

**LAPORAN  
PENILAIAN KEPUASAN  
LAYANAN PROSES PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN PERBANKAN  
SEMESTER GENAP TA. 2020/2021**



**BADAN PENJAMINAN MUTU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN  
BOGOR  
2021**

# LEMBAR PENGESAHAN



## LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN PERBANKAN SEMESTER GENAP TA. 2020/2021

Bogor, Agustus 2021

Laporan Dibuat  
Oleh

Udi Pramudi, SE., M.Ak  
Kepala BPM

Mengetahui :

Prof. Dr. H. Moermahadi Soerja Djanegara, SE., Ak., MM., CPA., CSEA.  
Rektor IBI Kesatuan

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan izinnya laporan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan dapat diselesaikan dengan baik. Penilaian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan proses pendidikan guna memfasilitasi mahasiswa mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan penilaian dan tindak lanjut kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan.

Laporan penilaian dan tindak lanjut kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran Program Studi D3 Keuangan Perbankan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Bogor, Agustus 2021

Udi Pramiudi, SE., M.Ak  
Kepala BPM

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	2
1.4 Responden .....	2
1.5 Ruang Lingkup .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN PENDIDIKAN PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN.....</b>	<b>6</b>
3.1 Hasil Olah Data Penilaian Aspek Reliability .....	6
3.2 Hasil Olah Data Penilaian Responsiveness .....	7
3.3 Hasil Olah Data Penilaian Aspek Assurance .....	9
3.4 Hasil Olah Data Penilaian Aspek Empathy .....	10
3.5 Hasil Olah Data Penilaian Aspek Tangible .....	11
3.6 Hasil Olah Data Rata-rata Keseluruhan .....	13
<b>BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>15</b>
4.1 Kritik dan Saran .....	15
4.2 Kesimpulan .....	15
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.4 Penutup .....	16
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>17</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Proses evaluasi terhadap layanan proses pembelajaran dilakukan secara rutin setiap semester. Proses evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pemberian angket kepuasan merupakan sarana evaluasi dan perbaikan untuk kegiatan proses pembelajaran selanjutnya.

Penilaian kepuasan layanan proses pendidikan adalah penilaian yang diperuntukkan untuk para dosen, tendik, dan fasilitas IBI Kesatuan. Dengan adanya penilaian ini, diharapkan bisa mengetahui tanggapan dari para mahasiswa mengenai layanan proses pendidikan yang telah diberikan.

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan.

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan adalah untuk:

1. Mengukur kemampuan dosen dalam proses pembelajaran.
2. Mengukur kinerja yang diberikan oleh setiap dosen dan tendik.
3. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan dan peningkatan layanan proses pendidikan.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk Penilaian Kepuasan Layanan Proses Pendidikan IBI Kesatuan dimulai bulan Juni 2021 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan proses pendidikan.

Pelaksanaan survei (pengambilan data) dilapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

#### 1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan proses pendidikan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan proses pendidikan yang terdiri dari 5 (lima) aspek. Penilaian Kepuasan Layanan Proses Pendidikan IBI Kesatuan meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 - 5.

Tabel 1. Aspek Reliability.

No.	Pernyataan
1.	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan.
2.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.
3.	Kemampuan Pengelola Program Studi dalam memberikan pelayanan.

Tabel 2. Aspek Responsiveness.

No.	Pernyataan
4.	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
5.	Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
6.	Kemauan dari pengelola Program Studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Tabel 3. Aspek Assurance.

No.	Pernyataan
7.	Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
8.	Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
9.	Kemampuan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Tabel 4. Aspek Empathy.

No.	Pernyataan
10.	Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
11.	Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
12.	Kesediaan.kepedulian pengelola program studi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Tabel 5. Aspek Tangible.

No.	Pernyataan
13.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah.
14.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.
15.	Ketersediaan alat dan bahan laboratorium untuk praktikum mahasiswa.
16.	Ketersediaan literatur di Perpustakaan yang mendukung mata kuliah.
17.	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi.
18.	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.
19.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil.
20.	Sarana pembelajaran online.

## 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 proses pendidikan. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 4 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Puas, (4) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian layanan proses pendidikan terhadap pelaksanaan kegiatan kuliah yang dilakukan pada 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 proses pendidikan serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Wakil Rektor 1 dan Rektor IBI Kesatuan.

#### 2.2 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

##### 2.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan	.989	Valid
2	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	.800	Valid
3	Kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan	.710	Valid

Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.770	21	Reliabel

##### 2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan. Untuk mengubah data kualitatif kepuasan mahasiswa terhadap layanan



proses pendidikan menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dalam analisis tersebut, maka data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 4
- Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $range = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $interval = (3/4) = 0,75$  maka indeks dapat dibuat.

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

Tabel 2. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,74	Sangat Tidak Puas
2	1,75 - 2,49	Tidak Puas
3	2,50 - 3,24	Puas
4	3,25 - 4,00	Sangat Puas

Evaluasi ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan proses pendidikan pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan.

**BAB III**  
**HASIL PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN PROSES PENDIDIKAN**  
**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN**  
**SEMESTER GENAP T.A. 2020/2021**

Berdasarkan hasil olah data kuesioner Penilaian Layanan Proses Pendidikan untuk Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan, pada Semester Genap TA 2020/2021 dan hasil analisis penilaian layanan proses pendidikan sebagai berikut:

**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Reliability*.**

Berdasarkan rata-rata Aspek *Reliability* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 89% responden menyatakan Sangat Puas dan 11% responden menyatakan Puas terhadap layanan proses pendidikan pada aspek *reliability*, dengan skor rata-rata (244 responden) sebesar **3,89 – Sangat Puas**. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek *reliability* untuk setiap butir pernyataan:

1. Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 91% responden menyatakan sangat puas dan 9% responden menyatakan puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan.

2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan

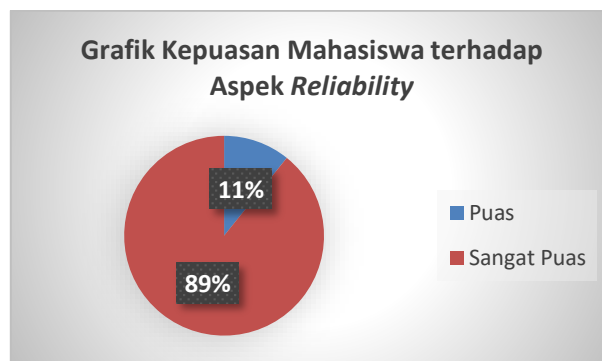
Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 84% responden menyatakan sangat puas dan 16% responden menyatakan puas terhadap kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.

3. Kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 92% responden menyatakan sangat puas dan 8% responden menyatakan puas terhadap kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan.

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden				Persentase				Rata-Rata Butir	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
<b>Aspek Reliability</b>											
1	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan.	0	0	21	223	0%	0%	9%	91%	3,91	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.	0	0	38	206	0%	0%	16%	84%	3,84	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan Pengelola Program Studi dalam memberikan pelayanan.	0	0	20	224	0%	0%	8%	92%	3,92	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata Aspek Reliability</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26,33</b>	<b>217,7</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>89%</b>	<b>3,89</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 1. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Reliability*



Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Reliability*

### 3.2 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan rata-rata Aspek *Responsiveness* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 84% responden menyatakan Sangat Puas dan 16% responden menyatakan Puas terhadap layanan proses pendidikan pada aspek *responsiveness*, dengan skor rata-rata (244 responden) sebesar **3,84 – Sangat Puas**. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek *responsiveness* untuk setiap butir pernyataan:

1. Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat  
Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 86% responden menyatakan sangat puas dan 14% responden menyatakan puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

2. Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

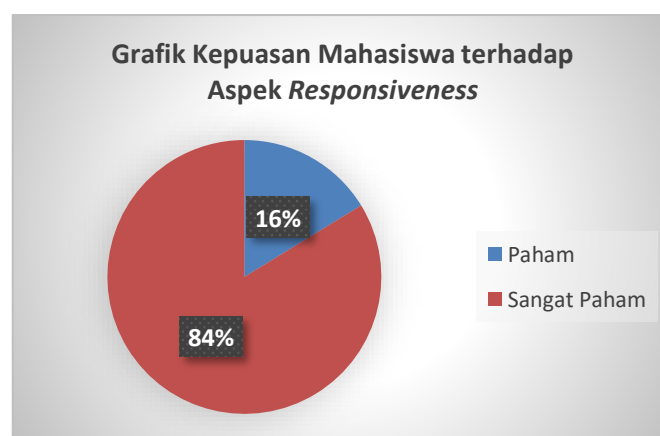
Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 80% responden menyatakan sangat puas dan 20% responden menyatakan puas terhadap kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Kemauan dari pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 85% responden menyatakan sangat puas dan 15% responden menyatakan puas terhadap kemauan pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden				Persentase				Rata-Rata Butir	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
<b>Aspek Responsiveness</b>											
4	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	35	209	0%	0%	14%	86%	3,86	Sangat Memuaskan
5	Kemauan dari tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	48	196	0%	0%	20%	80%	3,80	Sangat Memuaskan
6	Kemauan dari pengelola Program Studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	36	208	0%	0%	15%	85%	3,85	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata Aspek Responsiveness</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39,67</b>	<b>204,3</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>	<b>3,84</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 3. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Responsiveness*



Gambar 4. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Responsiveness*

### 3.3 Hasil Olah Data Penilaian Aspek Assurance

Berdasarkan rata-rata Aspek Assurance pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 81% responden menyatakan Sangat Puas dan 19% responden menyatakan Puas terhadap layanan proses pendidikan pada aspek assurance, dengan skor rata-rata (244 responden) sebesar **3,81 – Sangat Puas**. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek assurance untuk setiap butir pernyataan:

1. Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 80% responden menyatakan sangat puas dan 20% responden menyatakan puas terhadap kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

2. Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

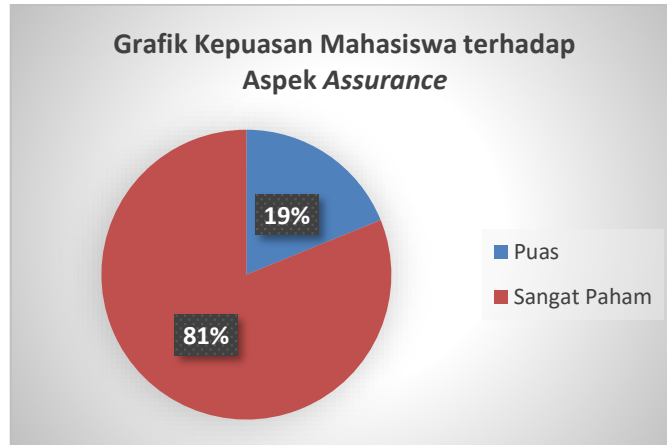
Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 77% responden menyatakan sangat puas dan 23% responden menyatakan puas terhadap kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

3. Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 86% responden menyatakan sangat puas dan 14% responden menyatakan puas terhadap kemampuan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden				Persentase				Rata-Rata Butir	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
		<b>Aspek Assurance</b>									
7	kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	0	0	48	196	0%	0%	20%	80%	3,80	Sangat Memuaskan
8	kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	0	0	55	189	0%	0%	23%	77%	3,77	Sangat Memuaskan
9	kemampuan pengelola Program Studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	0	0	35	209	0%	0%	14%	86%	3,86	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata Aspek Assurance</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>198</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>	<b>3,81</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 5. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Assurance



Gambar 6. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Assurance

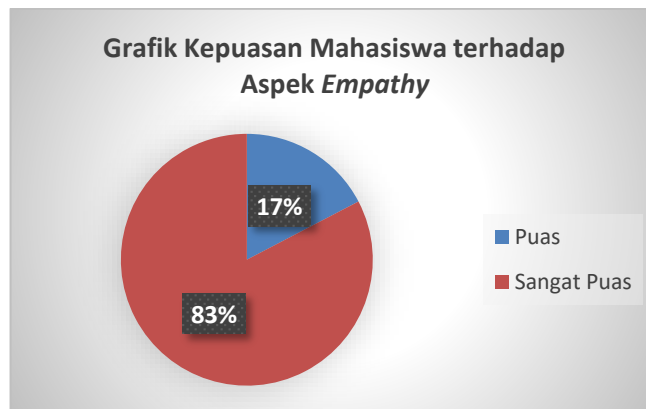
### 3.4 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Empathy*

Berdasarkan rata-rata Aspek *Empathy* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 83% responden menyatakan Sangat Puas dan 17% responden menyatakan Puas terhadap layanan proses pendidikan pada aspek *empathy*, dengan skor rata-rata (244 responden) sebesar **3,83 – Sangat Puas**. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek *empathy* untuk setiap butir pernyataan:

1. Kesiediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.  
 Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 83% responden menyatakan sangat puas dan 17% responden menyatakan puas terhadap kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
2. Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.  
 Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 79% responden menyatakan sangat puas dan 21% responden menyatakan puas terhadap kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
3. Kesiediaan/kepedulian pengelola program studi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.  
 Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 86% responden menyatakan sangat puas dan 14% responden menyatakan puas terhadap kesediaan/kepedulian pengelola program studi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden				Persentase				Rata-Rata Butir	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
<b>Aspek Empathy</b>											
10	kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	41	203	0%	0%	17%	83%	3,83	Sangat Memuaskan
11	kesediaan/ kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	51	193	0%	0%	21%	79%	3,79	Sangat Memuaskan
12	kesediaan/ kepedulian pengelola Program Studi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	35	209	0%	0%	14%	86%	3,86	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata Aspek Empathy</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,33</b>	<b>201,7</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>	<b>3,83</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 7. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Empathy*



Gambar 8. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Empathy*

### 3.5 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Tangible*

Berdasarkan rata-rata Aspek *Tangible* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 90% responden menyatakan Sangat Puas dan 10% responden menyatakan Puas terhadap layanan proses pendidikan pada aspek *tangible*, dengan skor rata-rata (244 responden) sebesar 3,90 – Sangat Puas. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek *tangible* untuk setiap butir pernyataan:

#### 1. Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 94% responden menyatakan sangat puas dan 6% responden menyatakan puas terhadap kebersihan, penataan, dan kenyamanan ruang kuliah.

2. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 92% responden menyatakan sangat puas dan 8% responden menyatakan puas terhadap sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.

3. Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 93% responden menyatakan sangat puas dan 7% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa.

4. Ketersediaan literatur di Perpustakaan yang mendukung mata kuliah

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 86% responden menyatakan sangat puas dan 14% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan literatur di Perpustakaan yang mendukung mata kuliah.

5. Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 84% responden menyatakan sangat puas dan 16% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi.

6. Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 83% responden menyatakan sangat puas dan 17% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.

7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 92% responden menyatakan sangat puas dan 8% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan fasilitas kamar kecil.

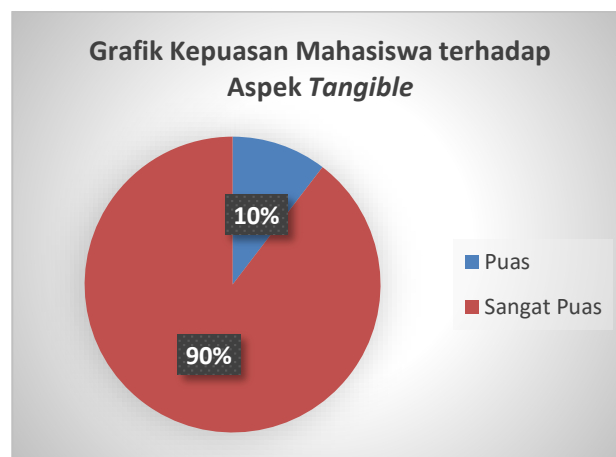
8. Sarana pembelajaran online

Hasil evaluasi layanan proses pendidikan menunjukkan bahwa 92% responden menyatakan sangat puas dan 8% responden menyatakan puas terhadap sarana pembelajaran online.



No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden				Persentase				Rata-Rata Butir	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
		<b>Aspek Tangible</b>									
13	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0	0	15	229	0%	0%	6%	94%	3,94	Sangat Memuaskan
14	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0	0	19	225	0%	0%	8%	92%	3,92	Sangat Memuaskan
15	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa	0	0	18	226	0%	0%	7%	93%	3,93	Sangat Memuaskan
16	Ketersediaan literatur di Perpustakaan yang mendukung mata kuliah	0	0	35	209	0%	0%	14%	86%	3,86	Sangat Memuaskan
17	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi	0	0	40	204	0%	0%	16%	84%	3,84	Sangat Memuaskan
18	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	0	0	42	202	0%	0%	17%	83%	3,83	Sangat Memuaskan
19	Ketersediaan fasilitas kamar kecil	0	0	19	225	0%	0%	8%	92%	3,92	Sangat Memuaskan
20	Sarana pembelajaran online	0	0	15	229	0%	0%	6%	94%	3,94	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata Aspek Tangible</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>219</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>3,90</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

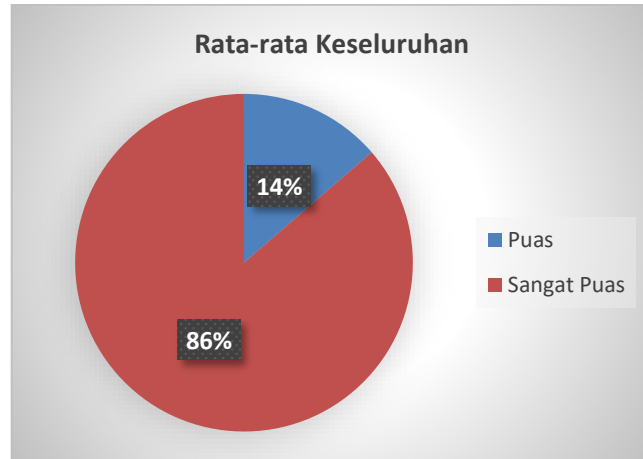
Gambar 9. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*



Gambar 10. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

### 3.6 Hasil Olah Data Rata-rata Keseluruhan.

Berdasarkan rata-rata keseluruhan pengolahan data kuisioner penilaian layanan proses pendidikan prodi D3 Keuangan Perbankan, ditemukan bahwa 86% menyatakan Sangat Puas, dan 14% menyatakan Puas dengan skor rata-rata sebesar **3,86 – Sangat Puas.**



Gambar 11. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kritik dan Saran

Berikut ini adalah rangkuman Kritik dan Saran dari mahasiswa:

No	Kritik/Saran
1	Fasilitas KIS perlu ditingkatkan agar lebih mudah mengakses informasi akademik.
2	Kenyamanan ruang kelas dan Lab. perlu ditingkatkan.
3	Koleksi buku, literatur, jurnal, referensi, dan e-book perpustakaan perlu ditambah.
4	Perlu forum diskusi antara mahasiswa, prodi, dan unit lain demi memberikan kritik dan saran yang membangun.

#### 4.2 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan Proses Pendidikan diatas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan mahasiswa Program Studi D3 Keuangan Perbankan tentang Layanan Proses Pendidikan adalah **Sangat Puas**.

#### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kritik/saran yang diperoleh dari responden, maka perlu adanya rencana tindak lanjut untuk perbaikan atau peningkatan terhadap layanan proses pendidikan. Berikut adalah rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

No	Kritik/Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Fasilitas KIS perlu ditingkatkan agar lebih mudah mengakses informasi akademik.	Bekerja sama dengan IT dan BUT untuk memaksimalkan fasilitas <i>Kesatuan Integrated System (KIS)</i>
2	Kenyamanan ruang kelas dan Lab. perlu ditingkatkan.	Bekerja sama dengan Unit BAUm untuk melakukan pengecekan ruang kelas dan lab
3	Koleksi buku, literatur, jurnal, referensi, dan e-book perpustakaan perlu ditambah.	Bekerja sama dengan Unit Perpustakaan untuk menambah koleksi pustaka sesuai dengan bidang pada Program Studi
4	Perlu forum diskusi antara mahasiswa, prodi, dan unit lain demi memberikan kritik dan saran yang membangun.	Bekerja sama dengan HIMA untuk menjadwalkan agenda diskusi antara mahasiswa dengan Prodi

#### **4.4 Penutup**

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Layanan Proses Pendidikan ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.

