

**LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA**



**OLEH  
TIM PELAKSANA**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN FISIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2018**

HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN LAYANAN KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2017/2018  
PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN FISIKA

Laporan ini dibuat untuk melakukan penilaian kepuasan mahasiswa program studi S1 Pendidikan Fisika di undiksha terhadap layanan akademik dan non akademik yang dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Pendidikan Ganesha. Hasil angket ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Universitas Pendidikan di masa selanjutnya.

Mengetahui,

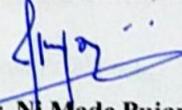
Koorprodi S1 Pendidikan Fisika,



**Dr. Ni Ketut Rapi, M.Pd**  
NIP 196308301988032002

Singaraja, 13 Maret 2018

Ketua Pelaksana,



**Dr. Ni Made Pujani, M.Si.**  
NIP 196311041988032001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas MIPA,



**Prof. Dr. I Nengah Suparta, M. Si.**

NIP 196507111990031003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi sehingga laporan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan pada semester Gasal 2017/2018 dapat diselesaikan. Penyebaran Angket dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap lima layanan: bimbingan dan konseling, pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, beasiswa, kesehatan. Survei dilaksanakan untuk mengukur kinerja lima unit penyelenggara layanan yang ada di Program Studi S1 Pendidikan Fisika Universitas Pendidikan Ganesha.

Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan ini disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi pedoman untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di Undiksha.

Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama pimpinan baik dari para dosen, staf Prodi S1 Pendidikan Fisika, Klinik Undiksha atas bantuan dan terselenggaranya survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan yang disediakan oleh lembaga kepada mahasiswa program studi S1 Pendidikan Fisika.

Singaraja, 13 Maret 2018

Ketua Pelaksana,

**Dr. Ni Made Pujani, M.Si.**

NIP 196311041988032001

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTARTABEL.....	v
DAFTARGAMBAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Laporan.....	4
1.3 Waktu Pelaksanaan .....	4
1.4 Sasaran Survei Angket.....	4
1.5 Aspek-aspek yang.....	5
BAB II PEMBAHASAN .....	6
2.1 Metode .....	6
2.2 Metode Analisis Data .....	6
BAB III DESKRIPSI HASIL.....	8
3.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling .....	8
3.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengembangan Minat dan Bakat .....	10
3.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan <i>Soft Skill</i> .....	12
3.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa.....	14
3.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan .....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	19
4.1 Kesimpulan.....	19
4.1 Saran .....	19

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1. Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling.....</u>	8
<u>Tabel 2. Tingkat Kepuasan Layanan – Pengembangan Minat dan Bakat.....</u>	10
<u>Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan – Pembinaan <i>Soft Skill</i>.....</u>	12
<u>Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Beasiswa.....</u>	14
<u>Tabel 5. Tingkat Kepuasan Layanan Kesehatan.....</u>	16
<u>Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Akademik.....</u>	20
<u>Tabel 7 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kinerja Kualitas Layanan Kemahasiswaan.....</u>	20

## DAFTAR GAMBAR

1.1 <u>Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling</u> .....	9
1.2 <u>Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling</u> .....	9
2.1 <u>Kepuasan Layanan Pengembangan Minat dan Bakat</u> .....	11
2.2 <u>Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Pengembangan Minat dan Bakat</u> .....	11
3.1 <u>Kepuasan Layanan Pembinaan <i>Soft Skill</i></u> .....	13
3.2 <u>Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Pembinaan <i>Soft Skill</i></u> .....	13
4.1 <u>Kepuasan Layanan Beasiswa</u> .....	15
4.2 <u>Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Beasiswa</u> .....	15
5.1 <u>Kepuasan Layanan Kesehatan</u> .....	17
5.2 <u>Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Kesehatan</u> .....	18

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Perguruan tinggi terhadap Jurusan Pendidikan Fisika Universitas Pendidikan Ganesha. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (*konsumen*) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan 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, 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.

Angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Pendidikan Ganesha. Hasil angket ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Universitas Pendidikan di masa selanjutnya.

Universitas Pendidikan Ganesha terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. 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 peningkatan layanan sebelumnya.

Pelayanan kepada mahasiswa di Undiksha sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun berdasarkan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan pada dari tahun-ketahun masih harus ada Tindak Lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan terutama di Jurusan Pendidikan Fisika. Angket kepuasan mahasiswa pada tahun 2017/2018 ini dilaksanakan pada Maret 2018. Penyebaran angket dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan dari 5 unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan, sebagai berikut.

#### 1. Bimbingan dan konseling

Pelayanan bimbingan dan konseling kepada mahasiswa pada tingkat Universitas dilaksanakan oleh Unit Bimbingan Konseling (UBK) Universitas, dan di tingkat jurusan dilaksanakan oleh Pembimbing Akademik (PA) dalam bentuk bimbingan secara personal yang dilaksanakan secara berkala dan insidental. Permasalahan yang ditangani meliputi pemecahan masalah akademik, dan non akademik seperti masalah keluarga dan masalah pribadi. Hasil dari kegiatan ini adalah masalah-masalah yang dihadapi oleh mahasiswa, baik akademik maupun non akademik sebagian besar dapat ditangani; mempercepat waktu studi; dan adanya penilaian yang positif dari mahasiswa.

#### 2. Minat dan bakat (ekstra kurikuler)

Program pelayanan terhadap minat dan bakat bertujuan untuk menyalurkan dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa ke arah yang positif dan produktif, yang bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan diri mahasiswa. Pembinaan dan pengelolaan minat dan bakat mahasiswa secara melembaga dikoordinir oleh PR III dan PD III dan di tingkat jurusan dikoordinir oleh dosen pembimbing kemahasiswaan.

#### 3. Pembinaan *soft skills*

*Soft skills* merupakan keterampilan yang ada di dalam diri setiap manusia. *Soft skills* dapat diasah lewat lingkungan sosial, berbagai kegiatan organisasi kampus, dan kepanitian. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan oleh mahasiswa melalui ORMAWA (Organisasi Mahasiswa), UKM, BEM, MPM, Bakti sosial

yang dikoordinir oleh Wakil Rektor III (WR III) dan Wakil Dekan III (WD III). Selain itu, melalui perkuliahan juga dilaksanakan pembinaan secara langsung dalam bentuk *nurturant effect* pada saat kuliah oleh para dosen. Hasilnya: melalui kegiatan yang diikuti mahasiswa, mahasiswa terlatih mengontrol diri, saling menghargai, memiliki rasa empati/ kepedulian terhadap sesama, memiliki kemampuan: berkomunikasi, memecahkan masalah secara kritis, memimpin suatu organisasi, dan terlatih bekerjasama dalam tim.

#### 4. Beasiswa

Pendistribusian beasiswa dari lembaga pemerintah/swasta didasarkan pada kuota yang ditawarkan dan persyaratan yang ditetapkan. Di Lembaga Undiksha, sebaran penerimaan beasiswa ke masing-masing Fakultas didasarkan pada rasio jumlah mahasiswa. Pembagian jumlah siswa yang berhak menerima beasiswa di Fakultas MIPA ke masing-masing jurusan juga didasarkan pada rasio jumlah mahasiswa, begitu pula yang dilakukan di jurusan, pembagian jumlah beasiswa yang diterima setiap angkatan/semester berdasarkan rasio jumlah mahasiswa. Jenis beasiswa yang ditawarkan kepada mahasiswa dari Tahun 2011-2017 oleh pihak lembaga meliputi, (1) Beasiswa Bidikmisi, (2) Beasiswa Peningkatan Prestasi Akademik (PPA) (2) Beasiswa Supersemar, (3) Beasiswa Bantuan Belajar Mahasiswa (BBM), (4) Beasiswa Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (5) Beasiswa Supersemar, (6) Beasiswa Scholarship I-MHERE, (7) Beasiswa Bank Indonesia, (8) Yayasan Beasiswa Jepang (YBJ), (9) Beasiswa Rektor, (10) Beasiswa Kabupaten Jemrana , (11) Beasiswa Lippo Group. Berdasarkan hasil seleksi yang dilakukan, maka jumlah penerima beasiswa pada masing-masing jenis beasiswa untuk mahasiswa Program Pendidikan Fisika.

#### 5. Kesehatan (Klinik undiksha)

Pada tingkat jurusan, masalah kesehatan ditangani melalui P3K jurusan, di tingkat lembaga, bentuk kegiatan masih bersifat kuratif (pengobatan) dan pelaksanaannya melalui pelayanan kesehatan yang ditangani oleh Klinik Kesehatan Undiksha. Jika Klinik Kesehatan Undiksha tidak bisa menangani penderita/pasien, maka pasien dirujuk ke Rumah Sakit. Hasilnya: terdeteksi dan tertanganinya beberapa penyakit yang diderita mahasiswa yang berkunjung ke Klinik Kesehatan Undiksha.

## **1.2 Tujuan Laporan**

Panitia Re-Akreditasi Program Studi S1 Pendidikan Fisika menyelenggarakan survei angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana 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**

Survei angket kepuasan pelayanan kepada mahasiswa pada periode 2017/2018 dilakukan bulan Maret 2018.

## **1.4 Sasaran Survei Angket**

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert 1 sampai 5. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah:

- 1) Pelayanan Bimbingan Konseling di Pembimbing Akademik.
- 2) Pelayanan Pengembangan Minat dan Bakat (ekstra kulikuler), melalui Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) dalam bidang akademik dan non akademik.
- 3) Pelayanan Pengembangan *soft skills* dapat diasah lewat lingkungan sosial, berbagai kegiatan organisasi kampus, dan kepanitian.
- 4) Pelayanan Beasiswa dari lembaga pemerintah/swasta didasarkan pada kuota yang ditawarkan dan persyaratan yang ditetapkan.
- 5) Pelayanan Kesehatan di Klinik Undiksha.

### **1.5 Aspek-aspek yang dinilai**

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Aspek sarana prasarana (*tangible*)
- b. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (*empahty*)
- c. Kemampuan petugas pelayanan meliputi daya tanggap (*responsiveness*); kepastian informasi dan proses (*assurance*)
- d. Ketepatan waktu (*reliability*)

## BAB II

### METODE

#### 2.1 METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Kegiatan penyebaran angket kepuasan mahasiswa dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode purposive sampling. Kuesioner dibuat oleh Panitia Re-Akreditasi Program Studi S1 Pendidikan Fisika yang kemudian didistribusikan pada lima unit penyelenggara pelayanan (Layanan Bimbingan dan Konseling, Layanan Minat dan Bakat, Layanan Softskill, Layanan Beasiswa dan Layana Klinik Undiksha) dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Fisika. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan Window Excel.

#### 2.2 Metode Analisis Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Skor Kuesioner	Tingkat Kepuasan
4,00 – 3,01	Jawaban Sangat Setuju
3,00 – 2,01	Jawaban Setuju
2,00 – 1,01	Jawaban Tidak Setuju
1,00 – 0	Jawaban Sangat Tidak Setuju

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik lingkaran (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa

peraga digunakan untuk (1) Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan grafik lingkaran (*bar chart*) dan (2) Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan *barchart*.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Panitia Re-Akreditasi Program Studi S1 Pendidikan Fisika kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya, kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

## BAB III

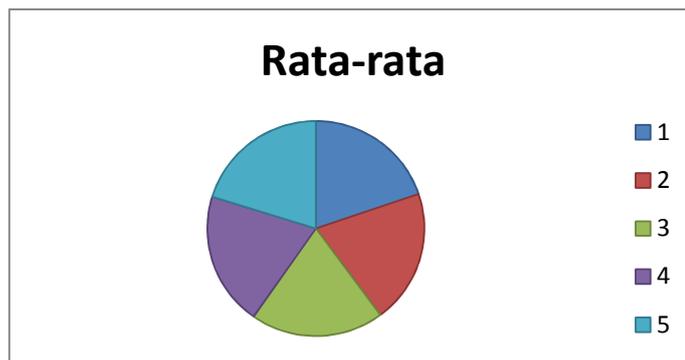
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Layanan – Bimbingan dan Konseling Pada Tahun 2017/2018

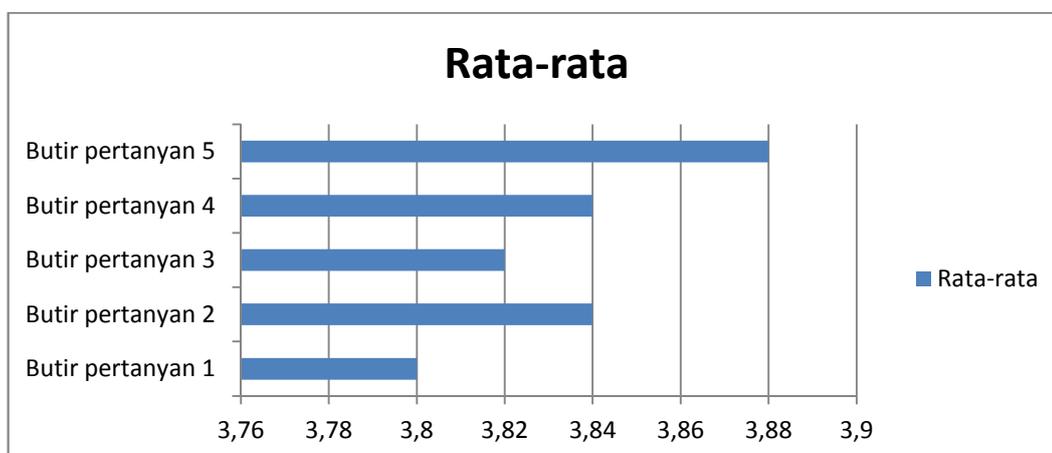
No.	Butir-butir Pernyataan	Rata-rata Butir
1.	PA mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik	3,80
2.	Anda merasa nyaman mengkonsultasikan masalah yang anda hadapi kepada PA	3,84
3.	Anda merasa PA tidak bisa memecahkan masalah yang anda hadapi berkaitan dengan masalah akademik	3,82
4.	Bimbingan ke UPT layanan bimbingan dan konseling membuat saya merasa tidak nyaman	3,84
5.	UPT layanan bimbingan dan konseling mampu memberikan solusi dari masalah yang saya hadapi	3,88
Total Hasil Angket		19,80
Rata-rata Hasil Angket		3,84

Tabel 1. menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap persepsi kualitas dan kepuasan layanan Bimbingan dan Konseling telah mencapai level skor sangat memuaskan ( $>3,84$ ). Semua (lima) aspek kualitas layanan yang diukur telah mencapai level sangat memuaskan (3,01 – 4,00). Skor kepuasan mahasiswa terhadap 5 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan Bimbingan dan Konseling disajikan dalam diagram lingkaran (Gambar 1.1) berikut:



Gambar 1.1 Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling

Dari Gambar 1.1 nampak meski semua aspek layanan telah mencapai level sangat memuaskan namun kenyamanan dalam memberikan solusi (1) dan kemampuan pembimbing akademik dalam memberikan penjelasan (4) perlu ditingkatkan. Pelayanan bimbingan dan konseling kepada mahasiswa pada tingkat Universitas dilaksanakan oleh Unit Bimbingan Konseling (UBK) Universitas, dan di tingkat jurusan dilaksanakan oleh Pembimbing Akademik (PA) dalam bentuk bimbingan secara personal yang dilaksanakan secara berkala dan insidental. Permasalahan yang ditangani meliputi pemecahan masalah akademik, dan non akademik seperti masalah keluarga dan masalah pribadi. Hasil dari kegiatan ini adalah masalah-masalah yang dihadapi oleh mahasiswa, baik akademik maupun non akademik sebagian besar dapat ditangani; mempercepat waktu studi; dan adanya penilaian yang positif dari mahasiswa. Berikutnya potensi setiap aspek kualitas layanan dalam pemeringkatan pada bar chart:



Gambar 1.2 Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling.

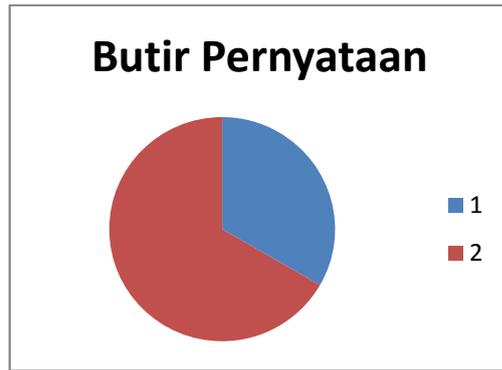
Peringkat dan skor pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa mahasiswa telah sangat puas terhadap semua aspek layanan Bimbingan dan Konseling (>3,84). Mahasiswa merasa sangat puas atas kemampuan dan sikap pembimbing akademik dalam melayani dan memberikan penjelasan. Mahasiswa juga sangat puas atas ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan ruang konseling Unit Bimbingan Konseling (UBK) Universitas. Semua aspek layanan baik *tangible*, *empahty*, *responsiveness*, *assurance* dan *reliability* telah dirasakan sangat memuaskan oleh mahasiswa pengguna layanan Bimbingan dan Konseling.

### 3.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Layanan – Pengembangan Minat dan Bakat Pada Tahun 2017/2018.

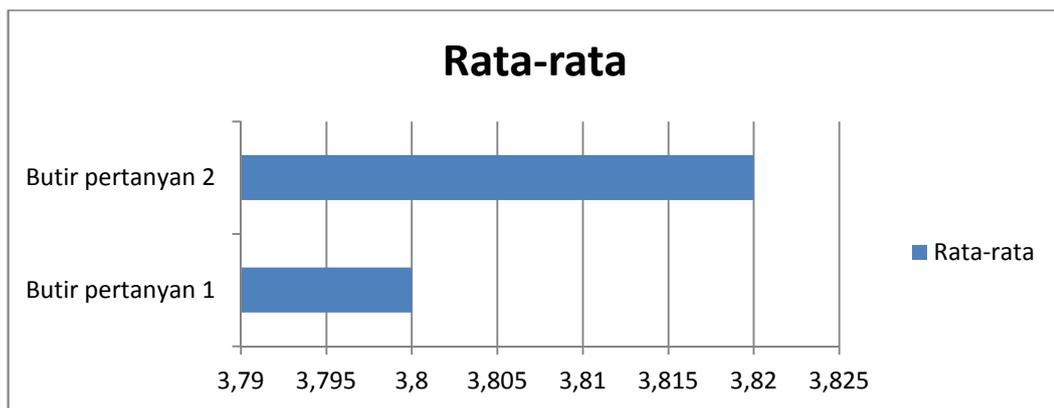
No.	Butir-butir Pernyataan	Rata-rata Butir
1.	Saya mudah menyalurkan minat dan bakat saya di kampus	3,80
2.	Saya merasa lembaga tidak mendukung setiap kegiatan berkaitan minat dan bakat	3,82
Total Hasil Angket		7,62
Rata-rata Hasil Angket		3,81

Tabel 2. menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap persepsi kualitas dan kepuasan layanan Pengembangan Minat dan Bakat secara total telah mencapai level skor sangat memuaskan (>3,81). Program pelayanan terhadap minat dan bakat bertujuan untuk menyalurkan dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa ke arah yang positif dan produktif, yang bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan diri mahasiswa. Dua aspek kualitas layanan yang diukur, secara total menghasilkan level sangat memuaskan (3,01 – 4,00). Skor kepuasan mahasiswa terhadap 2 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan Pengembangan Minat dan Bakat disajikan dalam diagram lingkaran (Gambar 2.1) berikut:



Gambar 2.1 Kepuasan Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

Dari gambar 2.1 nampak bahwa dua dari diagram diatas telah mencapai rentang 3,01 – 4,00 (sangat memuaskan). Berikutnya potensi kekuatan setiap aspek kualitas layanan disajikan dalam pemeringkatan pada *bar chart*:



Gambar 2.2: Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Pengembangan Minat dan Bakat.

Dari pemeringkatan dan skor pada gambar 2.2 disimpulkan bahwa mahasiswa telah sangat puas terhadap tujuh aspek layanan Pengembangan Minat dan Bakat (>3,82). Satu aspek mendapatkan skor 3,82 (memuaskan) yaitu mudahnya menyalurkan bakat saya. Aspek kecepatan pencairan dana kegiatan harus ditingkatkan agar mendukung pelayanan prima bagi mahasiswa melalui Program Studi Jurusan Pendidikan Fisika dan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM).

Mahasiswa telah sangat puas terhadap aspek informasi yaitu kejelasan informasi tentang unit-unit minat dan bakat dan kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat. Mahasiswa juga sangat puas terhadap aspek

proses meliputi: sikap profesional Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang memberikan informasi terkait dengan minat bakat yang dimiliki oleh setiap mahasiswa Undiksha. Hasilnya: Mahasiswa Jurusan Pendidikan Fisika sering mendapat juara I pada tingkat lembaga, sedangkan di bidang kesenian sering mendapat tawaran pentas pada acara-acara ulang tahun di luar jurusan pendidikan Fisika di lembaga Undiksha. Dan tidak terlewatkan juga mahasiswa Jurusan Pendidikan Fisika sering mendapatkan juara di bidang Akademik baik tingkat lokal, regional dan Nasional. Di bidang kewirausahaan juga membangun enterperenership melalui program Diklat Wirausaha, magang wirausaha, inkubator bisnis dibawah koordinasi Iptek Bagi Kewirausahaan (IBK) Undiksha. Mahasiswa Pendidikan Fisika mengajukan proposal bisnis untuk bisa didanai melalui IBK, sehingga bisa memenangkan tenan kewirausahaan Undiksha. Mahasiswa jurusan Pendidikan Fisika yang aktif di IBK.

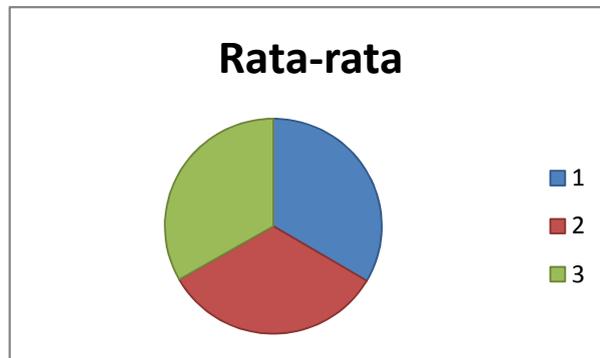
### 3.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan Soft Skill

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan – Pembinaan Soft Skill Pada Semester Genap 2017/2018

No.	Butir-butir Pernyataan	Rata-rata Butir
1.	Saya merasa tidak mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus	3,82
2.	Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka	3,8
3.	Materi seminar berkaitan pengembangan softskill sangat sesuai dengan kebutuhan saya	3,8
Total Hasil Angket		11,42
Rata-rata Hasil Angket		3,81

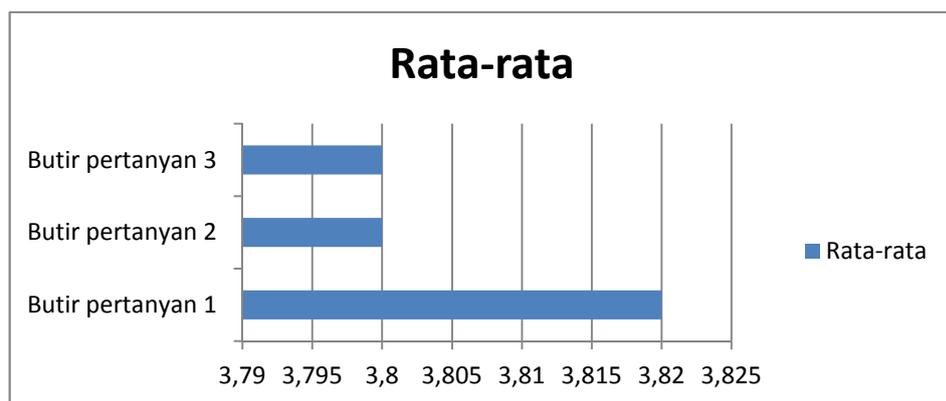
Tabel 3. menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap persepsi kualitas dan kepuasan layanan Pembinaan Soft Skill secara total mencapai level skor memuaskan (3,80 – 3,82). Skor kepuasan mahasiswa terhadap 3 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas

kualitas layanan Pembinaan *Soft Skill* disajikan dalam diagram lingkaran (gambar 3.1) berikut:



Gambar 3.1: Kepuasan Layanan Pembinaan *Soft Skill*

Dari Gambar 3.1 nampak bahwa tujuh diagram tersebut telah mencapai bentangan terluar menunjukkan level layanan Pembinaan *Soft Skill* yang memuaskan. Melalui kegiatan yang diikuti mahasiswa, mahasiswa terlatih mengontrol diri, saling menghargai, memiliki rasa empati/ kepedulian terhadap sesama, memiliki kemampuan: berkomunikasi, memecahkan masalah secara kritis, memimpin suatu organisasi, dan terlatih bekerjasama dalam tim. Materi kegiatan harus mendapatkan prioritas untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berikutnya potensi kekuatan setiap aspek kualitas layanan disajikan dalam pemeringkatan pada bar chart (Gambar3.2):



Gambar 3.2: Peringkat Kualitas dan Kepuasan Layanan Pembinaan *Soft Skill*.

Dari pemeringkatan dan skor pada Gambar 3.2 disimpulkan bahwa mahasiswa telah sangat memuaskan terhadap tiga aspek kualitas layanan Pembinaan Soft Skill (>3,82). Mahasiswa puas terhadap tiga aspek kualitas layanan (3,80 – 3,82) dan sangat puas terhadap satu aspek kualitas layanan (3,82). Mahasiswa sangat puas terhadap aspek hasil yaitu Pembinaan *Soft Skill* dapat meningkatkan kematangan pribadi. Mahasiswa juga sangat puas terhadap aspek informasi yaitu kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skill. *Soft skills* dapat diasah lewat lingkungan sosial, berbagai kegiatan organisasi kampus, dan kepanitian. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan oleh mahasiswa melalui ORMAWA (Organisasi Mahasiswa), UKM, BEM, MPM, Bakti sosial yang dikoordinir oleh Wakil Rektor III (WR III) dan Wakil Dekan III (WD III). Selain itu, melalui perkuliahan juga dilaksanakan pembinaan secara langsung dalam bentuk *nurturant effect* pada saat kuliah oleh para dosen. Pengembangan *Soft Skill* sangat memuaskan (skor 3,82) merupakan satu-satunya aspek kualitas layanan Pembinaan Soft Skill yang sangat optimal dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa.

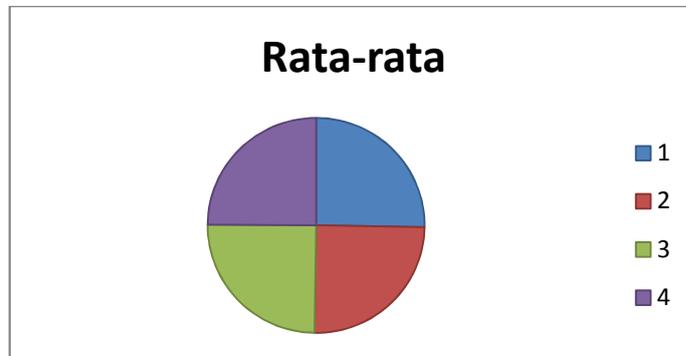
### 3.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan – Beasiswa Pada Tahun 2017/2018

No.	Butir-butir Pernyataan	Rata-rata Butir
1.	Saya merasa kesulitan mendapatkan beasiswa	3,9
2.	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan	3,86
3.	Saya merasa yang menerima beasiswa tidak sesuai dengan yang seharusnya	3,84
4.	Pengumuman penerima beasiswa sangat lama	3,84
Total Hasil Angket		15,44
Rata-rata Hasil Angket		3,86

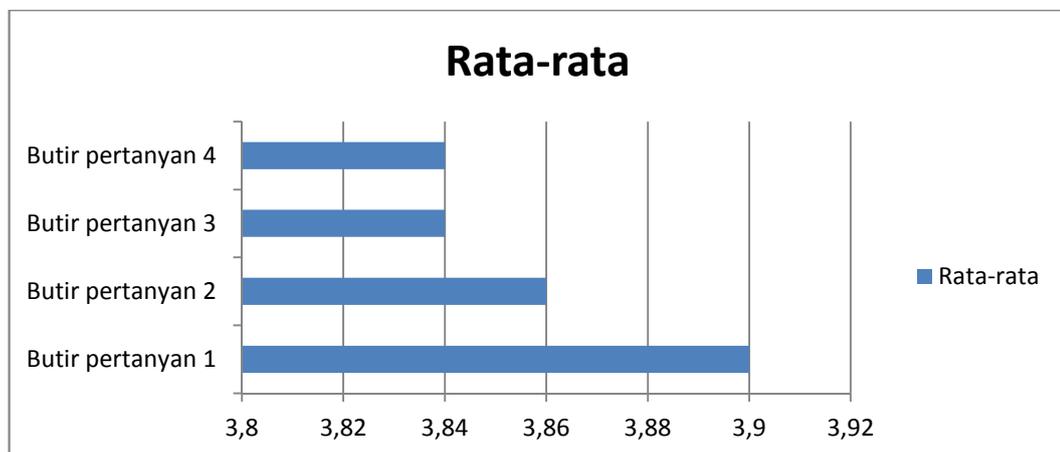
Tabel 4. menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap persepsi kualitas dan kepuasan layanan Beasiswa secara total mencapai level skor sangat memuaskan (3,84 – 3,90). Seluruh aspek kualitas layanan (empat aspek) telah dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa. Meskipun sudah sangat memuaskan, aspek kecepatan proses (skor 3,84) seleksi perlu ditingkatkan untuk

mewujudkan pelayanan dan kepuasan prima bagi mahasiswa. Skor kepuasan mahasiswa terhadap 4 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan Beasiswa disajikan dalam diagram lingkaran berikut:



Gambar 4.1: Kepuasan Layanan Beasiswa

Dari Gambar 4.1 nampak bahwa rentang diagram untuk aspek 1 dan 2 menunjukkan prioritas meningkatkan kinerja kualitas Layanan Beasiswa. Aspek 3, dan 4 perlu didorong untuk meningkatkan level kepuasan. Mudah-mudahan mendapat beasiswa aspek 1, dan 2 perlu dipertahankan dalam mewujudkan kepuasan prima. Potensi kekuatan setiap aspek kualitas layanan disajikan dalam bar chart berikut:



Gambar 4.2: Kepuasan Layanan Beasiswa

Gambar 4.2 menunjukkan mahasiswa sangat puas terhadap kedelapan aspek layanan Beasiswa (>3,90). Kecepatan proses pengumuman seleksi merupakan aspek dengan skor tinggi 3,84. Identifikasi aspek lainnya dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Aspek informasi: mahasiswa sangat puas terhadap kemudahan memperoleh informasi beasiswa dan kejelasan kriteria seleksi.
2. Aspek proses: mahasiswa sangat puas terhadap kejelasan prosedur, ketepatan waktu pemberian beasiswa dan kecepatan proses seleksi.
3. Aspek hasil: mahasiswa sangat puas terhadap kejelasan putusan penerima beasiswa dan kualitas pelayanan pengambilan beasiswa.
4. Selain ketiga aspek, mahasiswa juga sangat puas terhadap dimensi *empathy* yaitu keramahan pelayanan petugas dalam pengajuan beasiswa.

### 3.5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan Klinik Undiksha

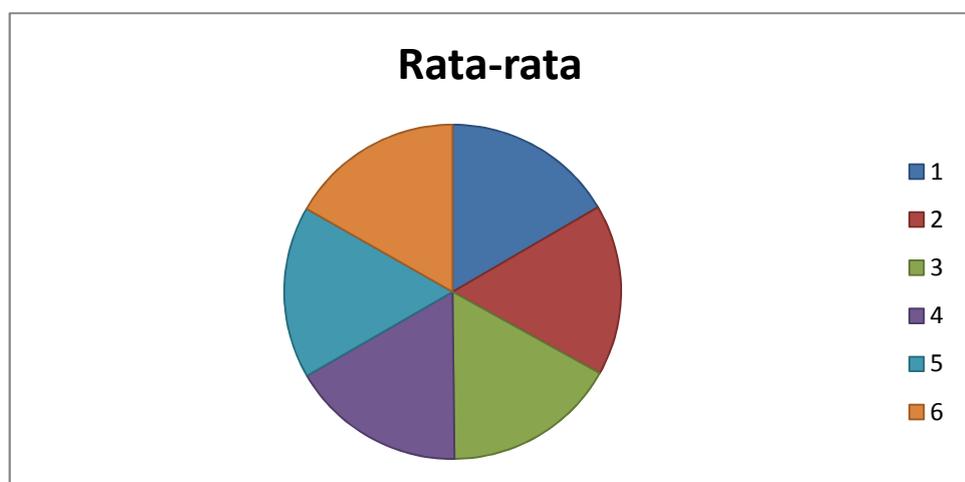
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Layanan – Kesehatan Pada Semester Genap 2017/2018.

No.	Butir-butir Pernyataan	Rata-rata Butir
1.	Petugas yang melayani di klinik sangat ramah	3,8
2.	Peralatan yang ada di klinik sudah memadai	3,8
3.	Saya merasa nyaman berada di ruangan klinik	3,84
4.	Dokter yang melayani tidak memberikan tanggapan atas keluhan yang saya sampaikan	3,86
5.	Perawat yang bertugas sangat cekatan	3,82
6.	Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas	3,84
Total Hasil Angket		22,96
Rata-rata Hasil Angket		3,83

Tabel 5. di bawah menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kesehatan secara total mencapai level skor sangat memuaskan (3,80– 3,86). Secara parsial skor untuk sikap Petugas yang melayani di klinik sangat ramah, peralatan yang memadai (3,80) dan profesional perawat yang sangat cekatan (3,82) merupakan aspek yang sangat memuaskan (>3,86 Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas (3,84) dan Saya merasa nyaman berada

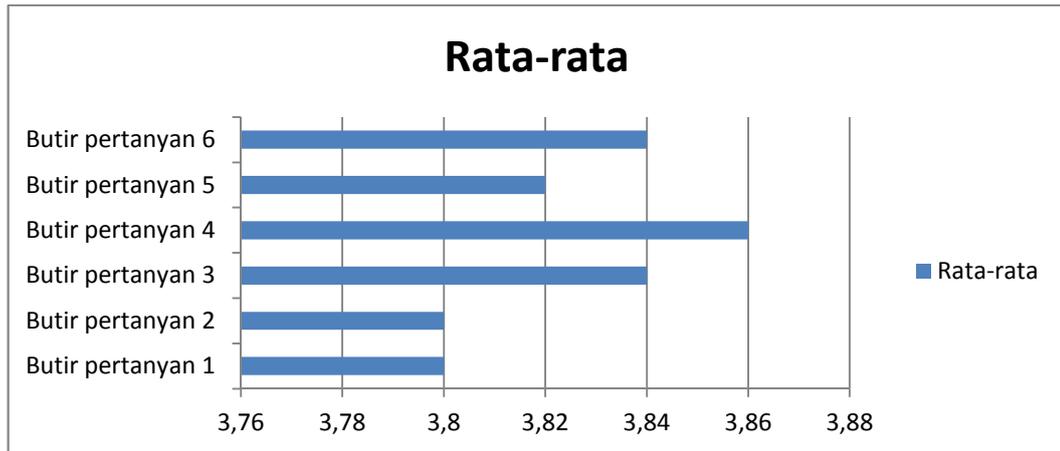
di ruangan klinik (3,84) juga sangat memuaskan. Kemampuan penerima pasien dalam memberikan penjelasan dengan baik (3,84), perawat yang terampil dalam bertugas (3,82) dan dokter yang menanggapi setiap keluhan pasien (3,86) telah memuaskan mahasiswa. Dua aspek yang juga dinilai memuaskan oleh mahasiswa adalah: kenyamanan ruangan (3,80) dan kelengkapan sarana prasarana (3,80).

Skor kepuasan mahasiswa terhadap 6 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan layanan Kesehatan disajikan dalam diagram lingkaran berikut:



Gambar 5.1: Kepuasan Layanan Kesehatan Klinik Undiksha.

Dari Gambar 5.1 nampak bahwa enam bagian dalam diagram lingkaran tersebut telah menunjukkan level layanan Kesehatan yang sangat memuaskan. Tiga diantaranya yaitu untuk aspek 3, 4 dan 6 telah mencapai bentangan terluar dari skala kepuasan. Satu bagian terlihat sudah optimal yaitu untuk aspek 1 dan 2 aspek petugas yang melayani di klinik sangat ramah dan peralatan yang ada di klinik sudah memadai. Penerima pasien yang sopan dan ramah harus mendapatkan perhatian dalam Rencana Tindak lanjut. Berikutnya potensi kekuatan setiap aspek kualitas layanan disajikan dalam pemeringkatan pada bar chart (Gambar5.2).



Gambar 5.2: Kepuasan Layanan Kesehatan Klinik Undiksha

Dari peringkat dan skor pada Gambar 5.2 tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas layanan kesehatan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Mahasiswa telah sangat puas terhadap dokter yang tepat memberikan tindakan, tidak terburu-buru dan bersikap profesional dalam menanggapi setiap keluhan atau permasalahan yang disampaikan. Demikian pula untuk kebersihan ruangan dan penerima pasien yang sigap dalam melayani.
2. Mahasiswa juga sangat puas terhadap petugas penerima pasien yang sigap dalam melayani.
3. Mahasiswa puas terhadap petugas penerima pasien yang mampu memberi penjelasan dengan baik, perawat yang terampil dalam bertugas dan dokter yang menanggapi setiap keluhan pasien.
4. Mahasiswa juga puas terhadap kenyamanan ruang dan kelengkapan sarana prasarana.
5. Mahasiswa memberikan penilaian puas untuk aspek penerima pasien yang sopan dan ramah.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan pada Tahun 2017/2018 terhadap lima layanan kemahasiswaan yaitu: Bimbingan dan Konseling, Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan Soft Skill, Beasiswa, dan Kesehatan dapat disimpulkan:

1. Layanan Kemahasiswaan: Bimbingan dan Konseling, Pengembangan Minat dan Bakat, dan Beasiswa telah sangat memuaskan dengan Indeks Kepuasan Layanan berturut-turut (3,83), (3,86) dan (3,84).
2. Layanan Kemahasiswaan: Pembinaan Soft Skill, Kesehatan dan Akademik telah memuaskan dengan Indeks Kepuasan Layanan berturut-turut (3,81), (3,83) dan (3,82).
3. Hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan tahun 2017/2018 sebelumnya dan rekomendasi yang dituangkan dalam RTL telah berhasil memperbaiki kinerja kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa pada 2017/2018.
4. Level (skor) Kepuasan Layanan Kemahasiswaan pada tahun 2016/2017 meningkat dibandingkan hasil survei pada tahun 2017/2018.

#### **4.2. Rekomendasi**

1. Hasil Penyebaran Angket Kepuasan Layanan Kemahasiswaan masih menemukan beberapa kekurangan. Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan kinerja kualitas layanan perlu terus dilakukan. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL) unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam RTM unit.
2. RTL yang telah ditindak lanjuti dan dikaji dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTM) unit akan menjadi materi tinjauan dalam RTM universitas.

3. Prioritas Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk Peningkatan Kinerja Kualitas Layanan Kemahasiswaan diringkas dalam tabel pada halaman berikutnya.

Tabel 7.1. Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kinerja Kualitas Layanan Kemahasiswaan.

No.	Aspek Kualitas Layanan pada Unit Pelayanan	Skor Kepuasan Tahun 2017/2018	Target Skor Kepuasan Tahun 2018/2019
1.	<b>Layanan Bimbingan dan Konseling:</b>		
	PA mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik	3,80	3,82
	Anda merasa nyaman mengkonsultasikan masalah yang anda hadapi kepada PA	3,84	3,86
	Anda merasa PA tidak bisa memecahkan masalah yang anda hadapi berkaitan dengan maslaah akademik	3,82	3,84
	Bimbingan ke UPT layanan bimbingan dan konseling membuat saya merasa tidak nyaman	3,84	3,86
	UPT layanan bimbingan dan konseling mampu memberikan solusi dari masalah yang saya hadapi	3,88	3,90
2.	<b>Layanan Minat dan Bakat:</b>		
	Saya mudah menyalurkan minat dan bakat saya di kampus	3,80	3,82
	Saya merasa lembaga tidak mendukung setiap kegiatan berkaitan minat dan bakat	3,82	3,84
3.	<b>Layanan Softskill</b>		
	Saya merasa tidak mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus	3,82	3,84

	Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka	3,80	3,82
	Materi seminar berkaitan pengembangan softskill sangat sesuai dengan kebutuhan saya	3,80	3,82
<b>4.</b>	<b>Layanan Beasiswa</b>		
	Saya merasa kesulitan mendapatkan beasiswa	3,90	3,92
	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan	3,86	3,88
	Saya merasa yang menerima beasiswa tidak sesuai dengan yang seharusnya	3,84	3,86
	Pengumuman penerima beasiswa sangat lama	3,84	3,86
<b>5.</b>	<b>Layanan Kesehatan Klinik Undiksha</b>		
	Petugas yang melayani di klinik sangat ramah	3,80	3,82
	Peralatan yang ada di klinik sudah memadai	3,80	3,82
	Saya merasa nyaman berada di ruangan klinik	3,84	3,86
	Dokter yang melayani tidak memberikan tanggapan atas keluhan yang saya sampaikan	3,86	3,88
	Perawat yang bertugas sangat cekatan	3,82	3,84
	Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas	3,84	3,86

\*skor target ditetapkan dari rata2 skor kinerja layanan tertinggi atau skor kinerja layanan tertinggi dalam unit pelayanan pada Tahun 2017/2018. RTL Layanan Akademik ditujukan untuk meningkatkan kinerja kualitas layanan yang memuaskan (3,80) menjadi sangat memuaskan (3,80 – 4,00).