



Universitas Yudharta
Pasuruan

2020

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA

**PROGRAM STUDI
TEKNIK INFORMATIKA**



**SATUAN
PENGAWAS INTERNAL**

☎ 081249745821

✉ spi@yudharta.ac.id

🌐 <https://yudharta.ac.id/spi/>

LAPORAN

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA
TAHUN AKADEMIK 2020-2021**

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA



**SATUAN PENGAWAS INTERNAL
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2020

KAT A PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap lembaga-lembaga di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan oleh Satuan Pengawas Internal tahun akademik 2020-2021 dapat diselesaikan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan survei layanan kepuasan pengguna untuk kegiatan akademik, serta sebagai bentuk pertanggung jawaban Satuan Pengawas Internal kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, bahwa survei layanan kepuasan pengguna tahun akademik 2020-2021 telah dilaksanakan.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap lembaga-lembaga di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan diuraikan secara jelas pada laporan ini, diantaranya: tujuan yang hendak dicapai, sasaran pelaksanaan kegiatan, waktu dan tempat pelaksanaan serta output atau nilai dari pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mahasiswa pada pelayanan lembaga. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pelaksanaan standar mutu perguruan tinggi dan menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Pasuruan, 11 November 2020

Ketua Satuan Pengawas Internal
Universitas Yudharta Pasuruan

Muhammad Nizar, M.E.I
NIP Y 0861109092

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Pengukuran	2
C. Waktu Pelaksanaan	3
D. Responden	3
E. Komponen dan Aspek Pengukuran	3
F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya	3
BAB II KONSEP TEORI	5
BAB III METODE DAN ANALISIS DATA	7
A. Metode	7
B. Analisis Data	8
C. Aspek Penilaian	8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	12
A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa	12
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	12
C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Lembaga	13
1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas	13
2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan	15
3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA	17
4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM	18
5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium	19
6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA	21
7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK	22
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	24
DAFTAR PUSTAKA	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Universitas Yudharta Pasuruan, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Satuan Pengawas Internal Universitas Yudharta Pasuruan. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya (Widawati & Siswohadi, 2021). Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan (Eka & Putri, 2021). Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan (Deviana et al., 2021).

Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Penilaian mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Evelina et al., 2020). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Evelina et al., 2019). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan atau kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Rifa'i, (2020) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan, maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal (Republik Indonesia, 2020).

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal (Marjuni, 2020). Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh).
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah high contact sistem yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Universitas Yudharta Pasuruan, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya yaitu mahasiswa. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Universitas Yudharta Pasuruan memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Universitas Yudharta Pasuruan terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas Yudharta Pasuruan. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin, program pengembangan maupun dalam

menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Januari 2020 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan April 2020 sampai dengan Agustus 2020. Selanjutnya analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan September 2020.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 337 mahasiswa program studi Teknik Informatika Universitas Yudharta Pasuruan.

E. Komponen dan Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 7 aspek, yaitu:

1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas.
2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan.
3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA.
4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM.
5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium.
6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA.
7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK.

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban (Ghozali, 2018). Secara lebih ringkas, setiap jawaban nantinya akan dihubungkan

dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata seperti pada Tabel 1:

Tabel 1. Skala Likert

No	Jawaban	Nilai Skor	Grade
1	Sangat Puas	5	A
2	Puas	4	B
3	Cukup Puas	3	C
4	Tidak Puas	2	D
5	Sangat tidak puas	1	E

Sumber: Ghozali, (2018)

Untuk pilihan jawaban, selain 5 alternatif pilihan, juga ditambahkan pilihan angka 0 (nol) untuk mengakomodasi responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian pada item tertentu. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur ($\alpha = 0.098$).

BAB II

KONSEP TEORI

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Erlianti, 2019). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Wakhid, 2017). Sejalan dengan hal tersebut, Erlianti, (2020) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Mahmudah & Nuryuniarti, (2020) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Iskandar et al., (2021) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Fanani, (2022) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Chair, (2021) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Lombone et al., (2012) mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih spesifik lagi Afriza et al., (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga

pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi. Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Rahmawati, (2013) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Menurut Wijana & Dwi Rusiawati, (2021) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di fakultas sebagai lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran. Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi Mubasyaroh, (2016), meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat descriptive oriented tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

BAB III METODE DAN ANALISIS DATA

A. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran quisioner online yang sudah terintegrasi. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan yang berjumlah 337 mahasiswa dari program studi Teknik Informatika Universitas Yudharta Pasuruan. Dalam laporan ini Satuan Pengawas Internal mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh mahasiswa program studi Teknik Informatika tahun 2020 sebanyak 337 mahasiswa aktif dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono, (2017). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n : Ukuran sampel atau jumlah responden
- N : Ukuran populasi
- E : Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

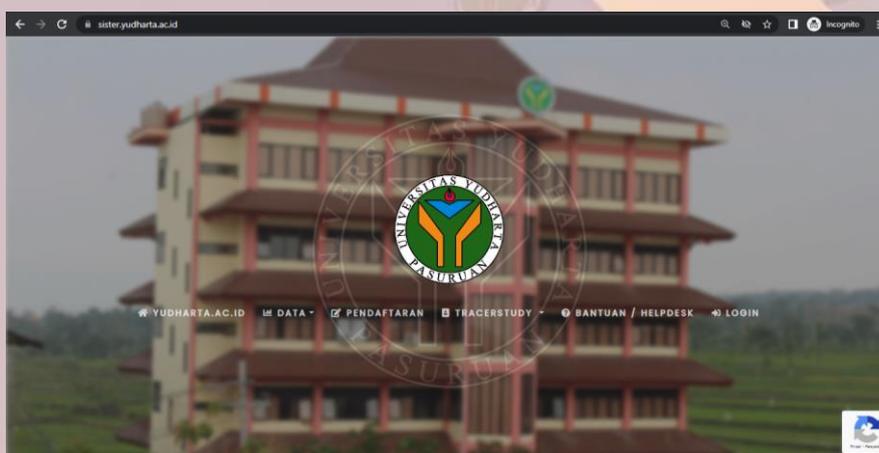
Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi. Jumlah populasi ini adalah sebanyak 337 mahasiswa, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebgai berikut:

$$n = \frac{337}{1 + 337(10)^2}$$
$$n = \frac{337}{4,37} = 77,11$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini sebanyak 77 mahasiswa atau sekitar 24,6% dari seluruh total mahasiswa program studi Teknik Informatika, hal dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling*, *simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota

pupulasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan semester yang ada dalam populasi itu sendiri. Kuesioner disebarikan melalui aplikasi yang dimiliki oleh mahasiswa yaitu <https://sister.yudharta.ac.id/>. Kuesioner dibagikan kepada mahasiswa setelah pelaksanaan Ujian Akhir Semester, aplikasi sister (Sistem Terintegrasi) akan mengarahkan mahasiswa untuk mengisi kuesioner terlebih dahulu sebelum mendownload kartu hasil studi, berikut gambar sister yudharta:



Gambar 1. <https://sister.yudharta.ac.id/>

B. Analisis Data

Data pada hakikatnya tujuan dari analisis data adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini seringkali digunakan statistik karena salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data. Setelah data diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (sugiyono, 2014). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan secara lebih mendalam tentang variabel-variabel yang diteliti yaitu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga.

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya (Justel et al., 1997). Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bisa digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukuran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan

dengan perhitungan indekas kepuasan mahasiswa melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

C. Item Penilaian

Adapun penilaian yang ditentukan oleh Satuan Pengawas Internal adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Aspek Penilaian

1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas	
No.	Pernyataan
1.	Proses pelayanan di Fakultas cepat, tepat dan memuaskan sesuai kebutuhan anda
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
3.	Staff, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas selalu ada sesuai jadwal kerja
4.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya
5.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di Fakultas anda nyaman, bersih dan rapi
7.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi.
2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku di bagian sirkulasi perpustakaan mudah di pahami oleh pemakai perpustakaan.
2.	Informasi mengenai pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat
3.	Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi dan penempatan koleksi di rak mudah untuk di temukan
4.	Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, serta pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada
5.	Transaksi peminjaman dan pengembalian buku dibagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas
6.	Petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pemakai perpustakaan menemukan koleksi buku yang anda cari
7.	Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada dibagian pelayanan perpustakaan
8.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai
9.	Pelayanan perpustakaan buka sesuai jadwal kerja yang ada
10.	Tempat pelayanan buku cukup efektif dan ruang perpustakaan bersih dan rapi
3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan di BIKMA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda
2.	Staff BIKMA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
3.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BIKMA jelas dan mudah dimengerti
4.	Staff BIKMA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja
5.	BIKMA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BIKMA nyaman, bersih dan rapi
7.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna

4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan dan penyampaian informasi penelitian dan pengabdian mudah di pahami oleh pemakai LPPM
2.	Staff LPPM memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
3.	Petugas LPPM memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai
4.	Pelayanan di lembaga LPPM buka sesuai jadwal kerja yang ada
5.	Staff LPPM selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga LPPM nyaman, bersih dan rapi
5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pemakaian alat/fasilitas laboratorium mudah di pahami oleh pemakai laboratorium
2.	Alat/Fasilitas yang ada di laboratorium sesuai dengan standar, kondisinya bersih, penempatannya rapi dan teratur
3.	Petugas bagian pelayanan laboratorium menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas untuk pengguna laboratorium
4.	Petugas di bagian pelayanan laboratorium selalu bersedia membantu pemakai alat/fasilitas yang digunakan pengguna
5.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pengguna
6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAA rapi dan teratur
3.	Staff BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
4.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BAA jelas dan mudah dimengerti
5.	Staff BAA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja
6.	BAA memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAA
7.	Staff BAA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
8.	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAA nyaman, bersih dan rapi
10.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna
7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK	
No.	Pernyataan
1.	Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat.
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAK rapi dan teratur
3.	Staff BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
4.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
5.	Staff BAK selalu ada sesuai jadwal kerja
6.	Lembaga BAK memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff

	BAK
7.	Staff BAK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
8.	Lembaga BAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAK nyaman, bersih dan rapi



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistic kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas sebaran Kolmogorov-smirnov

Responden	Statistic	Df	Sig.	Ket
Mahasiswa TI	0,089	77	0.138	Normal

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sebaran data secara keseluruhan mengikuti sebaran normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan Program Studi Teknik Informatika tahun 2020.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Adapun Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut

Item	Corrected Item Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Valid
1.	0.7004	0.891	Valid
2.	0.5323	0.891	Valid
3.	0.7624	0.891	Valid
4.	0.7771	0.891	Valid
5.	0.5333	0.891	Valid
6.	0.6824	0.891	Valid
7.	0.6315	0.891	Valid
8.	0.5496	0.891	Valid
9.	0.5757	0.891	Valid
10.	0.6068	0.891	Valid
11.	0.5629	0.891	Valid
12.	0.8541	0.891	Valid
13.	0.6601	0.891	Valid
14.	0.7823	0.891	Valid
15.	0.7725	0.891	Valid
16.	0.7002	0.891	Valid
17.	0.5324	0.891	Valid
18.	0.7629	0.891	Valid
19.	0.6828	0.891	Valid
20.	0.6313	0.891	Valid
21.	0.5492	0.891	Valid
22.	0.5755	0.891	Valid
23.	0.6066	0.891	Valid
24.	0.5624	0.891	Valid
25.	0.8543	0.891	Valid
26.	0.6608	0.891	Valid

27.	0.7724	0.891	Valid
28.	0.7006	0.891	Valid
29.	0.5324	0.891	Valid
30.	0.7622	0.891	Valid
31.	0.5753	0.891	Valid
32.	0.6068	0.891	Valid
33.	0.5624	0.891	Valid
34.	0.6828	0.891	Valid
35.	0.6313	0.891	Valid
36.	0.5492	0.891	Valid
37.	0.5752	0.891	Valid
38.	0.6066	0.891	Valid
39.	0.5627	0.891	Valid
40.	0.8546	0.891	Valid
41.	0.6605	0.891	Valid
42.	0.7725	0.891	Valid
43.	0.7002	0.891	Valid
44.	0.5324	0.891	Valid
45.	0.7629	0.891	Valid
46.	0.5752	0.891	Valid
47.	0.6066	0.891	Valid
48.	0.5623	0.891	Valid
49.	0.6604	0.891	Valid
50.	0.7726	0.891	Valid
51.	0.7044	0.891	Valid
52.	0.5368	0.891	Valid
53.	0.7675	0.891	Valid
54.	0.5745	0.891	Valid

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,9086, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Teknik Informatika Universitas Yudharta Pasuruan tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Lembaga

1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas

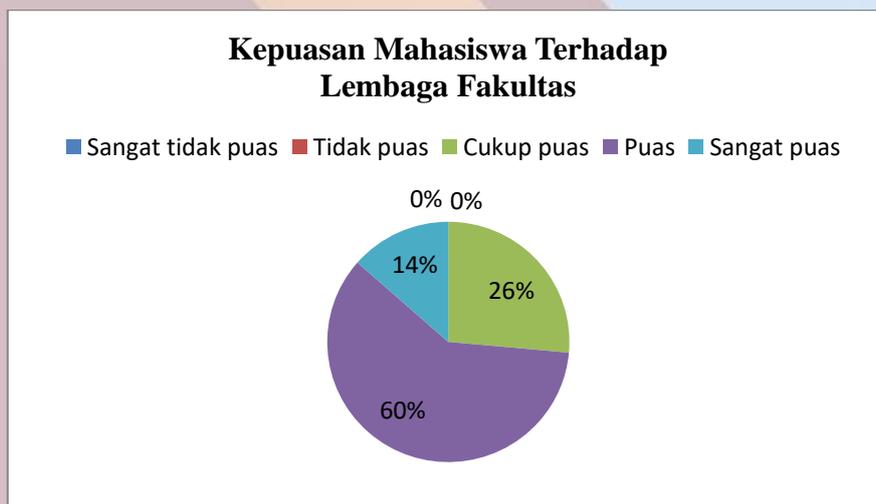
No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Proses pelayanan di Fakultas cepat, tepat dan memuaskan sesuai kebutuhan anda	0%	0%	42%	45%	13%	100%
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	0%	0%	22%	65%	13%	100%
3.	Staff, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas selalu ada sesuai jadwal kerja	0%	0%	34%	53%	13%	100%
4.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	0%	0%	34%	48%	18%	100%

5.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	0%	0%	29%	58%	13%	100%
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di Fakultas anda nyaman, bersih dan rapi	0%	4%	16%	68%	13%	100%
7.	Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi.	0%	4%	18%	65%	13%	100%

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Ayu et al., (2008) menyatakan bahwa, "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen".

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Yudharta Pasuruan sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri.

Dari hasil penilaian yang di dapat melalui aspek proses pelayanan di Fakultas cepat, tepat dan memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, staff, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas selalu ada sesuai jadwal kerja, staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya, Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik, Ruang pelayanan dan ruang tunggu di Fakultas anda nyaman, bersih dan rapi, dan Staff Tata Usaha, Kepala Program Studi dan Dekan Fakultas berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi. Diperoleh rata-rata mahasiswa memilih puas dengan skor 57%, mahasiswa yang memilih cukup puas dengan skor 28%, mahasiswa yang memilih sangat puas 14%, dan mahasiswa yang memilih tidak puas dengan skor 1%. Dari gambar 1 dibawah ini maka penilaian aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga fakultas menunjukkan puas.



Gambar 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Fakultas

Secara umum, nilai rerata total prosentase pencapaian skor dari skor maksimal untuk semua indikator pelayanan fakultas bernilai 60% berada dalam kategori puas. Walaupun pelayanan fakultas dalam kategori puas, nilai rerata total tersebut sangat dekat dengan batas bawah kategori cukup puas, yaitu 26%. Nilai ini menunjukkan bahwa Fakultas Teknik harus meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa karena terdapat kesenjangan yang cukup tinggi antara pelayanan yang diharapkan mahasiswa dengan pelayanan aktual yang diterima mahasiswa. Adapun peningkatan yang harus dilakukan berdasarkan data mahasiswa:

1. Kerapian penataan Fakultas Teknik.
2. Kerapian dosen dan karyawan harus ditingkatkan.
3. Terdapat papan informasi sebagai pusat informasi fakultas.

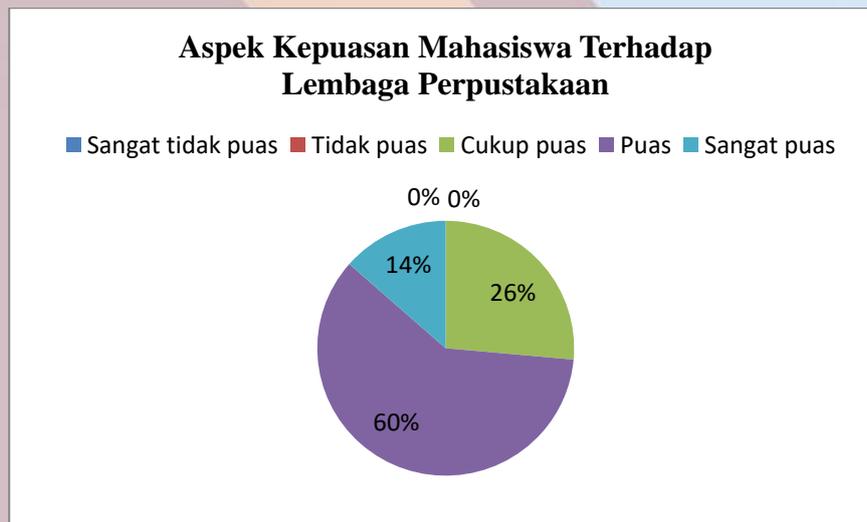
2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku di bagian sirkulasi perpustakaan mudah di pahami oleh pemakai perpustakaan.	0%	0%	32%	55%	13%	100%
2.	Informasi mengenai pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	0%	0%	19%	68%	13%	100%
3.	Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi dan penempatan koleksi di rak mudah untuk di temukan	0%	0%	30%	57%	13%	100%
4.	Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, serta pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada	0%	0%	39%	48%	13%	100%
5.	Transaksi peminjaman dan pengembalian buku dibagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas	0%	0%	21%	66%	13%	100%

6.	Petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pemakai perpustakaan menemukan koleksi buku yang anda cari	0%	0%	29%	58%	13%	100%
7.	Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada dibagian pelayanan perpustakaan	0%	0%	30%	57%	13%	100%
8.	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai	0%	0%	27%	65%	8%	100%
9.	Pelayanan perpustakaan buka sesuai jadwal kerja yang ada	0%	0%	23%	58%	18%	100%
10.	Tempat pelayanan buku cukup efektif dan ruang perpustakaan bersih dan rapi	0%	0%	14%	68%	18%	100%

Perpustakaan merupakan tempat dimana sumber belajar yang berupa buku-buku itu berada. Itulah mengapa keberadaan perpustakaan dinilai sangat penting bagi setiap lembaga pendidikan. Akan tetapi, keberadaan perpustakaan bisa menjadi tidak berarti jika perpustakaan itu tidak memiliki pengunjung. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan lembaga pendidikan akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan majemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga dapat mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Pengelolaan atau manajemen perpustakaan juga harus sesuai dengan teori manajemen yang tertata dengan baik secara kelengkapan, pelayanan, administratif, dan pengorganisasian. Karena, pengelolaan atau manajemen perpustakaan sangat mempengaruhi minat dan baca para pengunjung serta minat dan baca seseorang juga tergantung dari kepuasan yang didapatkan ketika berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Dari beberapa aspek di atas seperti: Prosedur peminjaman dan pengembalian buku di bagian sirkulasi perpustakaan mudah di pahami oleh pemakai perpustakaan. Informasi mengenai pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi dan penempatan koleksi di rak mudah untuk di temukan. Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, serta pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada. Transaksi peminjaman dan pengembalian buku dibagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas. Petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pemakai perpustakaan menemukan koleksi buku yang anda cari. Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada dibagian pelayanan perpustakaan. Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai. Pelayanan perpustakaan buka sesuai jadwal kerja yang ada. Tempat pelayanan buku cukup efektif dan ruang perpustakaan bersih dan rapi. Menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menjawab puas.



Gambar 2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Perpustakaan

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Yudharta Pasuruan para responden merasa Puas dengan prosentase 60%. Data dari mahasiswa yang perlu ditingkatkan adalah:

1. Keramahan petugas.
2. Berita tentang perpustakaan di website perlu diupdate.
3. Memperbanyak koleksi e book / buku berbentuk digital.
4. Perpustakaan menyediakan cek plagiasi untuk mahasiswa.

3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BIKMA

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan di BIKMA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda	0%	0%	35%	52%	13%	100%
2.	Staff BIKMA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	0%	0%	27%	60%	13%	100%
3.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BIKMA jelas dan mudah dimengerti	0%	0%	17%	70%	13%	100%
4.	Staff BIKMA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja	0%	0%	32%	55%	13%	100%
5.	BIKMA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	0%	0%	47%	45%	8%	100%
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BIKMA nyaman, bersih dan rapi	0%	0%	40%	47%	13%	100%
7.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna	0%	0%	45%	47%	8%	100%

Dari data di atas Biro Informasi Komunikasi Mahasiswa dan Alumni perlu meningkatkan terkait dengan prosedur pelayanan di BIKMA mahasiswa merasa puas. Staff

BIKMA memberi pelayanan yang memuaskan menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Prosedur penyampaian informasi menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Staff BIKMA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. BIKMA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BIKMA nyaman, bersih dan rapi menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Dari data di atas yang perlu ditingkatkan adalah:

1. Pengoptimalan sarana dan prasarana pada pelayanan kemahasiswaan penalaran, minat, dan bakat, seperti halnya pada fasilitas aula, hall meeting, sekretariat UKM.
2. Mensosialisasikan melalui jejaring pengurus kelas untuk mendapatkan informasi secara merata terkait layanan kemahasiswaan, dan penginformasian terkait prosedur, syarat, dan aturan UKM lebih menarik dan bersifat infografis pada website kemahasiswaan maupun media sosial.
3. Informasi beasiswa melalui website dan pengoptimalan pelayanan staf sudah dilakukan dengan pengembangan website dan alur pengusulan beasiswa yang jelas serta sistematis. Pelayanan staf ditingkatkan melalui pengembangan SDM dengan adanya pelatihan manajemen.
4. Pengoptimalan sarana dan prasarana terhadap pemenuhan layanan kesehatan yang diberikan kepada mahasiswa yaitu dengan bekerjasama bersama Klinik Yayasan.
5. Bimbingan karir dan kewirausahaan terus dilakukan pendampingan oleh dosen bagi mahasiswa yang berkeinginan untuk berwirausaha sebagai tindak lanjut pemberian workshop bimbingan karir dan kewirausahaan.
6. Optimalisasi akses PMB saat ini sudah dilakukan sepenuhnya secara online, sistematis, dan mudah.
7. Penginformasian terkait prosedur, syarat, dan aturan layanan administrasi sudah dibuat dalam bentuk menarik dan bersifat infografis.

4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan dan penyampaian informasi penelitian dan pengabdian mudah di pahami oleh pemakai LPPM	0%	0%	35%	57%	8%	100%
2.	Staff LPPM memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik	0%	0%	29%	58%	13%	100%

	terhadap keluhan anda						
3.	Petugas LPPM memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pemakai	0%	0%	39%	48%	13%	100%
4.	Pelayanan di lembaga LPPM buka sesuai jadwal kerja yang ada	0%	0%	29%	58%	13%	100%
5.	Staff LPPM selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja	0%	0%	47%	40%	13%	100%
6.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga LPPM nyaman, bersih dan rapi	0%	0%	23%	65%	12%	100%

Dari data di atas tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga LPPM, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dan penyampaian informasi penelitian dan pengabdian mudah di pahami oleh pemakai LPPM menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Staff LPPM memberi pelayanan yang memuaskan menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Petugas LPPM memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab cukup puas. Pelayanan di lembaga LPPM buka sesuai jadwal kerja yang ada menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas. Staff LPPM selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab cukup puas. Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga LPPM nyaman, bersih dan rapi menunjukkan bahwa mahasiswa menjawab puas.

Berdasarkan hasil yang ditemukan sesuai dengan analisis pada data survey yaitu berada pada kategori “Puas”, LPPM masih harus tetap berbenah diri dengan melakukan perbaikan-perbaikan pada pelayanan yang diberikan, terutama untuk poin-poin yang masih perlu focus perbaikan, LPPM Universitas Yudharta Pasuruan akan melakukan tindak lanjut dengan melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan oleh LPPM Universitas Yudharta Pasuruan serta melakukan kajian kembali untuk mencari solusi yang bisa ditawarkan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh LPPM Universitas Yudharta Pasuruan terhadap pengguna layanan.

Adapun layanan yang perlu ditingkatkan adalah a) Tersedia pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap, khususnya bagi mahasiswa. b) terdapat informasi secara digital baik program LPPM, publikasi, serta kegiatan lain yang melibatkan LPPM. c) Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat. d) Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian. f) Penataan ruangan agar terlihat indah.

5. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga Laboratorium

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pemakaian alat/fasilitas laboratorium mudah di pahami oleh pemakai laboratorium	0%	9%	39%	39%	13%	100%

2.	Alat/Fasilitas yang ada di laboratorium sesuai dengan standar, kondisinya bersih, penempatannya rapi dan teratur	0%	14%	34%	39%	13%	100%
3.	Petugas bagian pelayanan laboratorium menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas untuk pengguna laboratorium	0%	5%	43%	39%	13%	100%
4.	Petugas di bagian pelayanan laboratorium selalu bersedia membantu pemakai alat/fasilitas yang digunakan pengguna	0%	0%	47%	40%	13%	100%
5.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pengguna	0%	5%	29%	53%	13%	100%

Laboratorium adalah tempat bekerja untuk mengadakan percobaan atau penyelidikan dalam bidang ilmu tertentu seperti Komputer dan jaringan, permesinan, sipil dan laboratorium industri.. Dalam pengertian terbatasnya laboratorium adalah suatu ruangan tertutup dimana percobaan dan penelitian dilakukan, tempat ini merupakan tempat tertutup, kamar atau ruangan terbuka. Laboratorium adalah unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan, berupa ruangan tertutup atau terbuka, bersifat permanen atau bergerak, dikelola secara sistematis untuk kegiatan pengujian, kalibrasi, dan/atau produksi dalam skala terbatas, dengan menggunakan peralatan dan bahan berdasarkan metode keilmuan tertentu, dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan/atau pengabdian kepada masyarakat.

Dari kuesioner yang disebar kepada mahasiswa, menunjukkan bahwa Prosedur pemakaian alat/fasilitas laboratorium mudah di pahami oleh pemakai laboratorium dengan hasil puas, Alat/Fasilitas yang ada di laboratorium sesuai dengan standar, kondisinya bersih, penempatannya rapi dan teratur dengan hasil puas, Petugas bagian pelayanan laboratorium menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas untuk pengguna laboratorium dengan hasil puas, Petugas di bagian pelayanan laboratorium selalu bersedia membantu pemakai alat/fasilitas yang digunakan pengguna dengan hasil cukup puas, Petugas laboratorium memberikan pelayanan yang terampil, bersikap sopan dan ramah pada pengguna dengan hasil puas.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa adalah Prodi atau Fakultas Teknik perlu melakukan evaluasi terhadap laboratorium yang ada di Fakultasnya. Evaluasi ini perlu dilakukan agar mahasiswa yang berada di Prodi atau Fakultas Teknik dapat menjalankan proses belajar mengajar dengan baik. Laboratorium merupakan fasilitas yang sangat penting bagi mahasiswa Teknik Informatika, maka dari itu perbaikan dan upgrade pada masing-masing komponen praktikum.

6. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAA

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan anda	0%	0%	42%	45%	13%	100%
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAA rapi dan teratur	0%	4%	36%	47%	13%	100%
3.	Staff BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	0%	0%	47%	40%	13%	100%
4.	Prosedur penyampaian informasi di lembaga BAA jelas dan mudah dimengerti	0%	4%	34%	49%	13%	100%
5.	Staff BAA selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal kerja	0%	0%	36%	51%	13%	100%
6.	BAA memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAA	0%	0%	32%	51%	17%	100%
7.	Staff BAA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	0%	0%	23%	64%	13%	100%
8.	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	0%	0%	42%	45%	13%	100%
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAA nyaman, bersih dan rapi	0%	0%	45%	42%	13%	100%
10.	Kinerja sistem informasi terpadu (sister) cepat, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna	0%	0%	38%	49%	13%	100%

Secara umum, keseluruhan mahasiswa memberikan nilai sebesar 6,38 pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BAA. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan layanan administrasi kampus. Walaupun demikian, beberapa aspek perlu dilakukan peningkatan dan inovasi layanan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa serta efektifitas layanan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Beberapa perbaikan berdasarkan saran dari responden adalah melengkapi dan mempermudah pencarian informasi terkait kalender akademik di website. Perkuliahan pada masa pandemi memang dalam situasi dan kondisi yang tidak menentu sehingga berpengaruh pada pelaksanaan perkuliahan. Staff BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda masih tinggi, sehingga perlu ditingkatkan. Ruang pelayanan dan ruang tunggu perlu di adakan, sehingga mahasiswa yang berkebutuhan dengan BAA dapat mengantri atau menunggu di tempat tersebut.

7. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lembaga BAK

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat.	0%	0%	31%	51%	18%	100%
2.	Kegiatan administrasi di lembaga BAK rapi dan teratur	0%	4%	29%	49%	18%	100%
3.	Staff BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	0%	4%	18%	60%	18%	100%
4.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	0%	0%	26%	56%	18%	100%
5.	Staff BAK selalu ada sesuai jadwal kerja	0%	4%	22%	56%	18%	100%
6.	Lembaga BAK memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAK	0%	4%	32%	45%	18%	100%
7.	Staff BAK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	0%	0%	26%	56%	18%	100%
8.	Lembaga BAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	0%	0%	18%	64%	18%	100%
9.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di lembaga BAK nyaman, bersih dan rapi	0%	0%	23%	58%	18%	100%

Data di atas menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan di BAK tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat. Kegiatan administrasi di lembaga BAK rapi dan teratur Staff BAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda, menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, dan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti Staff BAK selalu ada sesuai jadwal kerja Lembaga BAK memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff BAK Staff BAK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya Lembaga BAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik Ruang pelayanan

dan ruang tunggu di lembaga BAK nyaman, bersih dan rapi. Surve kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAA menunjukkan hasil yang bagus, yaitu Puas terhadap pelayanannya.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dari beberapa aspek aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga fakultas, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga perpustakaan, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BIKMA, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga LPPM, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga laboratorium, aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BAA dan aspek kepuasan mahasiswa terhadap lembaga BAK, dari keseluruhan responden yang menjawab, khususnya prodi Teknik Informatika adalah “Puas”. Walaupun kesimpulan menunjukkan Puas, namun harus di tingkatkan. Indeks kepuasan Mahasiswa sebesar 62,5% hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Teknik Informatika adalah “Puas”, dan meraka siap memberikan penilaian yang dapat meningkatkan kualitas Prodi atau Universitas Yudharta Pasuruan.

Berdasarkan tujuh faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability tentang pelayanan dan beberapa fasilitas penunjang pelayanan yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Prodi. Adapun faktor reliability meliputi: (1) Staf lebih dapat memfasilitasi mahasiswa secara online. (2) Seluruh layanan di kampus berbasis onlie harus diimbangi dengan resposif yang cepat dan tanggap. (3) kenyamanan dalam pelayanan; (4) terdapat fasilitas kesehatan. (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf; dan (6) pelayanan dosen PA yang perlu ditingkatkan.

B. Rekomendasi

Peningkatan mutu pelayanan Prodi atau Fakultas harus dilakukan agar Prodi atau Fakultas sebagai lembaga pendidikan mampu berkembang melalui beberapa hal, seperti berikut.

1. Penetapan standar kerja pada bagian penting dalam pelayanan mahasiswa, misalnya pada bagian akademik dan Dosen Pembimbing Akademik.
2. Peningkatan kemampuan pedagogik dosen secara terus-menerus.
3. Studi banding pada fakultas lain, untuk menemukan kelebihan dan kelemahan fakultas yang sering dijadikan mahasiswa untuk membandingkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019). TRANSFORMASI KEPEMILIKAN DARI SWASTA KE PEMERINTAH: IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA UNIVERSITAS SILIWANGI KEPADA MAHASISWA. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3534>
- Chair, U. (2020). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA (Studi pada Universitas Muslim Maros). *AkMen JURNAL ILMIAH*. <https://doi.org/10.37476/akmen.v17i2.877>
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2021). ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL SERVICE QUALITY. *Jurnal Riset Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>
- Eka, D., & Putri, Y. H. (2020). PENGARUH TINGKAT PELAYANAN, CITRA KAMPUS, DAN KEPUASAN TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA: STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v17i2.9350>
- Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Evelina, T. Y., Wijayanti, R. F., & Fauzi, A. (2019). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI MALANG. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.33795/jadbis.v12i2.47>
- Fanani, A. (2022). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK DENGAN METODE SERVQUAL TERINTEGRASI DENGAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3317>
- Ghozali. (2018). metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. In *Accountability* (Vol. 6, Issue 1). <https://doi.org/10.32400/ja.16023.6.1.2017.18-27>
- Iskandar, K., Syaifulloh, M., & Armunanto, A. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1492>
- Justel, A., Peña, D., & Zamar, R. (1997). A multivariate Kolmogorov-Smirnov test of goodness of fit. *Statistics and Probability Letters*. [https://doi.org/10.1016/s0167-7152\(97\)00020-5](https://doi.org/10.1016/s0167-7152(97)00020-5)
- Lombone, I., Paendong, M. S., & Langi, Y. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal MIPA*. <https://doi.org/10.35799/jm.1.1.2012.431>
- Mahmudah, E. N., & Nuryuniarti, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.68>

- Marjuni, A. (2020). PENANAMAN NILAI-NILAI PENDIDIKAN ISLAM DALAM PEMBINAAN KARAKTER PESERTA DIDIK. *Al Asma : Journal of Islamic Education*. <https://doi.org/10.24252/asma.v2i2.16915>
- Mubasyaroh, M. (2016). PENGARUH PERPUSTAKAAN BAGI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 77. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1246>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Republik Indonesia. (2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. *Pendidikan*.
- Rifa'i, A. A. (2019). Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di Indonesia. *Edugama: Jurnal Kependidikan Dan Sosial Keagamaan*. <https://doi.org/10.32923/edugama.v5i1.963>
- sugiyono. (2014). Metode penelitian. *Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2017). Penelitian Kuantitatif. *Pemaparan Metodenpenelitian Kuantitatif*.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI. *Jurnal Mitra Manajemen*. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>