

LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN TA. 2020/2021



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN

LEMBAR PENGESAHAN



**LAPORAN
KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
TA. 2020/2021**

Bogor, Agustus 2021

**Laporan Dibuat
Oleh**

**Udi Pramiudi, SE., M.Ak
Kepala BPM**

Mengetahui :

**Prof. Dr. H. Moermahadi Soeria Dianegara, SE., Ak., MM., CPA., CSFA.
Rektor IBI Kesatuan**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan kepuasan layanan kemahasiswaan Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan IBI Kesatuan telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya berdasarkan tahun akademik mampu memberikan yang baik dan implementasi yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk terwujud capaian kepuasan layanan kemahasiswaan IBI Kesatuan, para mahasiswa terlibat dalam pengisian kuesioner. Setiap tahun ajaran baru akan dilakukan terus menerus evaluasi demi mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan IBI Kesatuan. Hasil analisis evaluasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar tindak lanjut perbaikan dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Demikian laporan ini kami buat, semoga bermanfaat bagi Institusi.

Bogor, Agustus 2021


Udi Pramiudi / SE., M.Ak
Kepala BPM

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
1.4 Responden	2
1.5 Ruang Lingkup	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	5
2.1 Pengumpulan Data	5
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	5
BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN KEMAHASISWAAN PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN.....	8
3.1 Hasil Olah Data Layanan Bimbingan dan Konseling	8
3.2 Hasil Olah Data Layanan Penalaran.....	9
3.3 Hasil Olah Data Layanan Pengembangan Minat dan Bakat	10
3.4 Hasil Olah Data Layanan Pembinaan Soft Skill	11
3.5 Hasil Olah Data Layanan Beasiswa	12
3.6 Hasil Olah Data Layanan Kesehatan	13
3.7 Hasil Olah Data Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	14
BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
4.3 Penutup	17
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh pengguna layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing (berbeda-beda), namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

IBI Kesatuan, khususnya D3 Perbankan dan Keuangan terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai upaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya dan untuk perbaikan periode selanjutnya. Monev kepuasan mahasiswa pada 2021 ini dilaksanakan pada Juli 2021. Monev dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan kemahasiswaan, antara lain:

1. Layanan Bimbingan Konseling
2. Layanan Kegiatan Penalaran
3. Layanan Pengembangan Minat dan Bakat
4. Layanan Pembinaan Softskill
5. Layanan Beasiswa
6. Layanan Kesehatan
7. Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

Kegiatan Monev dengan survey kepuasan mahasiswa secara periodik juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.2 Tujuan

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan:

1. Mengukur sejauhmana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing- masing unit kerja pelayanan
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk Kepuasan layanan kemahasiswaan IBI Kesatuan di mulai awal bulan Juli 2021 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan kemahasiswaan. Pelaksanaan survei (pengambilan data) dilapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada akhir bulan Agustus 2021.

1.4 Responden

Peserta responden kegiatan kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah seluruh mahasiswa pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan IBI Kesatuan.

1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan kemahasiswaan yang terdiri dari 7 (tujuh) unit layanan. Kepuasan layanan kemahasiswaan IBI Kesatuan meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 - 6.

Tabel 1. Layanan Bimbingan dan Konseling

No.	Pernyataan
1.	Kenyamanan ruang konseling.
2.	Sikap petugas yang melayani.
3.	Kemampuan petugas dalam melayani.
4.	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan.
5.	Ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 2. Layanan Kegiatan Penalaran

No.	Pernyataan
1.	Kejelasan informasi unit-unit penalaran
2.	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan penalaran
3.	Kemudahan dalam penyelenggaraan kegiatan penalaran
4.	Kenyamanan ruang kegiatan

Tabel 3. Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

No.	Pernyataan
1.	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat.
2.	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat.
3.	Kemudahan pengurusan Proposal kegiatan pada Institusi.
4.	Kecepatan proses persetujuan.
5.	Kecepatan pencairan dana kegiatan.
6.	Keadilan dalam alokasi dana bantuan Institusi untuk kegiatan.
7.	Sikap Profesional petugas penerima proposal di tingkat prodi.
8.	Sikap Profesional petugas penerima proposal di tingkat Institusi.

Tabel 4. Layanan Pembinaan Soft Skill

No.	Pernyataan
1.	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan Soft Skill.
2.	Kemudahan melakukan pendaftaran UKM Baru.
3.	Kejelasan informasi tentang prosedur dan peraturan untuk UKM.
4.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam menjelaskan Peraturan UKM yang berlaku.
5.	Materi kegiatan.
6.	Profesionalisme fasilitas/tutor kegiatan.

No.	Pernyataan
7.	Kenyamanan lingkungan kegiatan.
8.	Soft skill dapat meningkatkan pribadi mahasiswa.

Tabel 5. Layanan Beasiswa

No.	Pernyataan
1.	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa.
2.	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa.
3.	Keramahan pelayanan pengajuan.
4.	Kejelasan kriteria seleksi.
5.	Kecepatan proses seleksi.
6.	Kejelasan putusan penerima beasiswa.
7.	Ketepatan waktu pemberian beasiswa.
8.	Kualitas pelayanan pengambilan mahasiswa.

Tabel 6. Layanan Kesehatan

No.	Pernyataan
1.	Kebersihan ruangan.
2.	Kenyamanan ruangan.
3.	Kelengkapan sarana prasarana.
4.	Penerima pasien sigap dalam melayani.
5.	Penerima pasien sopan dan ramah.
6.	Penerima pasien memberikan penjelasan dengan baik.
7.	Perawat terampil dalam bertugas.
8.	Dokter menanggapi setiap keluhan pasien.
9.	Dokter bersikap profesional.
10.	Dokter sabar, tidak terburu-buru.

Tabel 7. Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan

No.	Pernyataan
1.	Frekuensi pelaksanaan diskusi karir
2.	Keberhasilan pelaksanaan diskusi karir
3.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan
4.	Kemudahan mengakses informasi lowongan pekerjaan melalui media sosial
5.	Penanganan dan bimbingan kewirausahaan

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa. Responden diharapkan menilai penilaian layanan kemahasiswaan. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Memuaskan, (2) Tidak Memuaskan, (3) Cukup Memuaskan, (4) Memuaskan, dan (5) Sangat Memuaskan, yang menunjukkan penilaian layanan kemahasiswaan terhadap setiap aspek yang dinilai. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Badan Penjaminan Mutu. Selanjutnya Badan Penjaminan Mutu (BPM) menyusun laporan hasil penilaian layanan kemahasiswaan serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Wakil Rektor 1 dan Rektor IBI Kesatuan.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

2.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kenyamanan ruang konseling	.974	Valid
2	Sikap petugas yang melayani	.901	Valid
3	Kemampuan petugas yang melayani	.923	Valid
4	Kemampuan petugas memberikan penjelasan	.944	Valid
5	Ketepatan waktu pelayanan	.925	Valid

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.831	6	Reliabel

2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan layanan kemahasiswaan. Untuk mengubah

data kualitatif indikator kepuasan layanan kemahasiswaan menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dalam analisis tersebut, Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Memuaskan : Nilai 5
- Memuaskan : Nilai 4
- Cukup Memuaskan : Nilai 3
- Tidak Memuaskan : Nilai 2
- Sangat Tidak Memuaskan : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan range = $5 - 1 = 4$, kemudian dibuat kelompok indeks 5; yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan; dari informasi ini diperoleh interval = $(4/5) = 0,80$ maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan kemahasiswaan dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 8. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,81 - 2,61	Tidak Memuaskan
3	2,62 - 3,42	Cukup Memuaskan
4	3,43 - 4,23	Memuaskan
5	4,24 - 5,00	Sangat Memuaskan

Evaluasi kegiatan ini adalah evaluasi pemahaman yang dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan IBI Kesatuan akan pemahaman dan implementasinya.

2.3 Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan IBI Kesatuan ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24-5,00) dikategorikan sangat memuaskan, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan memuaskan, apabila nilai skornya (2,62-3,42)

dikategorikan cukup memuaskan, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak memuaskan, dan apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak memuaskan. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan kemahasiswaan pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan IBI Kesatuan.


BAB III
HASIL EVALUASI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
T.A. 2020/2021

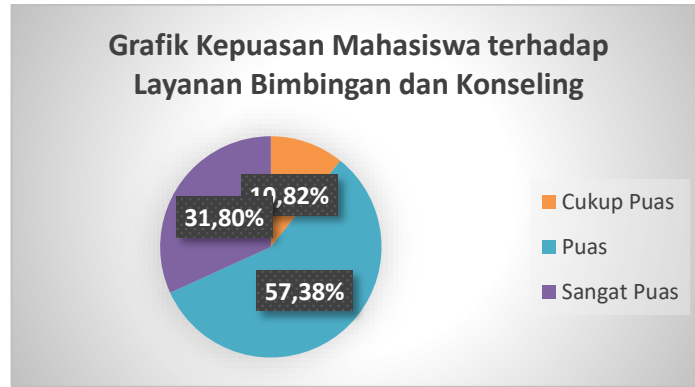
Berdasarkan hasil olah data kuesioner Penilaian Layanan Kemahasiswaan untuk Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan pada TA 2020/2021 dan hasil analisis penilaian layanan kemahasiswaan sebagai berikut:

3.1 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Bimbingan dan Konseling.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Bimbingan dan Konseling adalah 31,80% menyatakan Sangat Puas, 57,38% menyatakan Puas, dan 10,82% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata sebesar **4,21 – Memuaskan**. Hasil olah data penilaian layanan bimbingan dan konseling ditunjukkan pada Tabel 9 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 9. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Bimbingan dan Konseling

 <p style="text-align: center;">BADAN PENJAMINAN MUTU INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No. 1 Bogor - 16123, Telp (0251) 8381112 - 8358787 - Fax. (0251) 8319925 http://ibik.ac.id - email : bpm@ibik.ac.id LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN T.A. 2020/2021</p> <p>Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas : Program Vokasi</p>								
Layanan Bimbingan Konseling								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kenyamanan ruang konseling	0	0	22	157	65	4,18	Memuaskan
2	Sikap petugas yang melayani	0	0	32	124	88	4,23	Memuaskan
3	Kemampuan petugas yang melayani	0	0	28	139	77	4,20	Memuaskan
4	Kemampuan petugas memberikan penjelasan	0	0	24	143	77	4,22	Memuaskan
5	Ketepatan waktu pelayanan	0	0	26	137	81	4,23	Memuaskan
Rata-rata		0	0	26,4	140	77,6	4,21	Memuaskan
Persentase		0%	0%	10,82%	57,38%	31,80%		




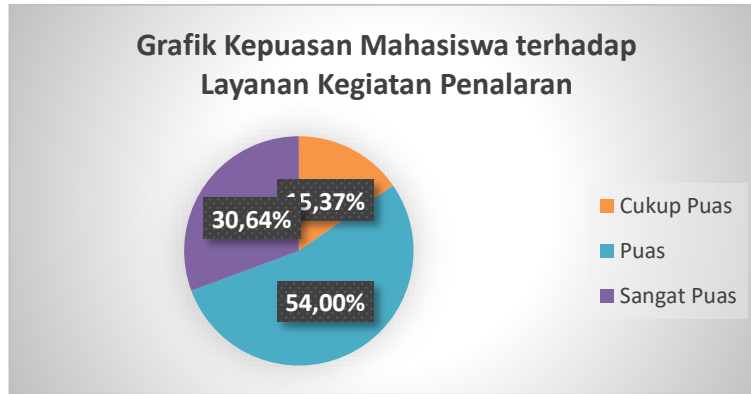
Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

3.2 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Penalaran

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Penalaran adalah 30,64% menyatakan Sangat Puas, 40,80% menyatakan Puas, dan 37,50% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata sebesar **4,15 – Memuaskan**. Hasil olah data penilaian layanan penalaran ditunjukkan pada Tabel 10 dan Gambar 2 berikut:

Tabel 10. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Penalaran

		BADAN PENJAMINAN MUTU INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN					Jl. Ranggagading No. 1 Bogor - 16123, Telp (0251) 8381112 - 8358787 - Fax. (0251) 8319925 http://ibik.ac.id - email : bpm@ibik.ac.id	
		LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN T.A. 2020/2021						
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas : Program Vokasi								
Layanan Kegiatan Penalaran								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan informasi unit-unit penalaran	0	0	41	131	72	4,13	Memuaskan
2	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan penalaran	0	0	37	127	80	4,18	Memuaskan
3	Kemudahan dalam penyelenggaraan kegiatan	0	0	33	131	80	4,19	Memuaskan
4	Kenyamanan ruang kegiatan	0	0	39	138	67	4,11	Memuaskan
Rata-rata		0	0	37,50	131,75	74,75	4,15	Memuaskan
Persentase		0,00%	0,00%	15,37%	54,00%	30,64%		



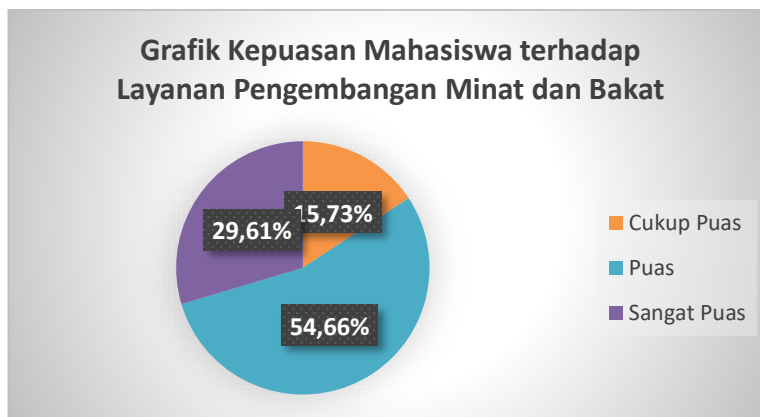
Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penalaran

3.3 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Pengembangan Minat dan Bakat.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Pengembangan Minat dan Bakat adalah 27,6% menyatakan Sangat Puas, 41,8% menyatakan Puas, 27,6% menyatakan Cukup Puas, 3,1% menyatakan Tidak Puas dengan skor rata-rata sebesar **3,94 – Puas**. Hasil olah data penilaian layanan pengembangan minat dan bakat ditunjukkan pada Tabel 11 dan Gambar 3 berikut:

Tabel 11. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

BADAN PENJAMINAN MUTU INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No. 1 Bogor - 16123, Telp (0251) 8381112 - 8358787 - Fax. (0251) 8319925 http://ibik.ac.id - email : bpm@ibik.ac.id LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN T.A. 2020/2021 Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas : Program Vokasi Layanan Pengembangan Minat dan Bakat								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat	0	0	36	139	69	4,14	Memuaskan
2	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat	0	0	36	132	76	4,16	Memuaskan
3	Kemudahan pengurusan SIK pada Institusi	0	0	40	135	69	4,12	Memuaskan
4	Kecepatan proses persetujuan	0	0	41	137	66	4,10	Memuaskan
5	Kecepatan pencairan dana kegiatan	0	0	44	134	66	4,09	Memuaskan
6	Keadilan dalam alokasi dana bantuan Institusi untuk kegiatan	0	0	37	131	76	4,16	Memuaskan
7	Sikap Profesional petugas penerima proposal di tingkat prodi	0	0	36	129	79	4,18	Memuaskan
8	Sikap Profesional petugas penerima proposal di tingkat Institusi	0	0	37	130	77	4,16	Memuaskan
Rata-rata		0	0	38,375	133,38	72,25	4,14	Memuaskan
Persentase		0%	0%	15,73%	54,66%	29,61%		



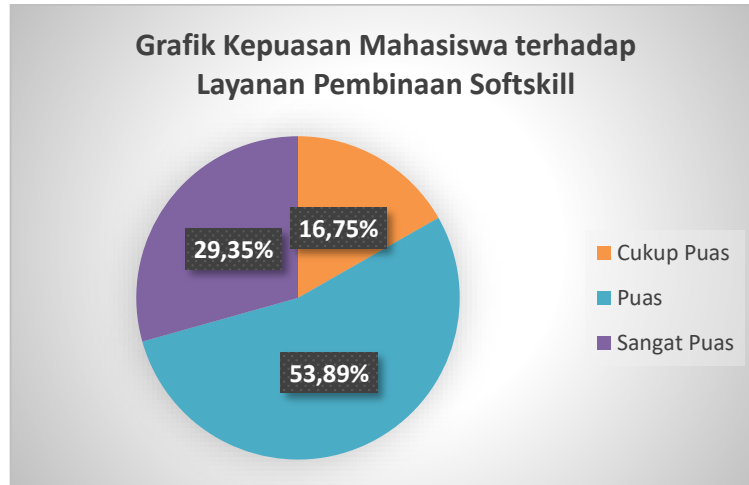
Gambar 3. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

3.4 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Pembinaan *Soft Skill*.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Pembinaan *Soft Skill* adalah 29,35% menyatakan Sangat Puas, 53,89% menyatakan Puas, dan 16,75% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata sebesar **4,13 – Puas**. Hasil olah data penilaian layanan pembinaan soft skill ditunjukkan pada Tabel 12 dan Gambar 4 berikut:

Tabel 12. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Pembinaan Soft Skill

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan Soft- Skill	0	0	39	134	71	4,13	Memuaskan
2	Kemudahan melakukan pendaftaran UKM Baru	0	0	42	137	65	4,09	Memuaskan
3	Kejelasan informasi tentang prosedur dan peraturan untuk UKM	0	0	48	141	55	4,03	Memuaskan
4	Kesopanan dan Keramahan petugas dalam menjelaskan Peraturan UKM yang berlaku	0	0	48	133	63	4,06	Memuaskan
5	Materi kegiatan	0	0	38	129	77	4,16	Memuaskan
6	Profesionalisme Fasilitator/tutor kegiatan	0	0	37	121	86	4,20	Memuaskan
7	Kenyamanan lingkungan kegiatan	0	0	42	129	73	4,13	Memuaskan
8	Softskill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa	0	0	33	128	83	4,20	Memuaskan
	Rata-rata	0	0	40,875	131,5	71,625	4,13	Memuaskan
	Persentase	0%	0%	16,75%	53,89%	29,35%		



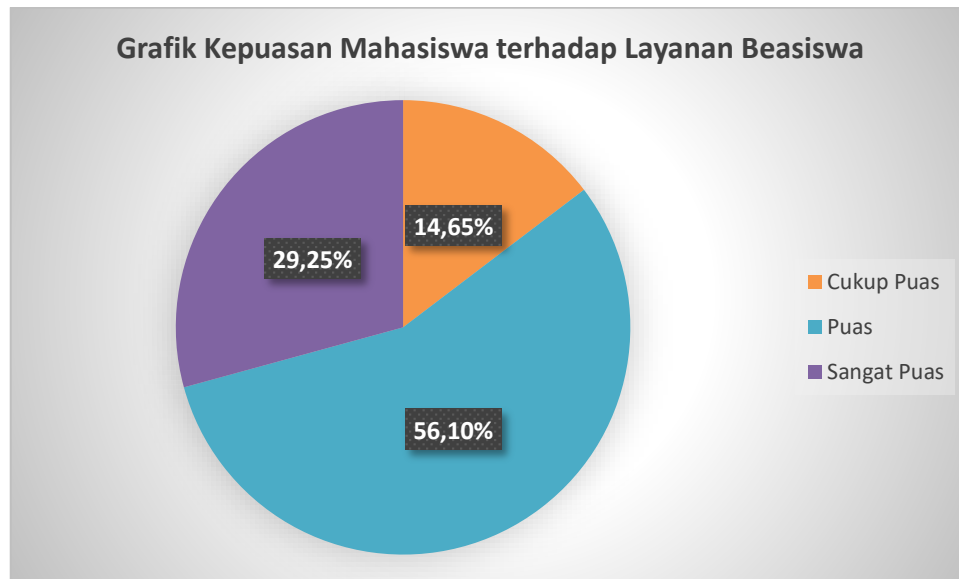
Gambar 4. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan Soft Skill

3.5 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Beasiswa.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Beasiswa adalah 29,25% menyatakan Sangat Memuaskan, 56,10% menyatakan Memuaskan, dan 14,65% menyatakan Cukup Memuaskan, dengan skor rata-rata sebesar **4,15 – Memuaskan**. Hasil olah data penilaian layanan beasiswa ditunjukkan pada Tabel 13 dan Gambar 5 berikut:

Tabel 13. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Beasiswa

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	0	0	37	131	76	4,16	Memuaskan
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	0	0	39	129	76	4,15	Memuaskan
3	Keramahan pelayanan pengajuan	0	0	36	130	78	4,17	Memuaskan
4	Kejelasan kriteria seleksi	0	0	36	135	73	4,15	Memuaskan
5	Kecepatan proses seleksi	0	0	35	139	70	4,14	Memuaskan
6	Kejelasan putusan penerima beasiswa	0	0	35	142	67	4,13	Memuaskan
7	Ketepatan waktu pemberian beasiswa	0	0	37	142	65	4,11	Memuaskan
8	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa	0	0	31	147	66	4,14	Memuaskan
	Rata-rata	0	0	35,75	136,88	71,375	4,15	Memuaskan
	Persentase	0%	0%	14,65%	56,10%	29,25%		



Gambar 5. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa

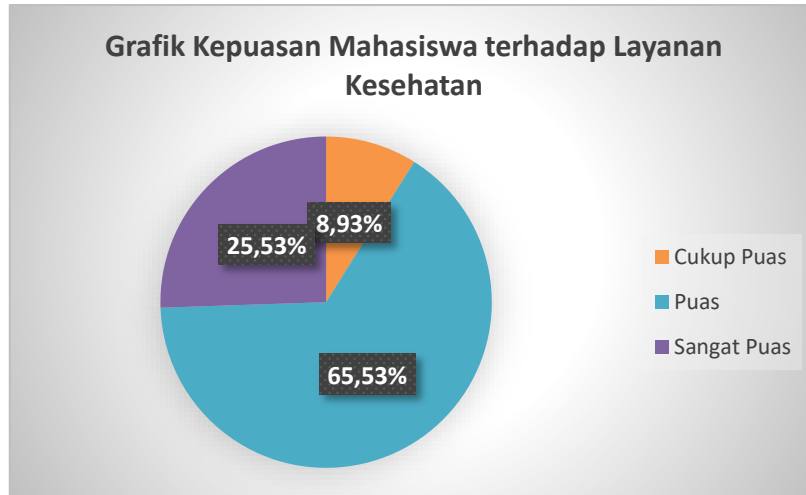
3.6 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Kesehatan.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Kesehatan adalah 25,53% menyatakan Sangat Memuaskan, 65,53% menyatakan Memuaskan, dan 8,93% menyatakan Cukup Memuaskan, dengan skor rata-rata sebesar **4,17 – Memuaskan**. Hasil olah data penilaian layanan kesehatan ditunjukkan pada Tabel 14 dan Gambar 6 berikut:

Tabel 14. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Kesehatan

 BADAN PENJAMINAN MUTU INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No. 1 Bogor - 16123, Telp (0251) 8381112 - 8358787 - Fax. (0251) 8319925 http://ibik.ac.id - email : bpm@ibik.ac.id LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN T.A. 2020/2021								
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas : Program Vokasi								
Layanan Kesehatan								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kebersihan ruangan	0	0	27	143	74	4,19	Memuaskan
2	Kenyamanan ruangan	0	0	33	138	73	4,16	Memuaskan
3	Kelengkapan sarana prasarana	0	0	25	129	90	4,27	Sangat Memuaskan
4	Penerima pasien sigap dalam melayani	0	0	21	166	57	4,15	Memuaskan
5	Penerima pasien sopan & ramah	0	0	24	159	61	4,15	Memuaskan
6	Penerima pasien memberikan penjelasan dengan baik	0	0	17	176	51	4,14	Memuaskan
7	Perawat terampil dalam bertugas	0	0	22	160	62	4,16	Memuaskan
8	Dokter menanggapi setiap keluhan pasien	0	0	17	171	56	4,16	Memuaskan
9	Dokter bersikap profesional	0	0	17	181	46	4,12	Memuaskan

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
10	Dokter sabar, tidak terburu-buru	0	0	15	176	53	4,16	Memuaskan
	Rata-rata	0	0	21,8	159,9	62,3	4,17	Memuaskan
	Persentase	0%	0%	8,93%	65,53%	25,53%		




Gambar 6. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan

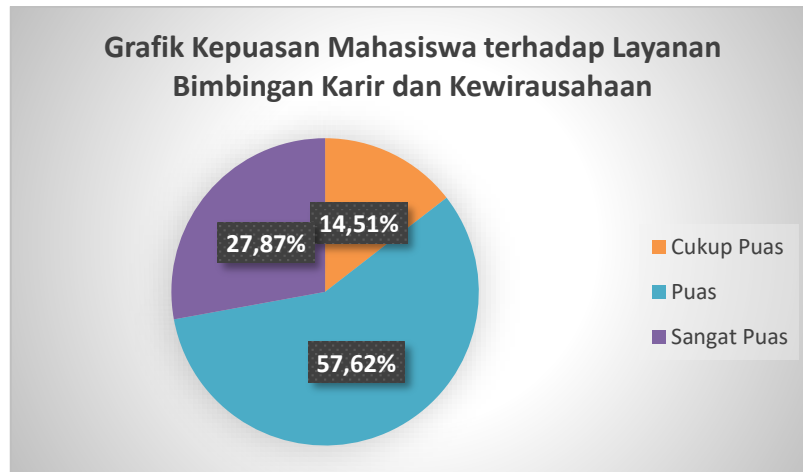
3.7 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa penilaian pada Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan adalah 27,87% menyatakan Sangat Memuaskan, 57,62% menyatakan Memuaskan, dan 14,51% menyatakan Cukup Memuaskan, dengan skor rata-rata sebesar **4,13 – Memuaskan**. Hasil olah data penilaian layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ditunjukkan pada Tabel 15 dan Gambar 7 berikut:

Tabel 15. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

		BADAN PENJAMINAN MUTU INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN					Jl. Ranggagading No. 1 Bogor - 16123, Telp (0251) 8381112 - 8358787 - Fax. (0251) 8319925 http://ibik.ac.id - email : bpm@ibik.ac.id	LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN T.A. 2020/2021
		Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas : Program Vokasi						
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Frekuensi pelaksanaan diskusi karir	0	0	34	128	82	4,20	Memuaskan
2	Keberhasilan pelaksanaan diskusi karir	0	0	36	128	80	4,18	Memuaskan

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan	0	0	26	158	60	4,14	Memuaskan
4	Kemudahan mengakses info lowongan kerja melalui media sosial	0	0	42	132	70	4,11	Memuaskan
5	Penanganan dan bimbingan kewirausahaan	0	0	39	157	48	4,04	Memuaskan
	Rata-rata	0	0	35,40	140,60	68,00	4,13	Memuaskan
	Persentase	0%	0%	14,51%	57,62%	27,87%		



Gambar 6. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Kepuasan layanan kemahasiswaan di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum kepuasan mahasiswa Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan tentang Layanan Kemahasiswaan memperoleh skor rata-rata 4,15 yang artinya mahasiswa pada program studi D3 Perbankan dan Keuangan sudah merasa Puas terhadap layanan kemahasiswaan. Meskipun demikian, perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanan kemahasiswaan agar mahasiswa memperoleh layanan yang optimal. Berikut adalah rangkuman saran dan kritik (umpan balik) dari responden:

No	Saran/Kritik
1	Mahasiswa menginginkan ruang kegiatan penalaran yang lebih nyaman sehingga perlu adanya perbaikan
2	Lebih meningkatkan frekuensi pelaksanaan diskusi karir
3	Lebih meningkatkan frekuensi pelaksanaan kegiatan bimbingan kewirausahaan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan di atas, kami menyusun rencana tindak lanjut mengenai hal-hal yang harus dilakukan oleh seluruh jajaran pimpinan dan staf di IBI Kesatuan Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan, yaitu:

No	Saran/Kritik	Rencana Tindak Lanjut
1	Mahasiswa menginginkan ruang kegiatan penalaran yang lebih nyaman sehingga perlu adanya perbaikan	Menganggarkan perbaikan ruangan kegiatan penalaran sesuai anggaran (bekerjasama dengan Unit BAUm)
2	Lebih meningkatkan frekuensi pelaksanaan diskusi karir	Menyusun rencana kegiatan Diskusi Karir (bekerjasama dengan Unit CDC & Kerjasama)
3	Lebih meningkatkan frekuensi pelaksanaan kegiatan bimbingan kewirausahaan	Menyusun rencana kegiatan Bimbingan Kewirausahaan (bekerjasama dengan Unit Kewirausahaan)


4.3 Penutup

Demikianlah laporan pelaksanaan evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan ini kami buat. Semoga hasil dari evaluasi ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan di lingkungan IBI Kesatuan Bogor.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3j0Y5JE46o1L-Nlj1-go_ohpLrA3KNKa7157Ey-dOOtq3KA/viewform



KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Diinformasikan kepada Mahasiswa IBI Kesatuan, dimohon untuk mengisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan, pada instrumen ini dengan objektif sesuai pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun. Kuesioner ini dibuat sebagai penilaian untuk perbaikan layanan ke depannya. Kuesioner ini terdiri dari :

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kegiatan Penalaran
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengembangan Minat dan Bakat
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan Soft Skill
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa
6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan
6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Kewirausahaan

NPM *

Short answer text

Program Studi

Short answer text

Required

Nama *

Short answer text

Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

Description (optional)

Kenyamanan ruang konseling *

- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

Sikap petugas yang melayani * ***

- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

Kemampuan petugas dalam melayani *

- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

Kemampuan petugas memberikan penjelasan * ***

- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

Ketepatan waktu pelayanan *

- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

