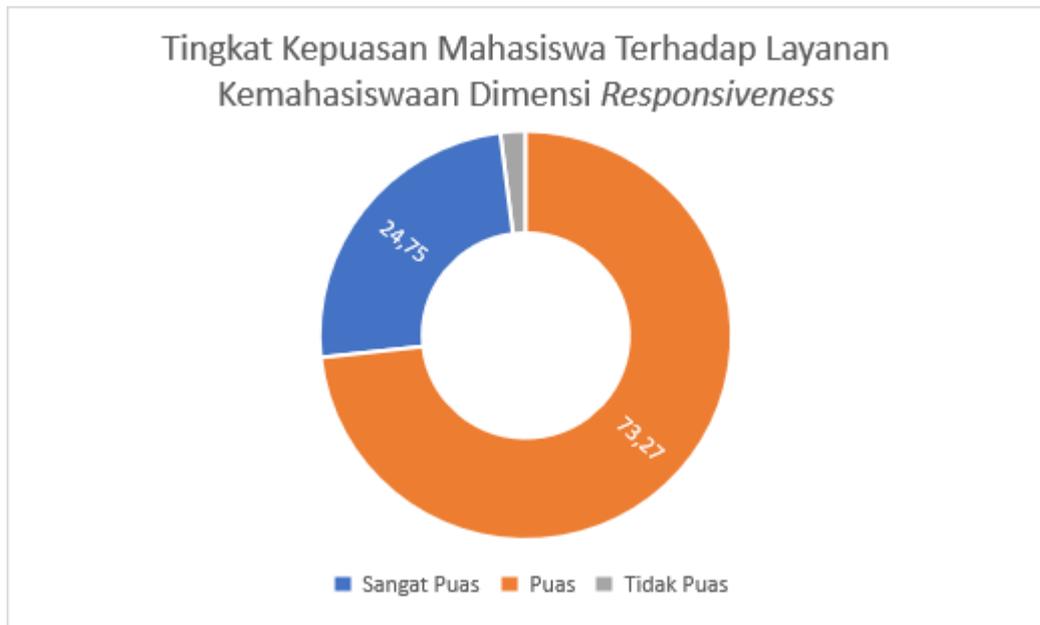
**Gambar 2**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Reliability***

Tabel 6  
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Responsiveness*.

| Nilai | Kelas                        | Kriteria    | Frekuensi  | Prosentase |
|-------|------------------------------|-------------|------------|------------|
| 3     | $\bar{x} \geq 3,5$           | Sangat Puas | 25         | 24,75      |
| 2     | $2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$ | Puas        | 74         | 73,27      |
| 1     | $\bar{x} \leq 2,49$          | Tidak Puas  | 2          | 1,98       |
|       |                              |             | <b>101</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



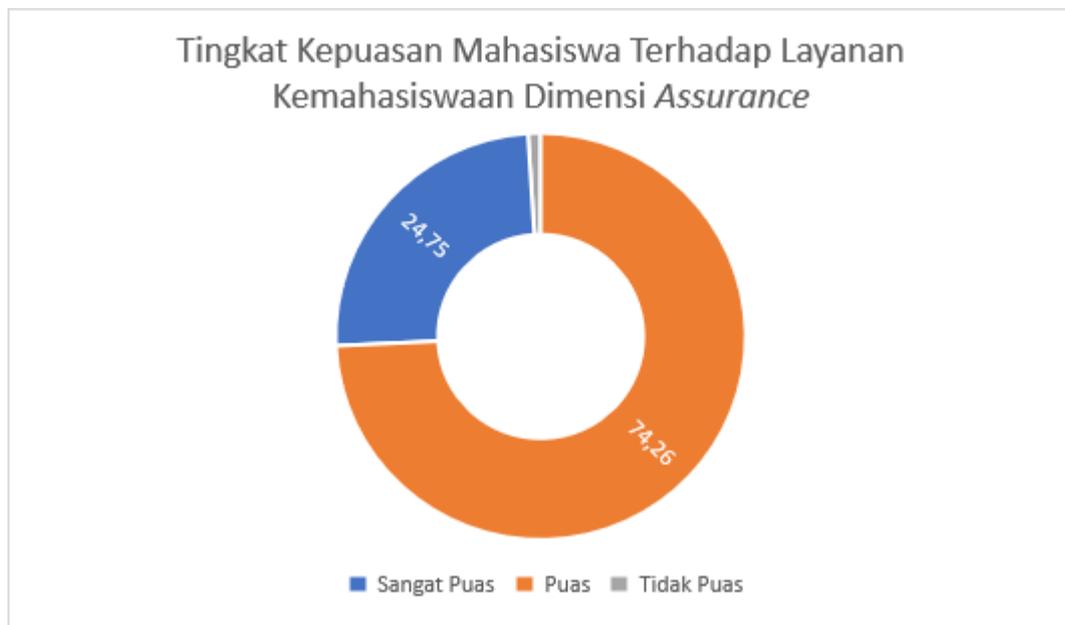
**Gambar 3**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi Responsiveness**

Tabel 7  
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi Assurance.

| Nilai | Kelas                        | Kriteria    | Frekuensi  | Prosentase |
|-------|------------------------------|-------------|------------|------------|
| 3     | $\bar{x} \geq 3,5$           | Sangat Puas | 25         | 24,75      |
| 2     | $2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$ | Puas        | 75         | 74,26      |
| 1     | $\bar{x} \leq 2,49$          | Tidak Puas  | 1          | 0,99       |
|       |                              |             | <b>101</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



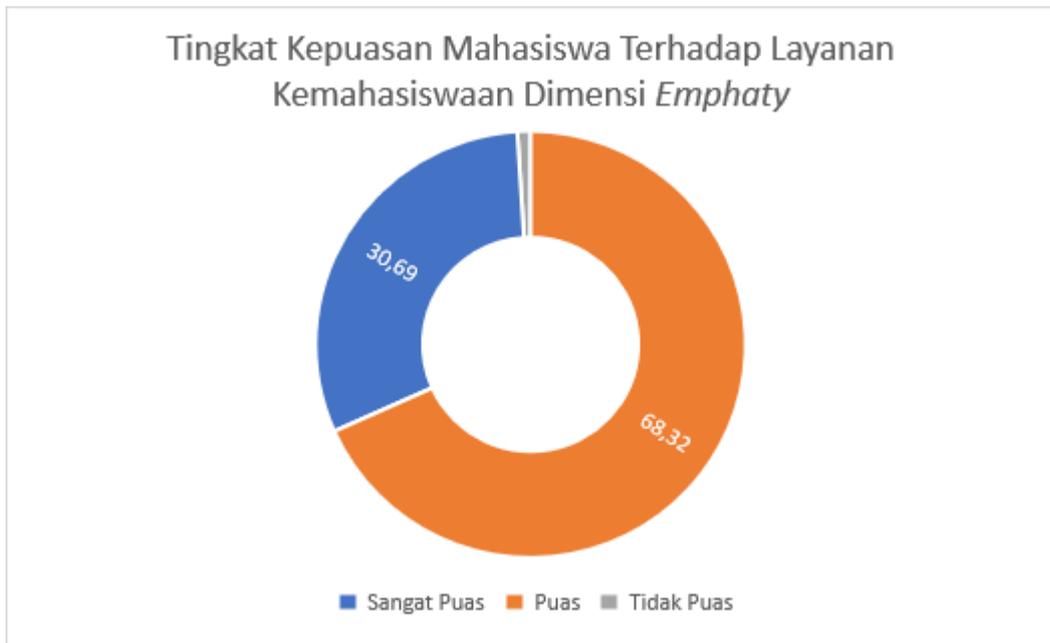
**Gambar 4**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi Assurance**

Tabel 8  
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Emphaty*.

| Nilai | Kelas                        | Kriteria    | Frekuensi  | Prosentase |
|-------|------------------------------|-------------|------------|------------|
| 3     | $\bar{x} \geq 3,5$           | Sangat Puas | 31         | 30,69      |
| 2     | $2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$ | Puas        | 69         | 68,32      |
| 1     | $\bar{x} \leq 2,49$          | Tidak Puas  | 1          | 0,99       |
|       |                              |             | <b>101</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



**Gambar 5**

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi *Emphaty***



# LAMPIRAN

**Lampiran 1. Instrumen Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan PNM**

| No                          | Pertanyaan  | Skala 1 | Skala 2 | Skala 3 | Skala 4 |
|-----------------------------|---|---------|---------|---------|---------|
| <b>Aspek Tangibles</b>      |   |         |         |         |         |
| 1                           | Tersedia fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di PNM   |         |         |         |         |
| 2                           | Fasilitas pelayanan berfungsi dalam kondisi yang baik                                     |         |         |         |         |
| 3                           | Tersedia fasilitas perpustakaan yang dilengkapi buku referensi dalam jumlah yang memadai. |         |         |         |         |
| 4                           | Fasilitas ibadah dapat dipergunakan mahasiswa di PNM                                      |         |         |         |         |
| 5                           | Tersedia fasilitas ruang unit kemahasiswaan dilengkapi sarana yang dibutuhkan.            |         |         |         |         |
| <b>Aspek Reliability</b>    |   |         |         |         |         |
| 1                           | Terdapat jadwal pelayanan di setiap unit layanan.   |         |         |         |         |
| 2                           | Waktu yang disediakan mencukupi kebutuhan layanan   |         |         |         |         |
| 3                           | Terdapat petugas layanan dengan jadwal yang tepat waktu                                   |         |         |         |         |
| 4                           | Petugas mempunyai kemampuan menyelesaikan kebutuhan layanan                               |         |         |         |         |
| 5                           | Petugas dilengkapi dengan job desk layanan  |         |         |         |         |
| <b>Aspek Responsiveness</b> |   |         |         |         |         |
| 1.                          | PNM menyediakan layanan bimbingan karir.  |         |         |         |         |
| 2.                          | PNM mempunyai mekanisme yang jelas pada masalah kemahasiswaan.                            |         |         |         |         |
| 3.                          | Terdapat jadwal layanan khusus untuk menyelesaikan kasus.                                 |         |         |         |         |
| 4.                          | Menyediakan prosedur keberatan terhadap kewajiban mahasiswa                               |         |         |         |         |
| 5.                          | Petugas bersikap tanggap pada keluhan mahasiswa.  |         |         |         |         |

| <b>Aspek Assurance</b> |   |  |  |  |  |
|------------------------|---|--|--|--|--|
| 1.                     | Petugas layanan mempunyai sikap santun dalam memberikan layanan                           |  |  |  |  |
| 2.                     | Petugas memberikan layanan berupa peminjaman peralatan kegiatan milik PNM.                |  |  |  |  |
| 3.                     | Petugas memberikan informasi melalui komunikasi pribadi.                                  |  |  |  |  |
| 4.                     | Petugas melaksanakan peraturan secara tepat azas.   |  |  |  |  |
| <b>Aspek Empathy</b>   |   |  |  |  |  |
| 1.                     | Petugas memberikan petunjuk kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan pengurusan layanan. |  |  |  |  |
| 2.                     | Petugas bersedia membantu memberikan informasi yang dibutuhkan layanan mahasiswa.         |  |  |  |  |
| 3.                     | Petugas terbuka terhadap masukan atas keluhan pelayanan mahasiswa.                        |  |  |  |  |
| 4.                     | PNM berusaha memenuhi kebutuhan layanan bidang minat bakat.                               |  |  |  |  |
| 5.                     | PNM menyediakan fasilitas layanan yang dibutuhkan unit kegiatan kemahasiswaan.            |  |  |  |  |