

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

UNIVERSITAS NEGERI MANADO



UNIVERSITAS NEGERI MANADO
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, kami menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Universitas Negeri Manado untuk tahun akademik 2023/2024. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen universitas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Survei ini dilakukan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang diterima oleh mahasiswa selama proses pendidikan di universitas ini.

Laporan ini terdiri dari beberapa bagian yang mencakup hasil survei terhadap berbagai indikator layanan. Pertama, survei kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan kurikulum yang disediakan. Kedua, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, yang mencakup berbagai layanan yang mendukung kegiatan mahasiswa di luar kelas.

Selanjutnya, laporan ini juga mencakup hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan, yang mengevaluasi fasilitas, koleksi, dan aksesibilitas perpustakaan universitas. Selain itu, survei kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dilakukan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi proses administrasi yang mendukung kegiatan akademik mahasiswa.

Survei kepuasan terhadap sarana dan prasarana juga menjadi bagian penting dari laporan ini, mengingat ketersediaan dan kualitas fasilitas kampus sangat mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran kegiatan belajar mengajar. Terakhir, survei kepuasan terhadap layanan keuangan bertujuan untuk mengevaluasi transparansi, kemudahan, dan kecepatan layanan keuangan yang diberikan kepada mahasiswa.

Kami berharap, hasil dari survei ini dapat menjadi landasan yang kuat bagi Universitas Negeri Manado untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan mutu pendidikan di Universitas Negeri Manado.

Tondano, Juni 2024

Tim Penyusun,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
BAB I PENDAHULUAN	ix
BAB II INSTRUMEN SURVEI	4
A. METODE SURVEI.....	4
B. INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA.....	4
BAB III LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA	11
A. DATA RESPONDEN	11
B. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA	12
1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran.....	12
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	16
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan	20
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik	28
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana	38
6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan kepada mahasiswa	52
7. Tambahan	61
BAB IV PENUTUP.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran.....	4
Tabel 2. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	5
Tabel 3. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik	5
Tabel 4. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan	7
Tabel 5. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Unima	8
Tabel 6. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan	9
Tabel 7. Instrumen Tambahan: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible .	10

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Jumlah Data Responden Berdasarkan Fakultas	11
Diagram 2. Rencana Pembelajaran sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	12
Diagram 3. Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik.....	12
Diagram 4. Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.....	13
Diagram 5. Materi yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	13
Diagram 6. Tugas yang diberikan oleh dosen dan asisten dosen bermanfaat bagi mahasiswa	14
Diagram 7. Materi yang diberikan dosen up to date (Jurnal ilmiah, teks book/referensi baru saat ini).....	14
Diagram 8. Dosen pembimbing akademik memiliki kompetensi akademik yang memadai...	15
Diagram 9. Dosen pembimbing akademik mudah ditemui mahasiswa	15
Diagram 10. Unit kemahasiswaan sudah mengadakan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa.....	16
Diagram 11. Unit Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	16
Diagram 12. Unit Kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan.....	17
Diagram 13. Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	17
Diagram 14. Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (PKM).....	18
Diagram 15. Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	18
Diagram 16. Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi nonakademik.....	19
Diagram 17. Kepala dan Staf Perpustakaan sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	20
Diagram 18. Perpustakaan sudah memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	20
Diagram 19. Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan).....	21

Diagram 20. Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	21
Diagram 21. Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	22
Diagram 22. Kepala dan Staf Perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	22
Diagram 23. Sistem Informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal & mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	23
Diagram 24. Kepala dan Staf Perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	23
Diagram 25. Komunikasi Kepala dan Staf Perpustakaan dengan mahasiswa sudah berjalan dengan baik dan lancar	24
Diagram 26. Kepala dan Staf Perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	24
Diagram 27. Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya2	25
Diagram 28. Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah	25
Diagram 29. Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki sikap jujur dan dapat dipercaya	26
Diagram 30. Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	26
Diagram 31. Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih.....	27
Diagram 32. Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	27
Diagram 33. Prosedur pelayanan di Administrasi Akademik terstruktur dan mudah dipahami	28
Diagram 34. Proses pelayanan di Administrasi Akademik cepat dan tepat waktu	28
Diagram 35. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.....	29
Diagram 36. Administrasi Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	29
Diagram 37. Kegiatan administrasi rapi dan teratur	30
Diagram 38. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa).....	30
Diagram 39. Sistem Informasi (komputer) yang ada di Administrasi Akademik bekerja dengan handal.....	31

Diagram 40. Administrasi Akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan.....	31
Diagram 41. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	32
Diagram 42. Prosedur penyampaian informasi pelayanan Administrasi Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	32
Diagram 43. Komunikasi Kepala dan Staf Administrasi Akademik dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar	33
Diagram 44. Administrasi Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan.....	33
Diagram 45. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	34
Diagram 46. Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.....	34
Diagram 47. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik yang ada kepada mahasiswa	35
Diagram 48. Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki sikap sopan, santun, dan ramah	35
Diagram 49. Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki sikap jujur, dan dapat dipercaya	36
Diagram 50. Ruang pelayanan dan ruang tunggu Administrasi Akademik nyaman	36
Diagram 51. Ruang pelayanan Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi	37
Diagram 52. Sistem informasi Administrasi Akademik aman dari kesalahan data	37
Diagram 53. Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik.....	38
Diagram 54. Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	38
Diagram 55. Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	39
Diagram 56. Sistem pendinginan AC/Alam di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	39
Diagram 57. Pencahayaan di ruang auditorium sudah baik.....	40
Diagram 58. Audio visual di ruang auditorium sudah baik	40
Diagram 59. Sistem pendinginan (AC)/Alamiah di ruang auditorium sudah memberikan kenyamanan untuk pelaksanaan kegiatan.....	41
Diagram 60. Ruang auditorium sudah bersih dan nyaman	41
Diagram 61. Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik.....	42

Diagram 62. Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	42
Diagram 63. Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	43
Diagram 64. Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	43
Diagram 65. Pencahayaan di laboratorium komputer sudah baik	44
Diagram 66. Software yang tersedia di laboratorium komputer sudah memenuhi kebutuhan pembelajaran mahasiswa	44
Diagram 67. Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	45
Diagram 68. Sistem pendinginan (AC ataupun alami) di laboratoium komputer sudah baik 45	
Diagram 69. Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman.....	46
Diagram 70. Sarana untuk sholat/Ibadah sudah tersedia dengan baik.....	46
Diagram 71. Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup tertib dan aman	47
Diagram 72. Fasilitas Wifi hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat.....	47
Diagram 73. Situs Unima.ac.id telah menyediakan informasi Akademik dan Non Akademik	48
Diagram 74. Kantin sudah rapi bersih dan nyaman.....	48
Diagram 75. Kantin sudah menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau oleh mahasiswa	49
Diagram 76. Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik.....	49
Diagram 77. Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	50
Diagram 78. Ruang poliklinik rapi bersih nyaman dan aman	50
Diagram 79. Ketersediaan sarana olah raga.....	51
Diagram 80. Kemudahan mengakses sarana olah raga.....	51
Diagram 81. Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	52
Diagram 82. Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat.....	52
Diagram 83. Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa.....	53
Diagram 84. Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	53
Diagram 85. Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda.....	54
Diagram 86. Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti.....	54
Diagram 87. Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal.....	55
Diagram 88. Kepala keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf bagian keuangan	55

Diagram 89. Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	56
Diagram 90. Staf bagian keuangan berperilaku jujur dan dapat dipercaya	56
Diagram 91. Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	57
Diagram 92. Bagian keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	57
Diagram 93. Komunikasi staf bagian keuangan dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	58
Diagram 94. Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	58
Diagram 95. Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	59
Diagram 96. Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan)	59
Diagram 97. Sistem informasi (komputer) yang ada di bagian keuangan bekerja dengan andal	60
Diagram 98. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	61
Diagram 99. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.....	61
Diagram 100. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.....	62
Diagram 101. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.....	62
Diagram 102. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	63



BAB I

PENDAHULUAN

Universitas Negeri Manado (Unima) berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik demi menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi perkembangan mahasiswa. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mengadakan survei kepuasan mahasiswa pada tahun ajaran 2023/2024. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh universitas, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran merupakan salah satu komponen utama dari laporan ini. Pembelajaran adalah inti dari proses pendidikan tinggi, dan kualitas pembelajaran sangat menentukan keberhasilan akademik mahasiswa. Survei ini mengevaluasi aspek-aspek seperti kualitas pengajaran, relevansi kurikulum, metode pembelajaran, dan dukungan akademik yang diberikan oleh dosen. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi universitas dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan.

Selain itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan juga menjadi bagian penting dari laporan ini. Layanan kemahasiswaan mencakup berbagai aktivitas dan program yang mendukung pengembangan pribadi dan profesional mahasiswa di luar kegiatan akademik. Survei ini mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan, bimbingan konseling, layanan kesehatan, dan program-program pengembangan diri. Dengan mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan ini, universitas dapat merancang program yang lebih efektif dan bermanfaat bagi mahasiswa.

Layanan perpustakaan merupakan komponen vital dalam mendukung kegiatan belajar mengajar di universitas. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan juga termasuk dalam laporan ini. Survei ini mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap koleksi buku dan sumber daya digital, fasilitas perpustakaan, aksesibilitas, serta pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan layanan perpustakaan, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang diperlukan.

Layanan administrasi akademik adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan kampus yang mempengaruhi kelancaran proses pendidikan. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik mengevaluasi aspek-aspek seperti pendaftaran mata kuliah,

pengurusan ijazah, dan layanan informasi akademik. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini sangat penting untuk memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan efisien dan tidak menghambat kegiatan akademik mahasiswa.

Sarana dan prasarana kampus juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana mencakup evaluasi terhadap fasilitas belajar, ruang kelas, laboratorium, fasilitas olahraga, serta infrastruktur kampus lainnya. Hasil survei ini memberikan gambaran mengenai kondisi fasilitas yang ada dan area yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa.

Terakhir, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan juga menjadi bagian penting dari laporan ini. Layanan keuangan mencakup berbagai aspek seperti pembayaran uang kuliah, beasiswa, dan bantuan keuangan lainnya. Survei ini mengevaluasi kemudahan dan transparansi proses layanan keuangan yang diberikan oleh universitas. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan sangat penting untuk memastikan bahwa mahasiswa dapat mengakses bantuan keuangan dengan mudah dan tepat waktu.

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Universitas Negeri Manado. Data yang diperoleh dari survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan layanan yang lebih baik di masa mendatang. Partisipasi aktif mahasiswa dalam survei ini sangat dihargai, karena kontribusi mereka memberikan informasi yang berharga bagi perbaikan layanan universitas.

Survei kepuasan ini juga mencerminkan komitmen Universitas Negeri Manado untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan mengetahui persepsi dan pengalaman mahasiswa, universitas dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi mereka, serta dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memenuhi harapan tersebut.

Penting untuk diingat bahwa survei ini bukan sekadar alat evaluasi, tetapi juga merupakan upaya untuk menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik dan mendukung. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk merancang program-program dan kebijakan yang lebih efektif, serta untuk memperkuat komitmen universitas dalam memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa.

Melalui laporan ini, Universitas Negeri Manado berharap dapat memberikan gambaran yang jelas dan transparan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi

pengembangan dan perbaikan layanan di masa depan, sehingga universitas dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan.

Dengan demikian, bagian Pendahuluan ini telah menjelaskan secara rinci tujuan, ruang lingkup, dan pentingnya survei kepuasan layanan mahasiswa Universitas Negeri Manado yang dilakukan pada tahun ajaran 2023/2024. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi semua pihak yang berkepentingan, serta dapat menjadi langkah awal menuju peningkatan layanan yang berkelanjutan di Universitas Negeri Manado.

Tondano, Juni 2024

Tim Penyusun

BAB II

INSTRUMEN SURVEI

A. METODE SURVEI

Survei kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan oleh Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M) Universitas Negeri Manado di sepanjang tahun akademik 2023/2024 secara daring melalui aplikasi google form https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdly_qjrdDvytL2bCycyGgxAKXHUgGxEpjtRgmCjphJdrEM7g/viewform dan juga melalui website resmi LP3M Unima yaitu <https://lp3m.unima.ac.id/penjaminan-mutu/>.

Agar survei ini bisa menjangkau seluruh mahasiswa, maka LP3M bekerjasama dengan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan, khususnya operator-operator Prodi yang lebih memiliki akses terhadap seluruh mahasiswa di prodi-nya masing-masing. Survei ini disebarikan kepada semua mahasiswa aktif maupun alumni Universitas Negeri Manado baik program S1, S2 dan S3.

B. INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

Survei kepuasan layanan Mahasiswa ini terdiri dari 7 bagian, yaitu:

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Rencana pembelajaran (silabi) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas				
2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik				
3	Adanya diskusi /tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka				
4	Materi yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik				
5	Tugas yang diberikan oleh dosen dan asisten dosen bermanfaat bagi mahasiswa				

6	Materi yang diberikan dosen up to date (Jurnal ilmiah, teks book/referensi baru saat ini)				
7	Dosen pembimbing akademik memiliki kompetensi akademik yang memadai				
8	Dosen pembimbing akademik mudah ditemui mahasiswa				

2. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan

Tabel 2. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Unit Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu				
2	Unit Kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan				
3	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (PKM)				
4	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian				
5	Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja				
6	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi nonakademik				

3. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik

Tabel 3. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Proses pelayanan di Administrasi Akademik cepat dan tepat waktu				
2	Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				

3	Administrasi Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama				
4	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
5	Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa)				
6	Sistem Informasi (komputer) yang ada di Administrasi Akademik bekerja dengan handal				
7	Administrasi Akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan				
8	Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa				
9	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Administrasi Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti				
10	Komunikasi Kepala dan Staf Administrasi Akademik dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar				
11	Administrasi Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan				
12	Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan				
13	Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
14	Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik yang ada kepada mahasiswa				
15	Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki sikap sopan, santun, dan ramah				
16	Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki sikap jujur, dan dapat dipercaya				
17	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Administrasi Akademik nyaman				
18	Ruang pelayanan Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi				
19	Sistem informasi Administrasi Akademik aman dari kesalahan data				

4. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan

Tabel 4. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Kepala dan Staf Perpustakaan sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
2	Perpustakaan sudah memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami				
3	Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)				
4	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar				
5	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir				
6	Kepala dan Staf Perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa				
7	Sistem Informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal & mempermudah pencarian koleksi perpustakaan				
8	Kepala dan Staf Perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan				
9	Komunikasi Kepala dan Staf Perpustakaan dengan mahasiswa sudah berjalan dengan baik dan lancar				
10	Kepala dan Staf Perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan				
11	Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
12	Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah				
13	Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki sikap jujur dan dapat dipercaya				
14	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang				

15	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih				
16	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa				

5. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana

Tabel 5. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Unima

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik				
2	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman				
3	Sistem pendinginan AC/Alam di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar				
4	Pencahayaannya di ruang auditorium sudah baik				
5	Audio visual di ruang auditorium sudah baik				
6	Sistem pendinginan (AC)/Alamiah di ruang auditorium sudah memberikan kenyamanan untuk pelaksanaan kegiatan				
7	Ruang auditorium sudah bersih dan nyaman				
8	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik				
9	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman				
10	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari				
11	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik				
12	Pencahayaannya di laboratorium komputer sudah baik				
13	Software yang tersedia di laboratorium komputer sudah memenuhi kebutuhan pembelajaran mahasiswa				
14	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik				
15	Sistem pendinginan (AC ataupun alami) di laboratorium komputer sudah baik				
16	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman				
17	Sarana untuk sholat/Ibadah sudah tersedia dengan baik				

18	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup tertib dan aman				
19	Fasilitas Wifi hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat				
20	Situs Unima.ac.id telah menyediakan informasi Akademik dan Non Akademik				
21	Kantin sudah rapi bersih dan nyaman				
22	Kantin sudah menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau oleh mahasiswa				
23	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik				
24	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik				
25	Ruang poliklinik rapi bersih nyaman dan aman				
26	Ketersediaan sarana olah raga				
27	Kemudahan mengakses sarana olah raga				

6. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan

Tabel 6. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat				
2	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa				
3	Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti				
6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal				
7	Kepala keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf bagian keuangan				
8	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah				
9	Staf bagian keuangan berperilaku jujur dan dapat dipercaya				

10	Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
11	Bagian keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama				
12	Komunikasi staf bagian keuangan dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar				
13	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa				
14	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih				
15	Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan)				
16	Sistem informasi (komputer) yang ada di bagian keuangan bekerja dengan andal				

7. Survei tambahan

Tabel 7. Instrumen Tambahan: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.				
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.				

BAB III

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

A. DATA RESPONDEN

Berdasarkan hasil survei, total responden mahasiswa adalah 1.122 ($n = 1.122$). Responden ini berasal dari seluruh fakultas yang berada di lingkungan Universitas Negeri Manado seperti ditunjukkan dalam diagram 1 di bawah ini.

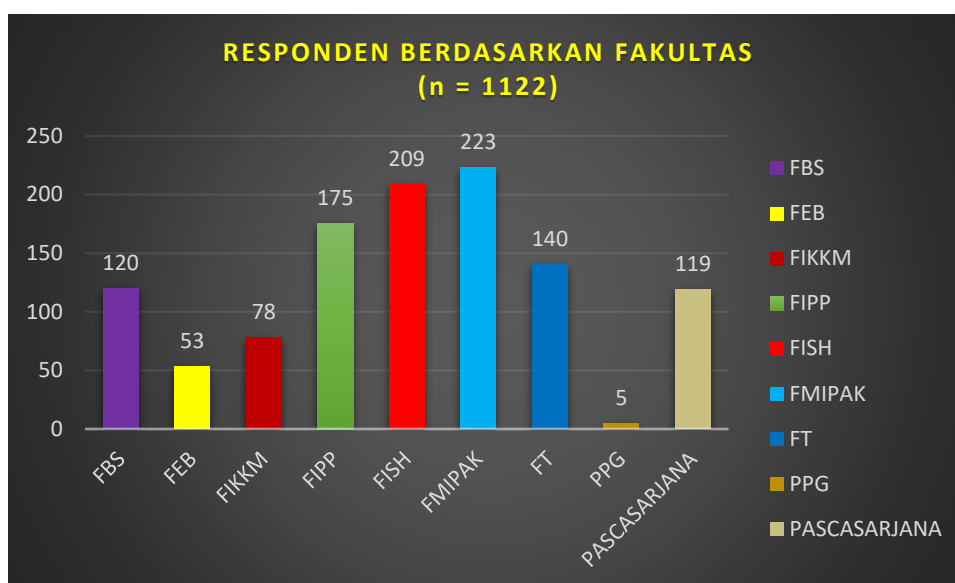


Diagram 1. Jumlah Data Responden Berdasarkan Fakultas

Responden terbanyak berasal dari mahasiswa Fakultas Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam dan Kebumian (FMIPAK) sebanyak 223 orang (19,9%), diikuti oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (FISH) sebanyak 209 orang (18,7%). Kemudian dari Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi (FIPP) sebanyak 175 orang (15,7%), Fakultas Teknik (FT) sebanyak 140 orang (12,5%), Fakultas Bahasa dan Seni sebanyak 120 orang (10,6%), Program Pascasarjana sebanyak 119 orang (10,6%). Selanjutnya, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Masyarakat (FIKKM) sebanyak 78 orang (6,9%), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) sebanyak 53 orang (4,7%) dan terakhir dari Program Profesi Guru (PPG) sebanyak 5 orang (0,4%).

B. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran



Diagram 2. Rencana Pembelajaran sudah diberikan oleh dosen dengan jelas

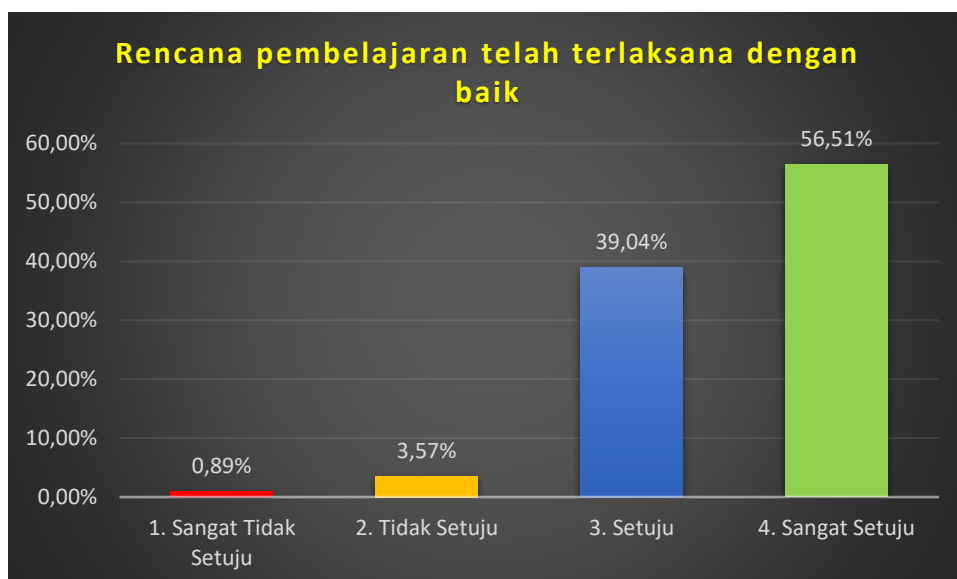


Diagram 3. Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik

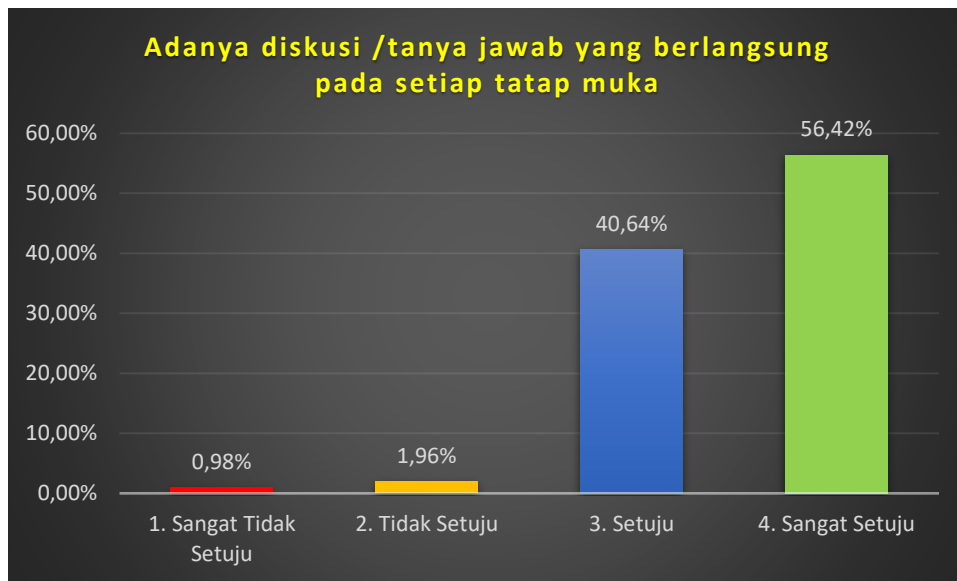


Diagram 4. Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka

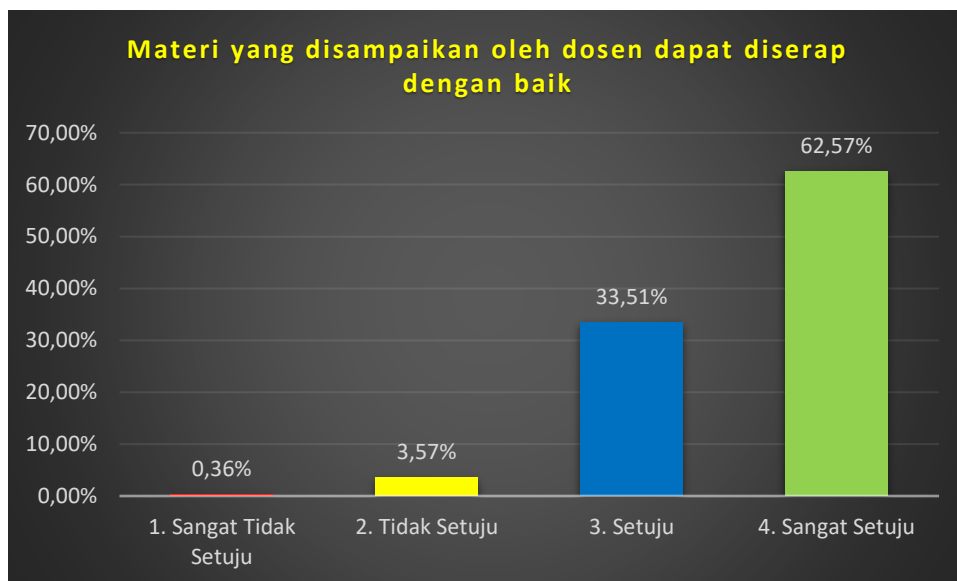


Diagram 5. Materi yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik

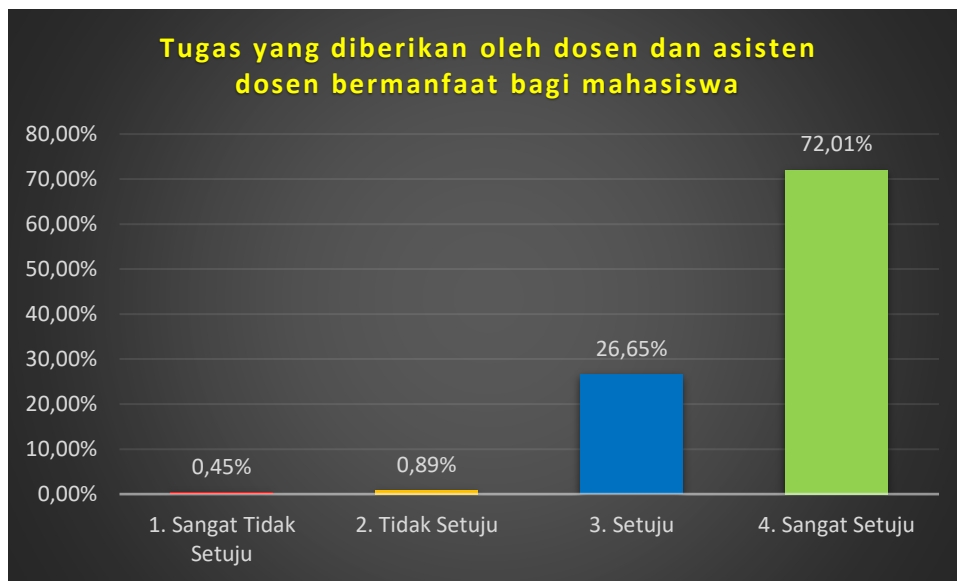


Diagram 6. Tugas yang diberikan oleh dosen dan asisten dosen bermanfaat bagi mahasiswa

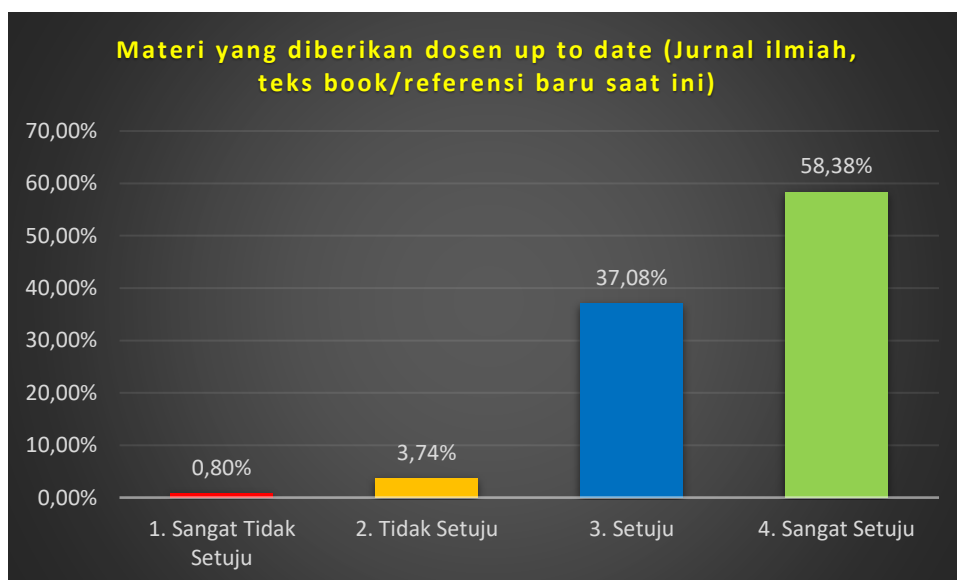


Diagram 7. Materi yang diberikan dosen up to date (Jurnal ilmiah, teks book/referensi baru saat ini)

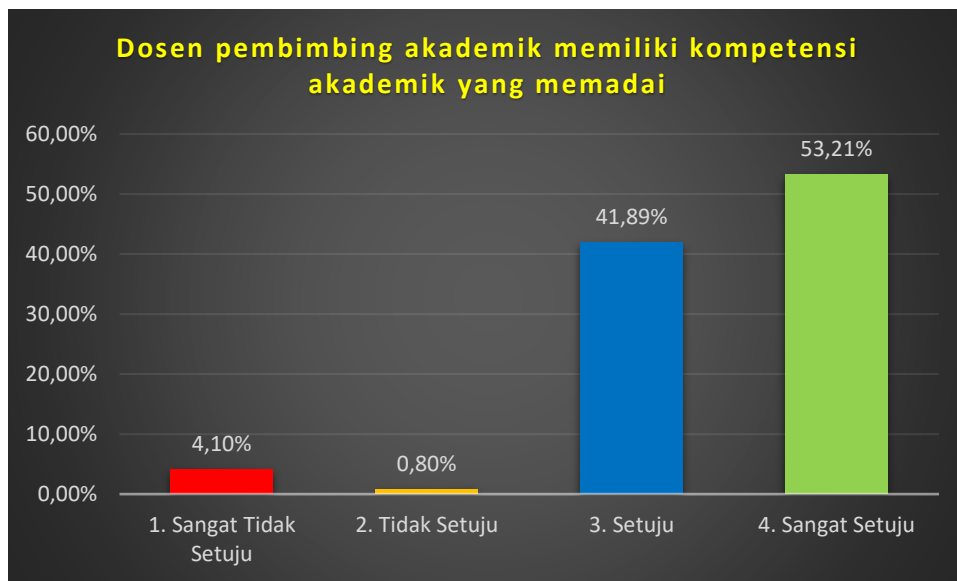


Diagram 8. Dosen pembimbing akademik memiliki kompetensi akademik yang memadai

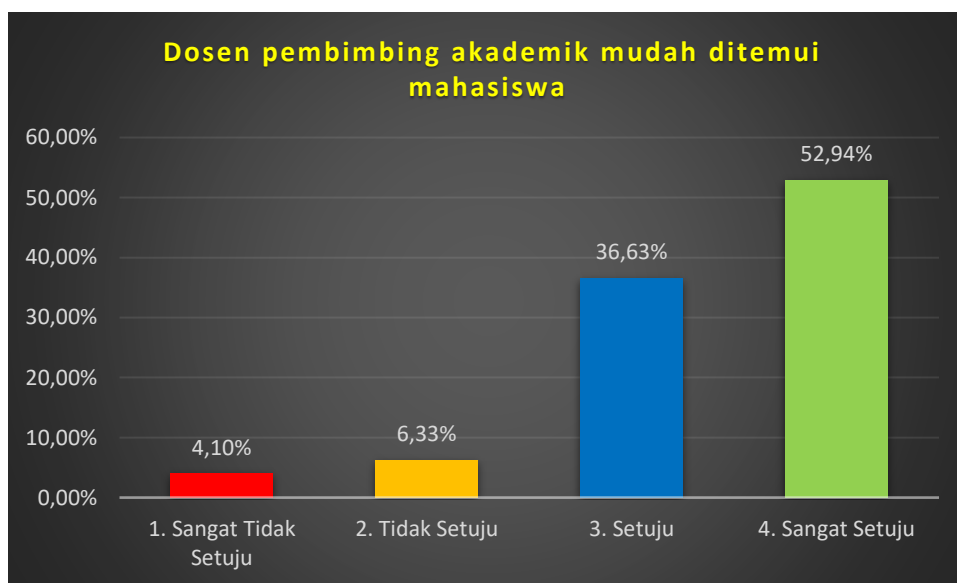


Diagram 9. Dosen pembimbing akademik mudah ditemui mahasiswa

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

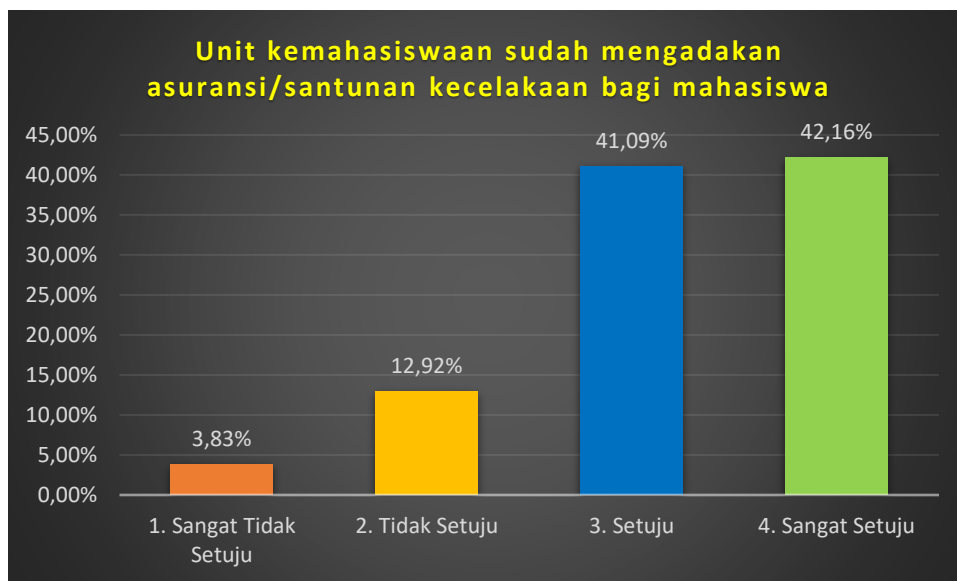


Diagram 10. Unit kemahasiswaan sudah mengadakan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa

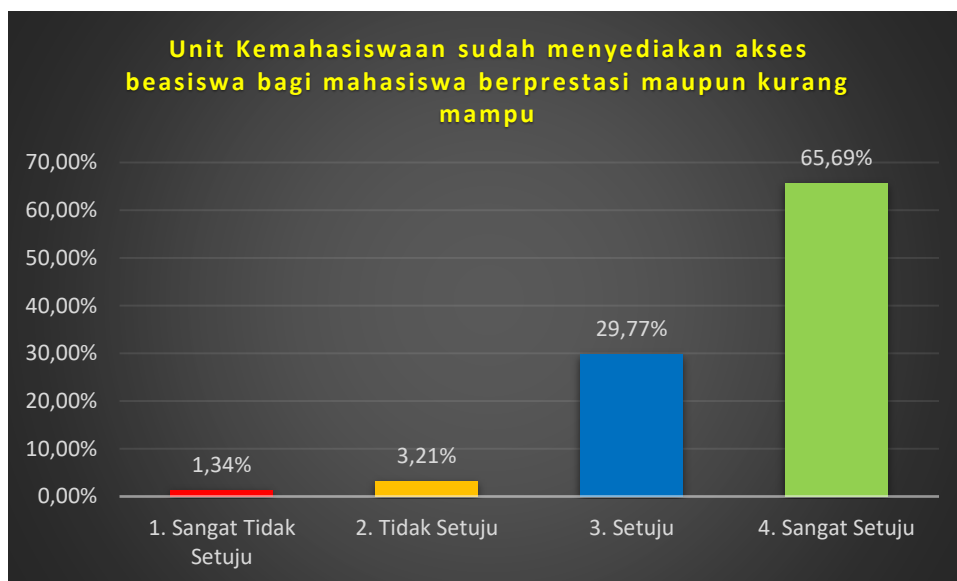


Diagram 11. Unit Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu

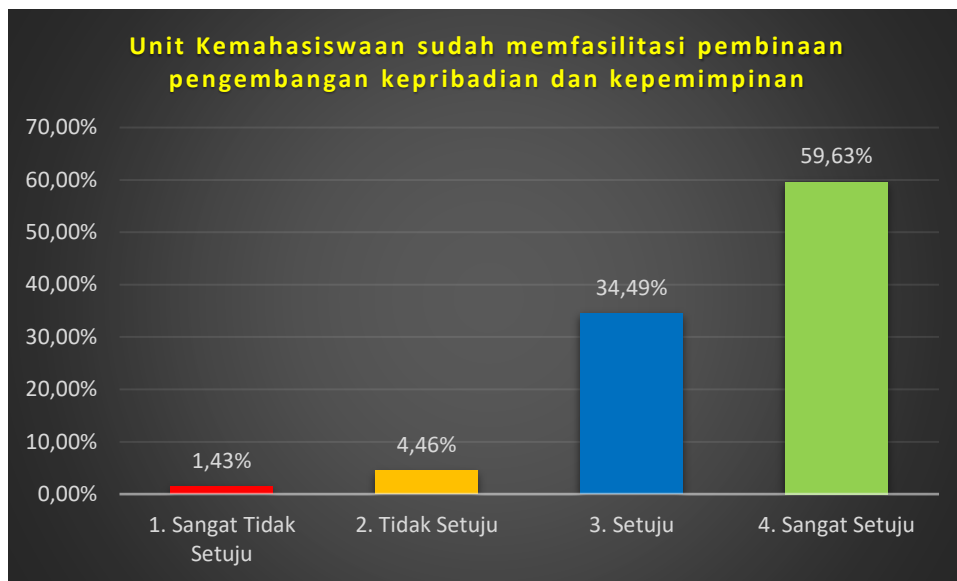


Diagram 12. Unit Kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan

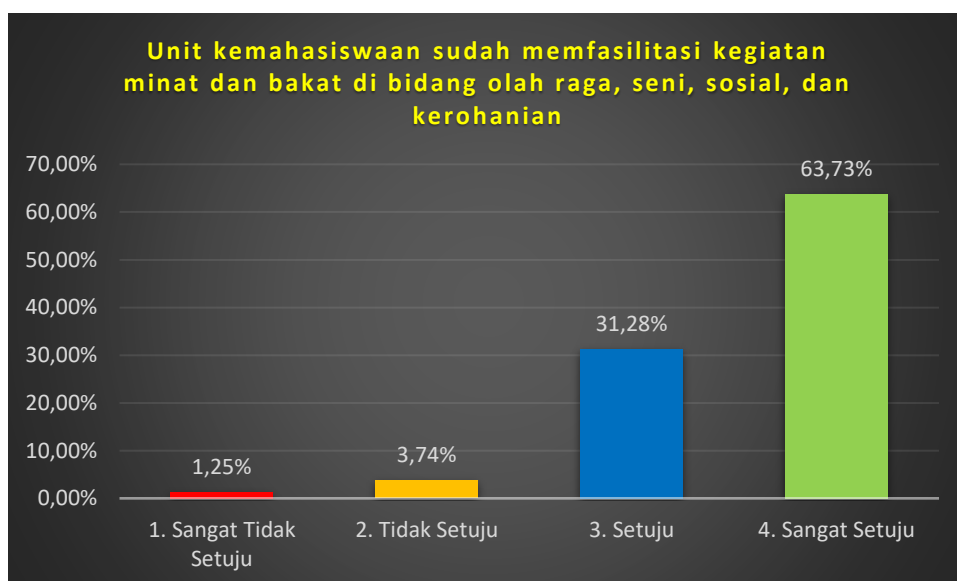


Diagram 13. Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian

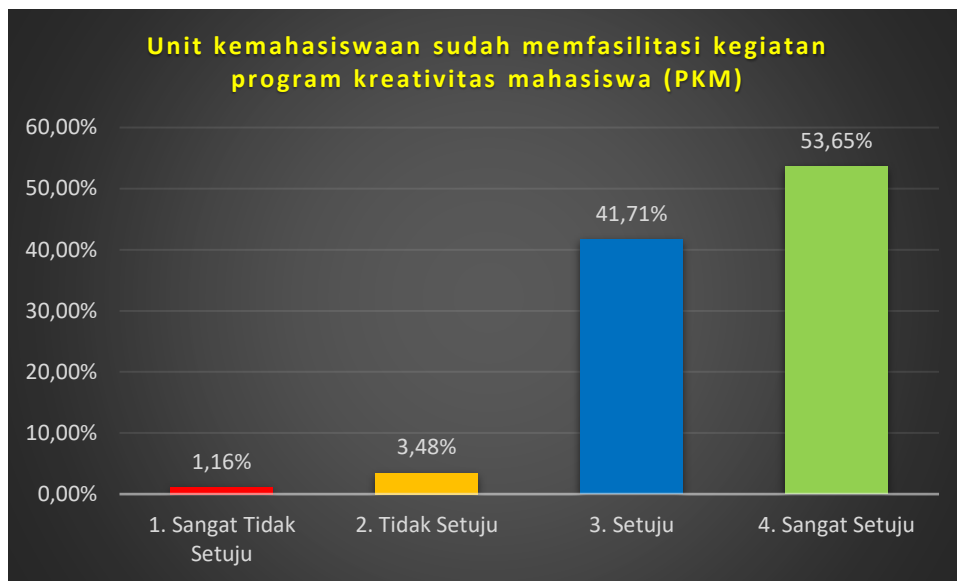


Diagram 14. Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (PKM)

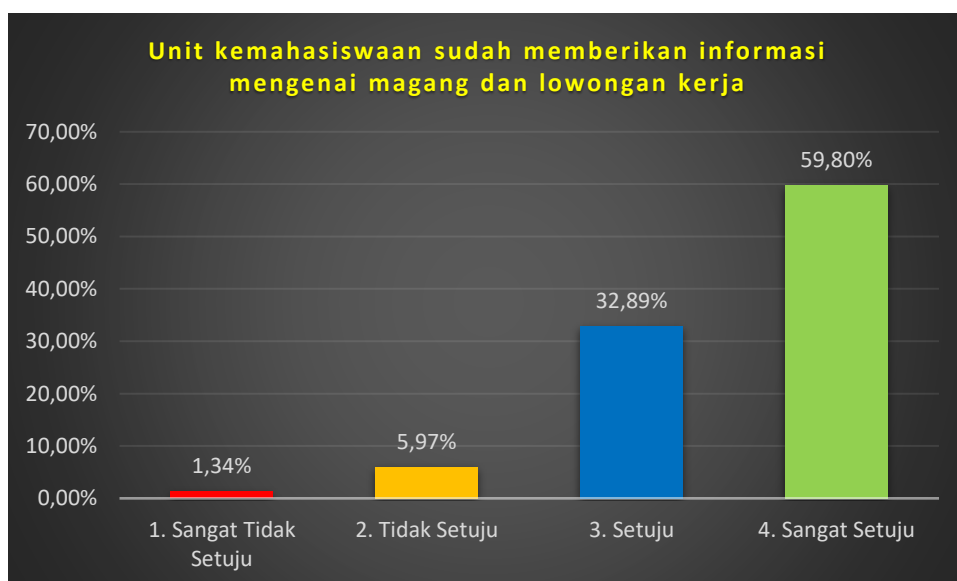


Diagram 15. Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja

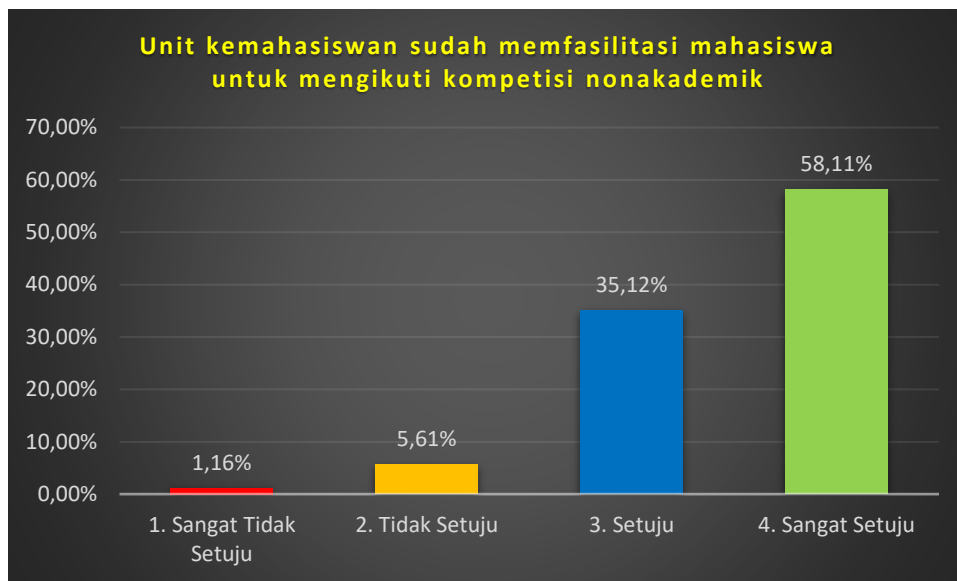


Diagram 16. Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi nonakademik

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan

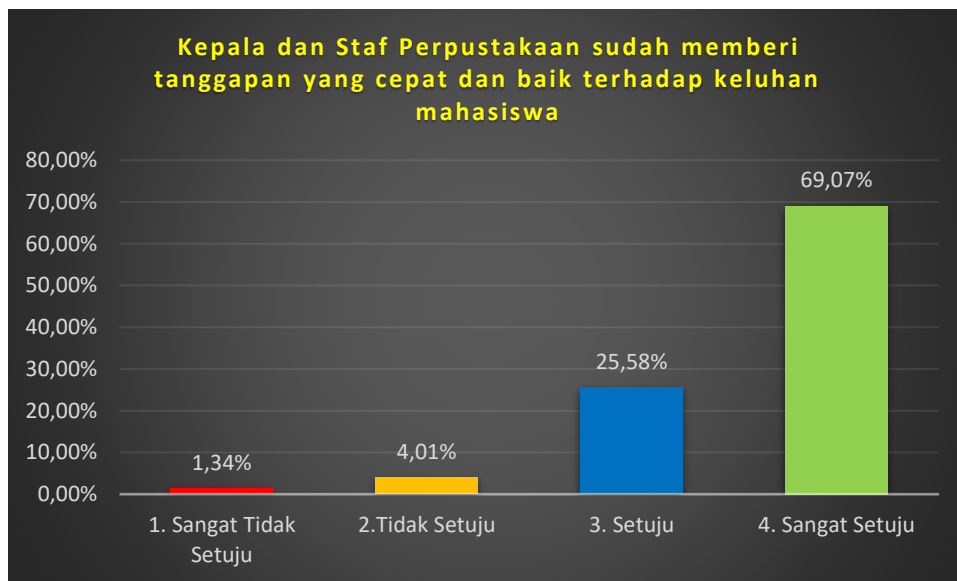


Diagram 17. Kepala dan Staf Perpustakaan sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

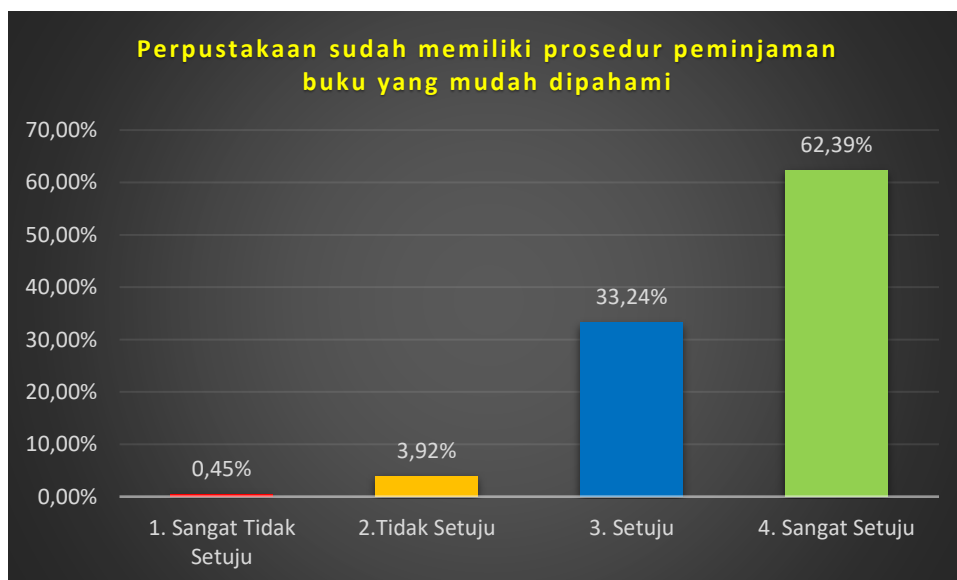


Diagram 18. Perpustakaan sudah memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami

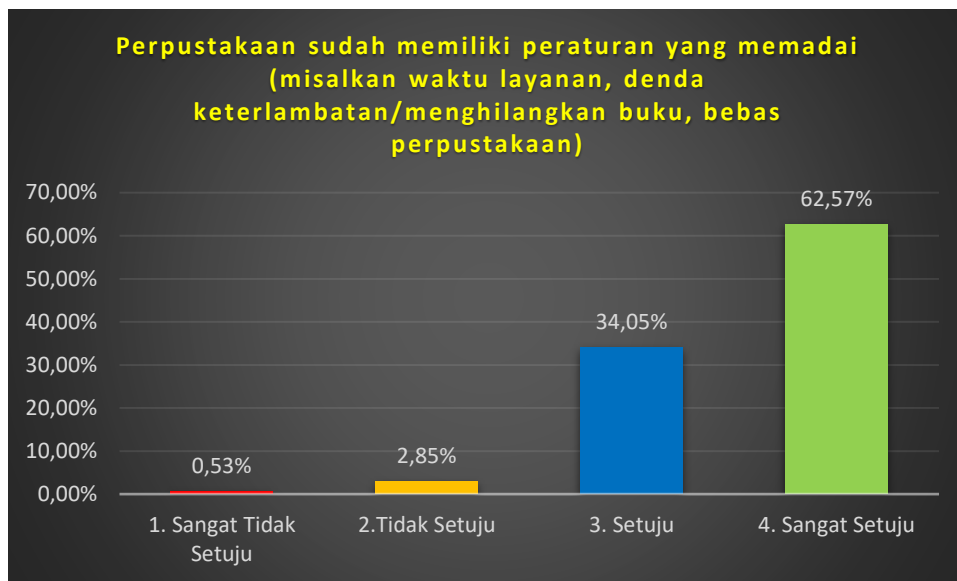


Diagram 19. Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)

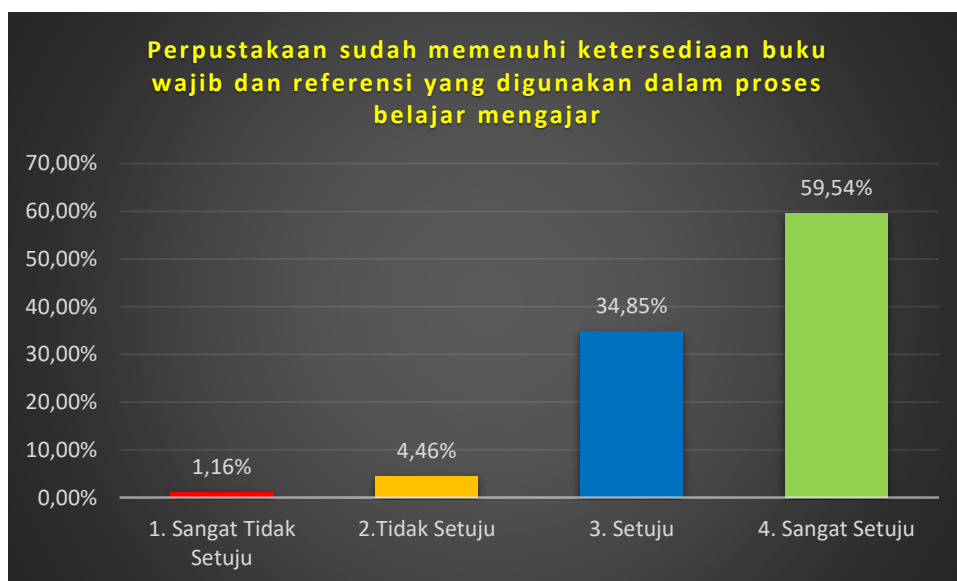


Diagram 20. Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar

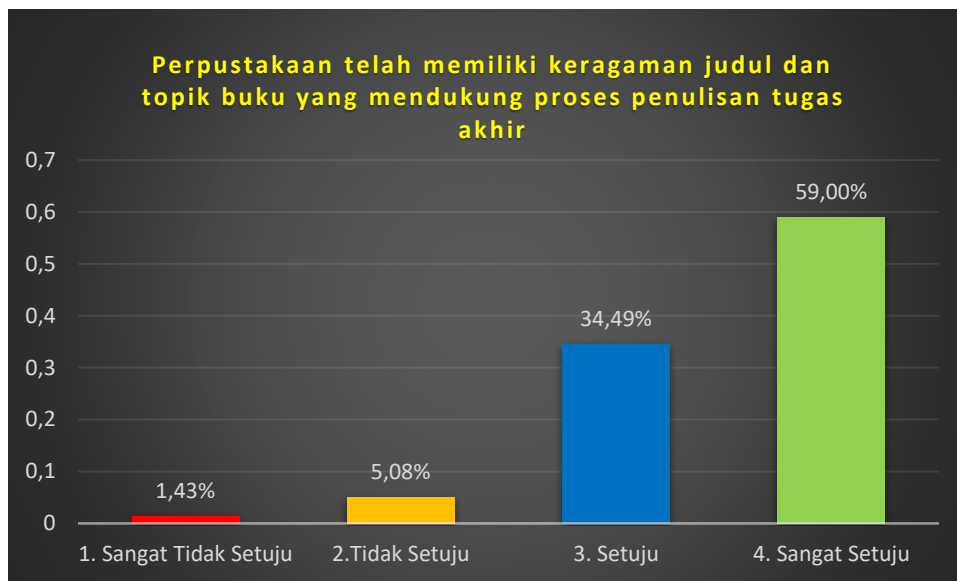


Diagram 21. Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir

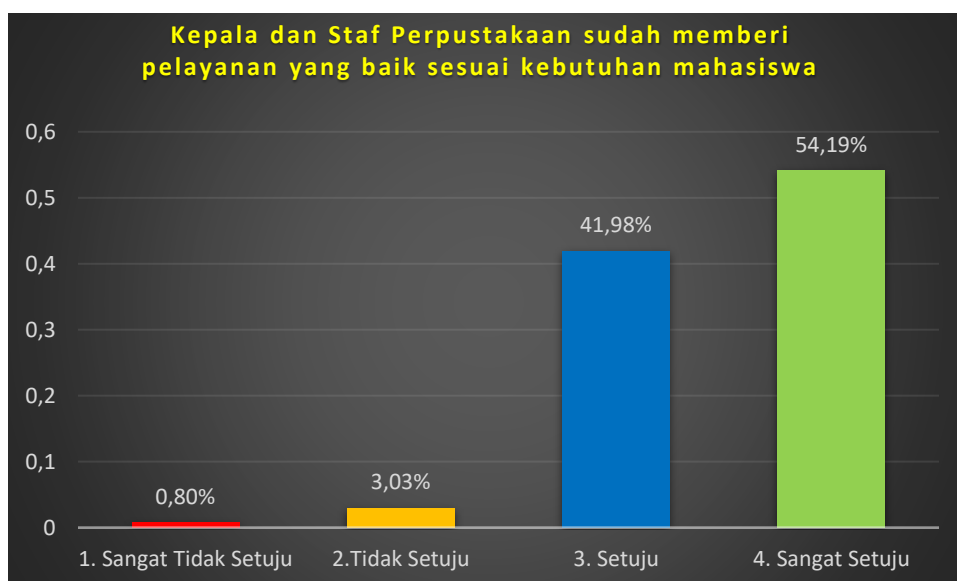


Diagram 22. Kepala dan Staf Perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa

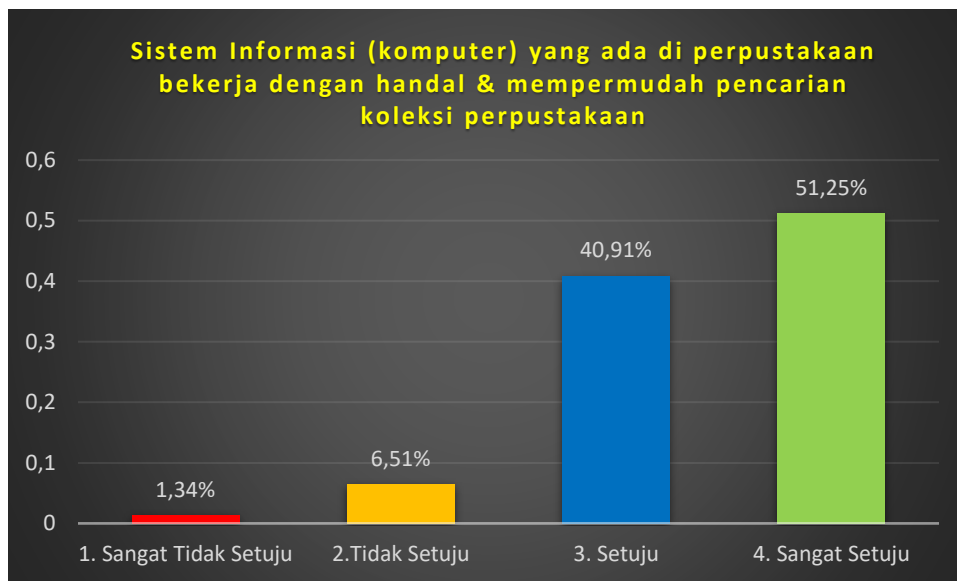


Diagram 23. Sistem Informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal & mempermudah pencarian koleksi perpustakaan

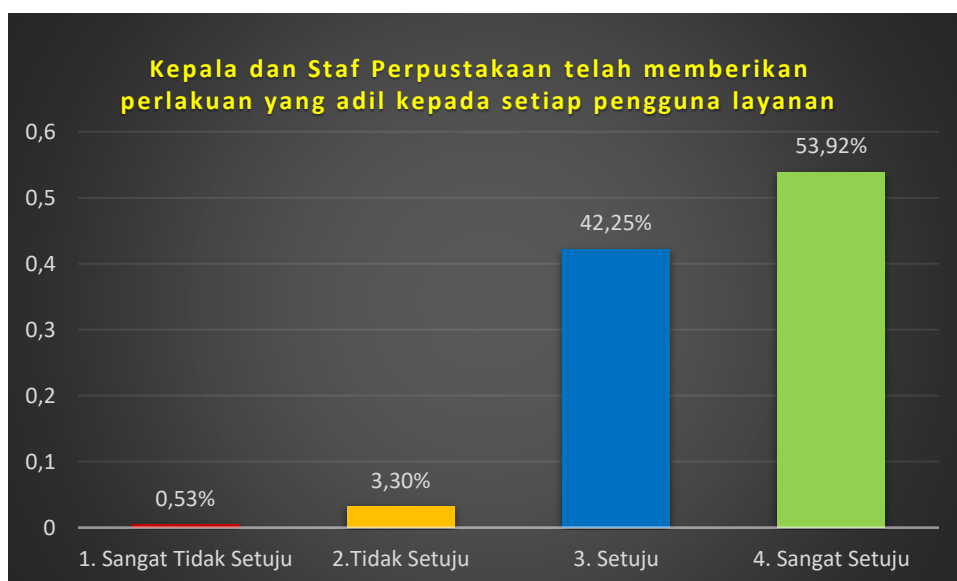


Diagram 24. Kepala dan Staf Perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan

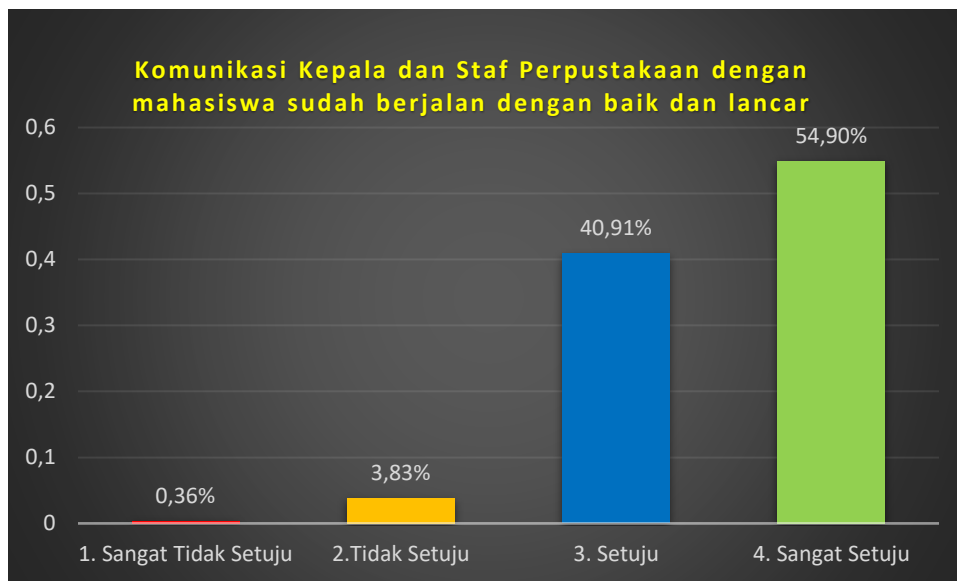


Diagram 25. Komunikasi Kepala dan Staf Perpustakaan dengan mahasiswa sudah berjalan dengan baik dan lancar

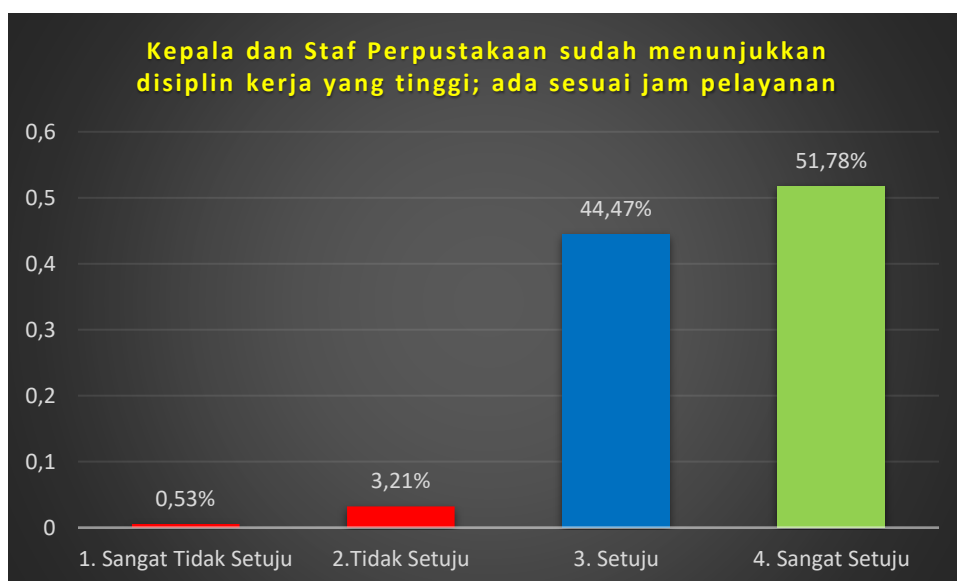


Diagram 26. Kepala dan Staf Perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan

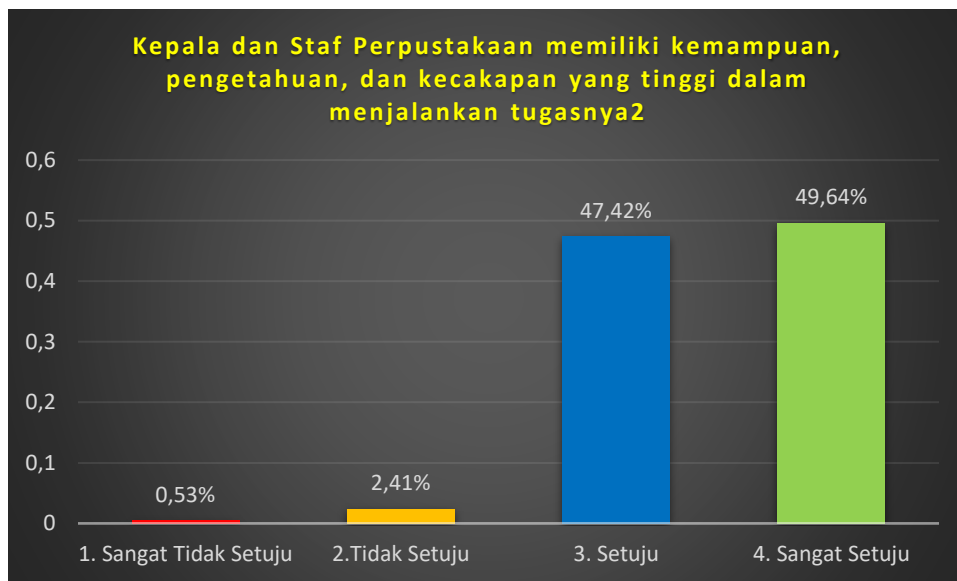


Diagram 27. Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya2



Diagram 28. Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah

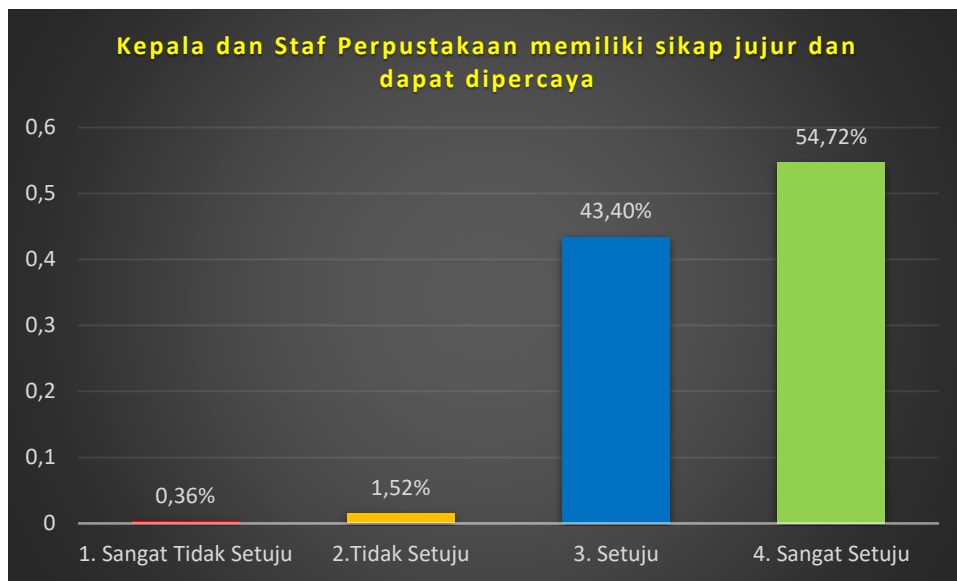


Diagram 29. Kepala dan Staf Perpustakaan memiliki sikap jujur dan dapat dipercaya

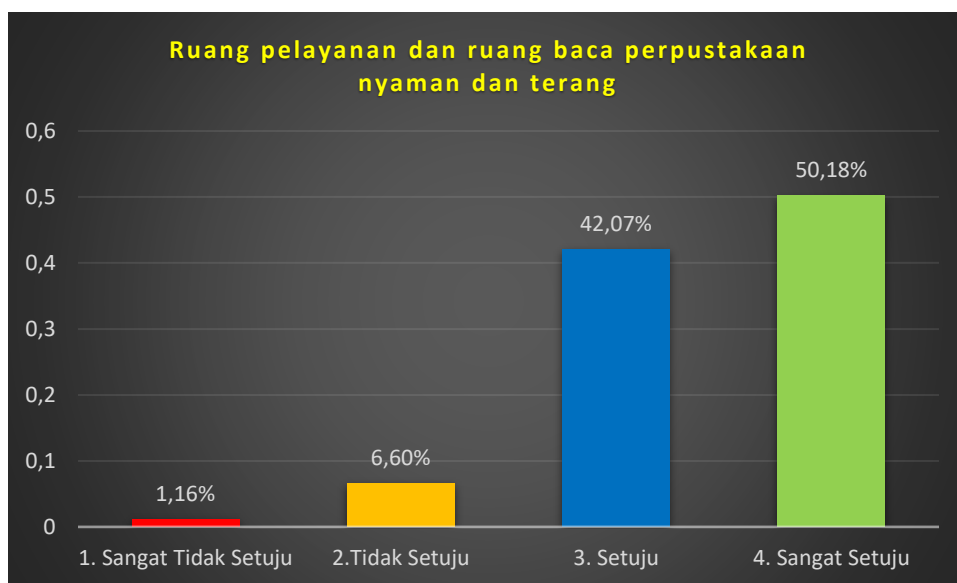


Diagram 30. Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang

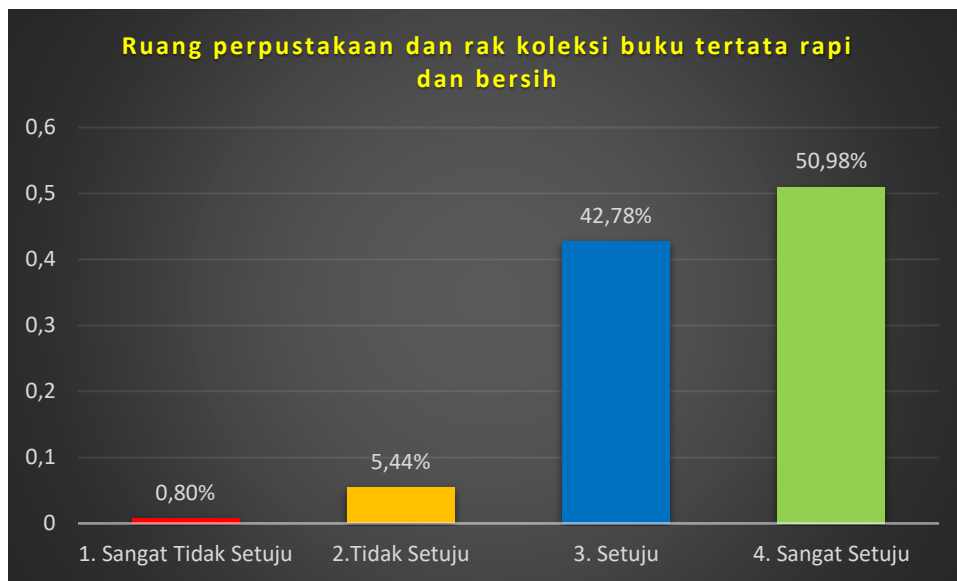


Diagram 31. Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih

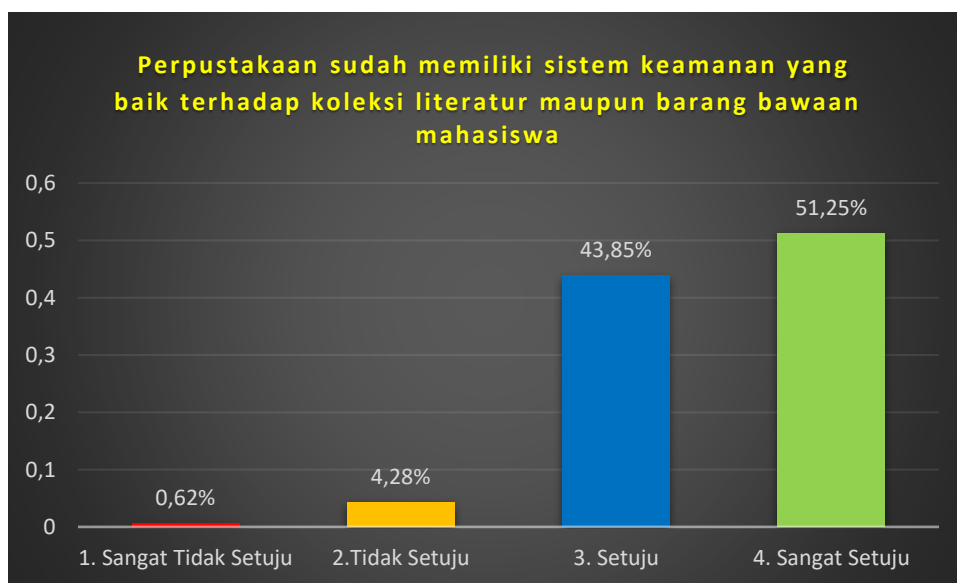


Diagram 32. Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

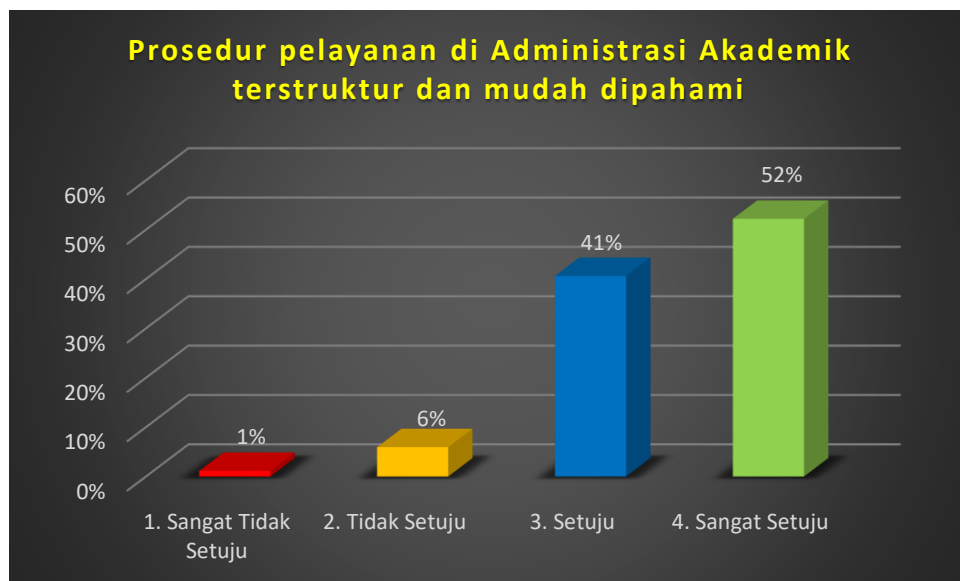


Diagram 33. Prosedur pelayanan di Administrasi Akademik terstruktur dan mudah dipahami

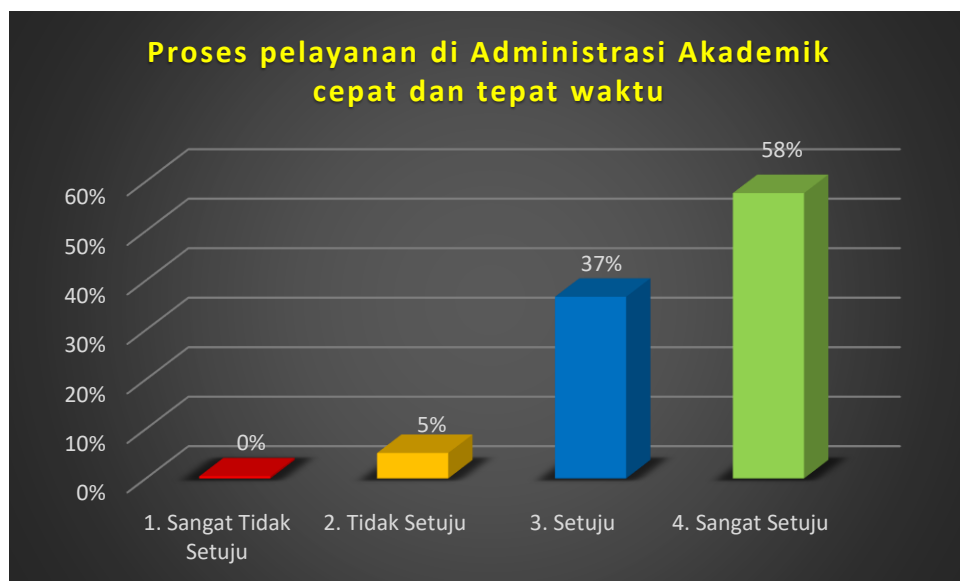


Diagram 34. Proses pelayanan di Administrasi Akademik cepat dan tepat waktu

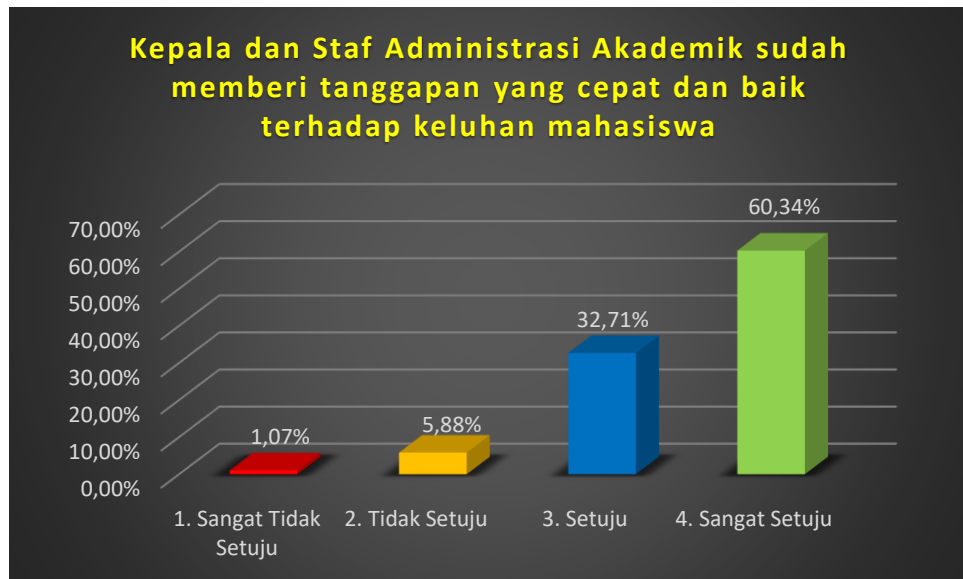


Diagram 35. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

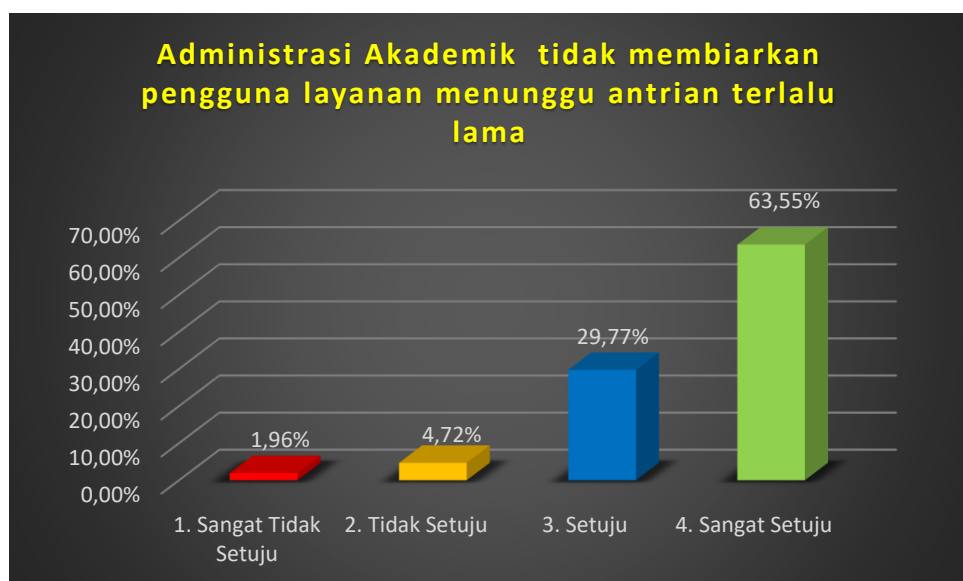


Diagram 36. Administrasi Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama

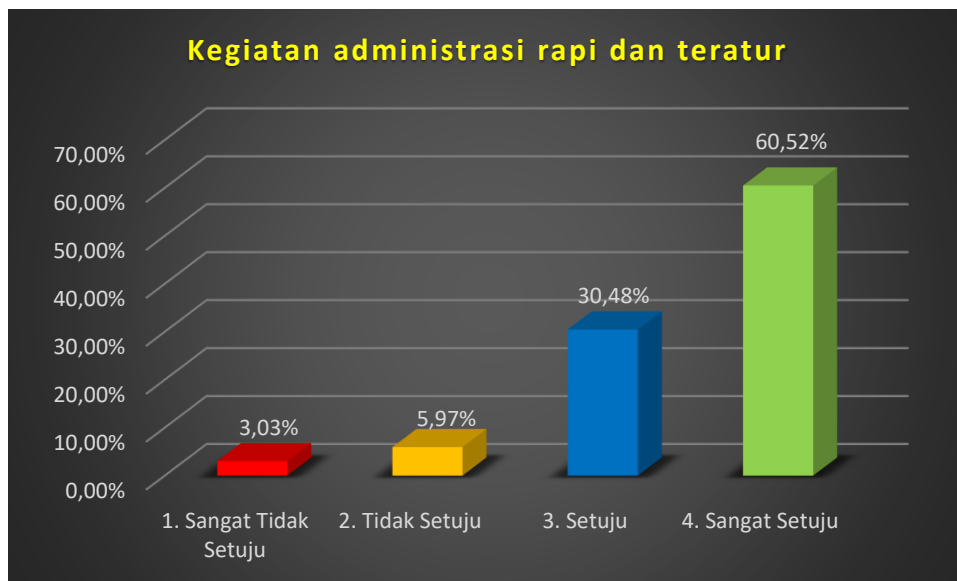


Diagram 37. Kegiatan administrasi rapi dan teratur

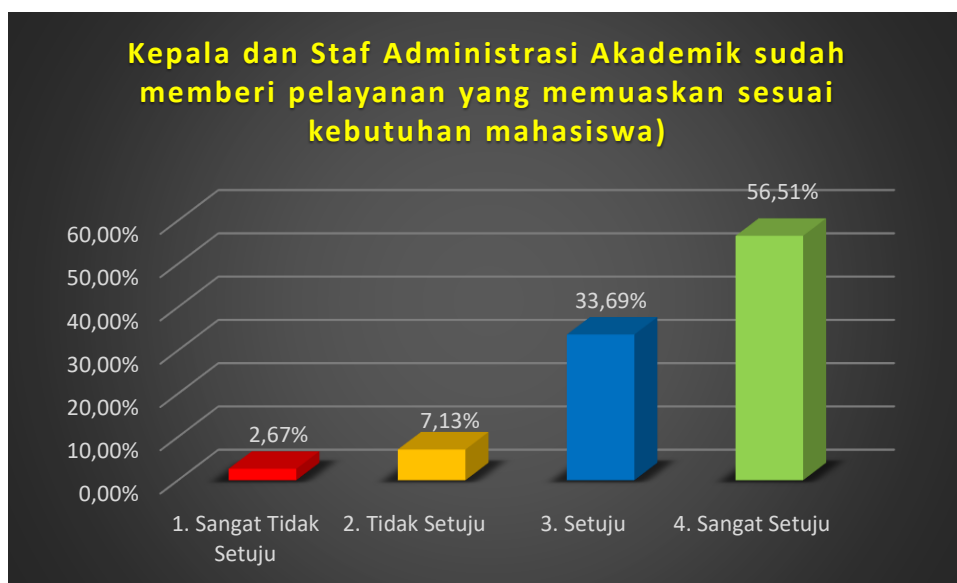


Diagram 38. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa)

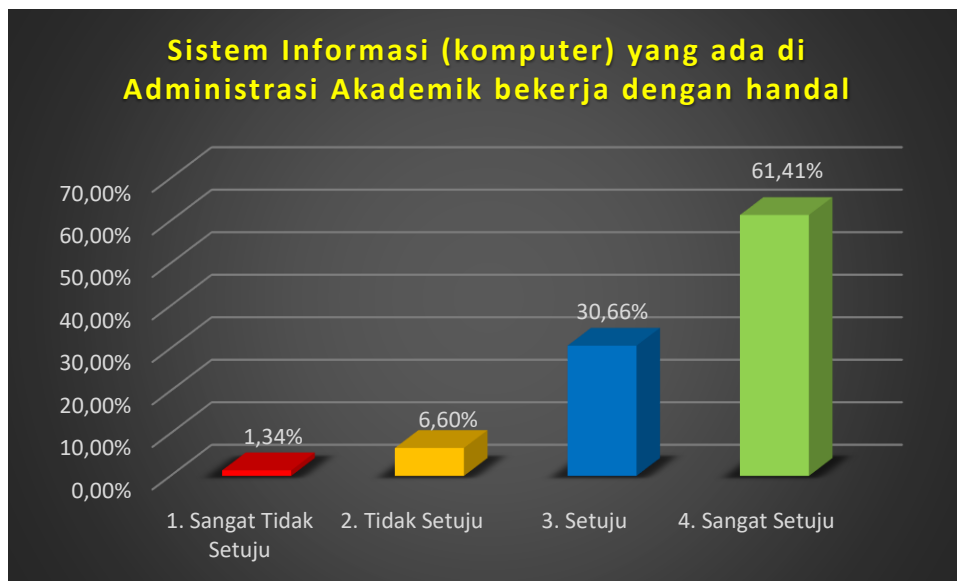


Diagram 39. Sistem Informasi (komputer) yang ada di Administrasi Akademik bekerja dengan handal

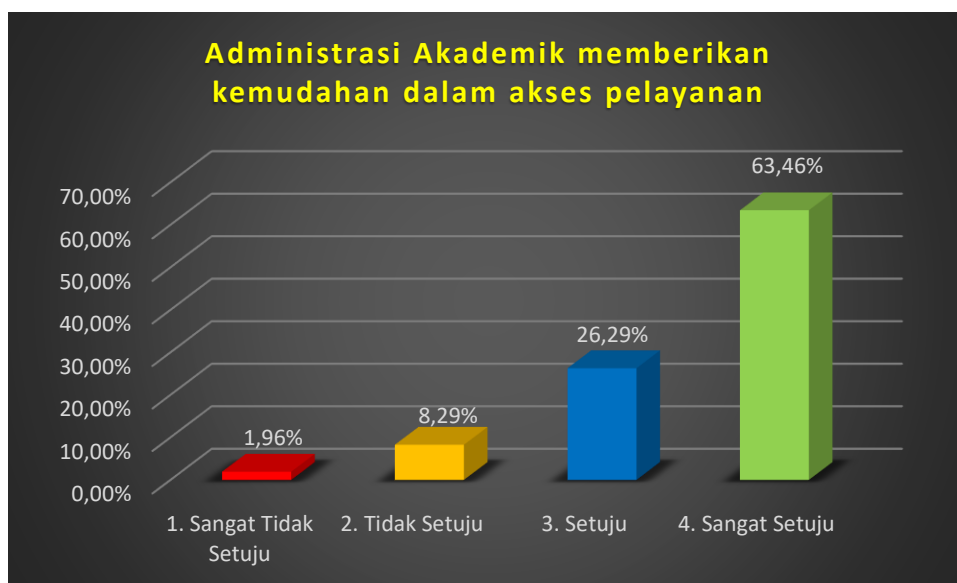


Diagram 40. Administrasi Akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan

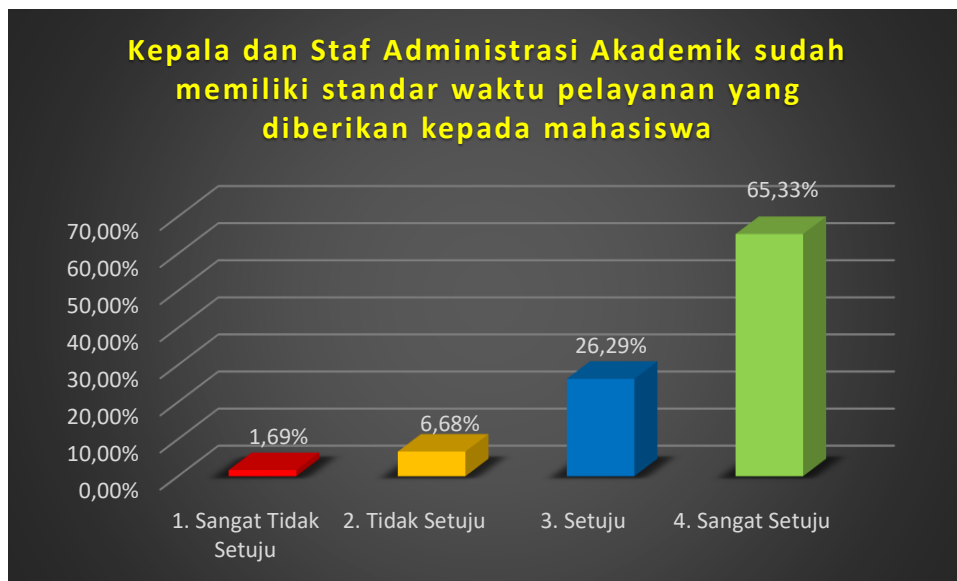


Diagram 41. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa

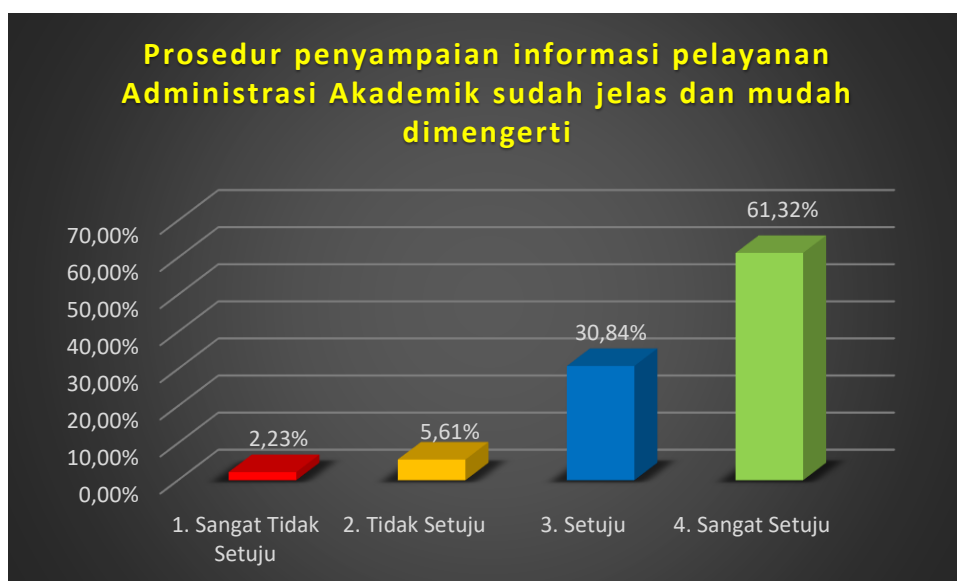


Diagram 42. Prosedur penyampaian informasi pelayanan Administrasi Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti

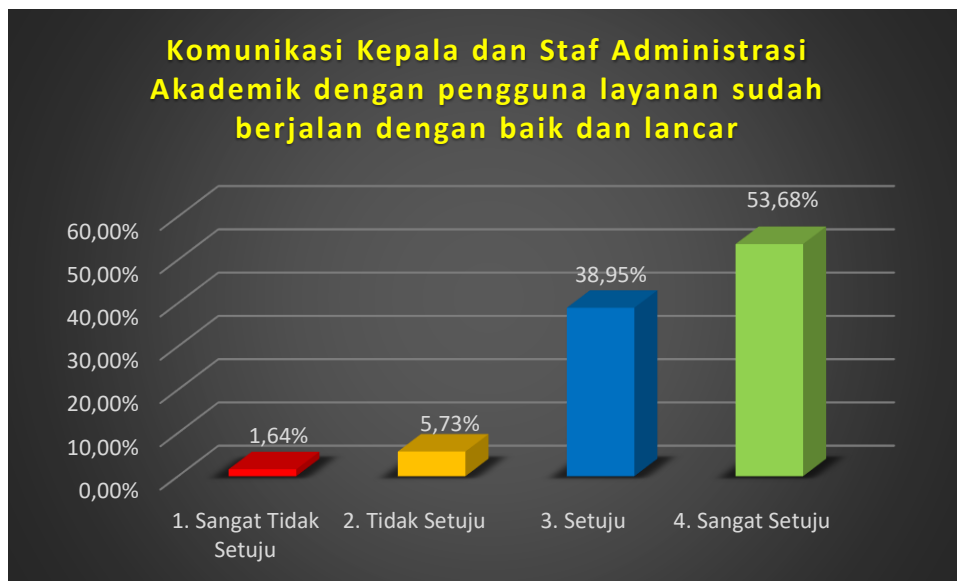


Diagram 43. Komunikasi Kepala dan Staf Administrasi Akademik dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar

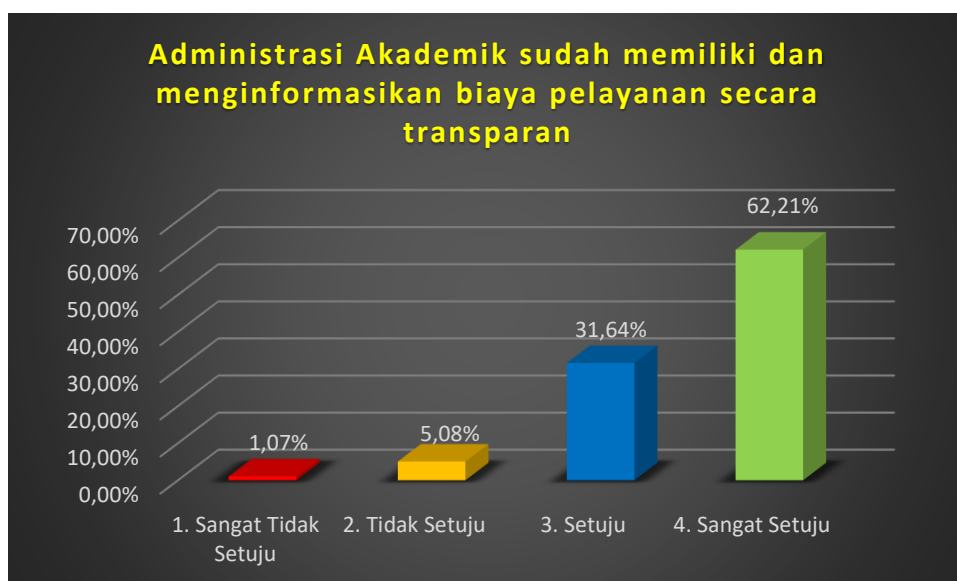


Diagram 44. Administrasi Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan

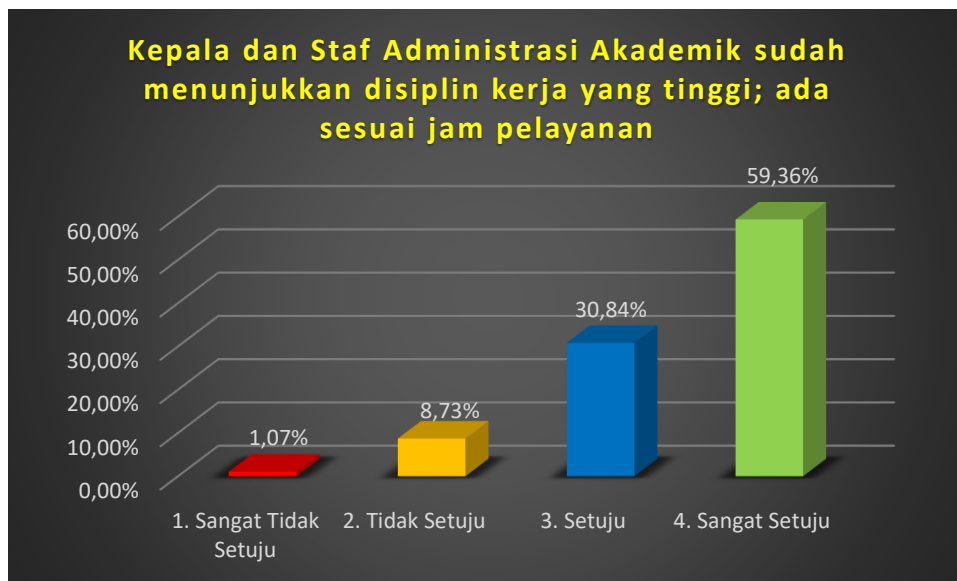


Diagram 45. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan

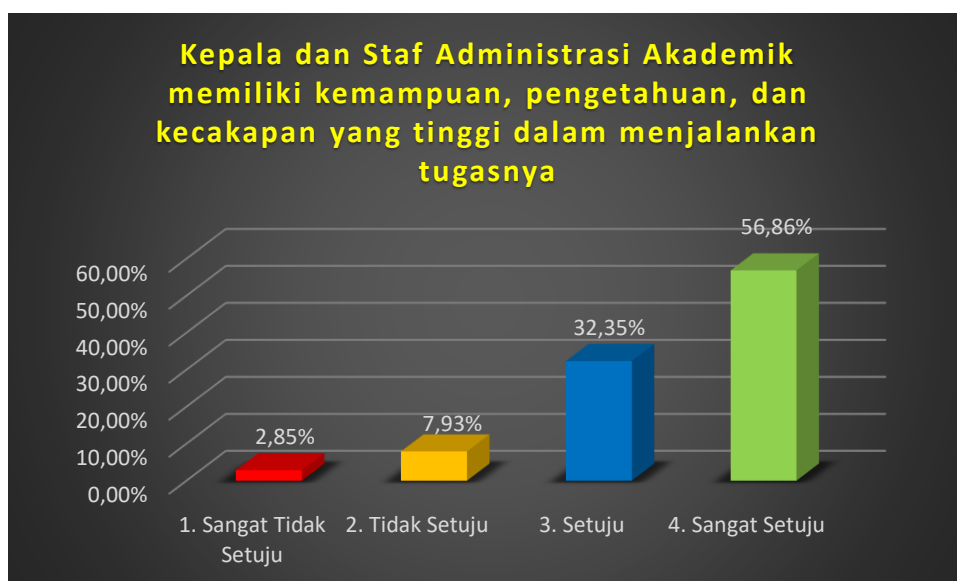


Diagram 46. Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya

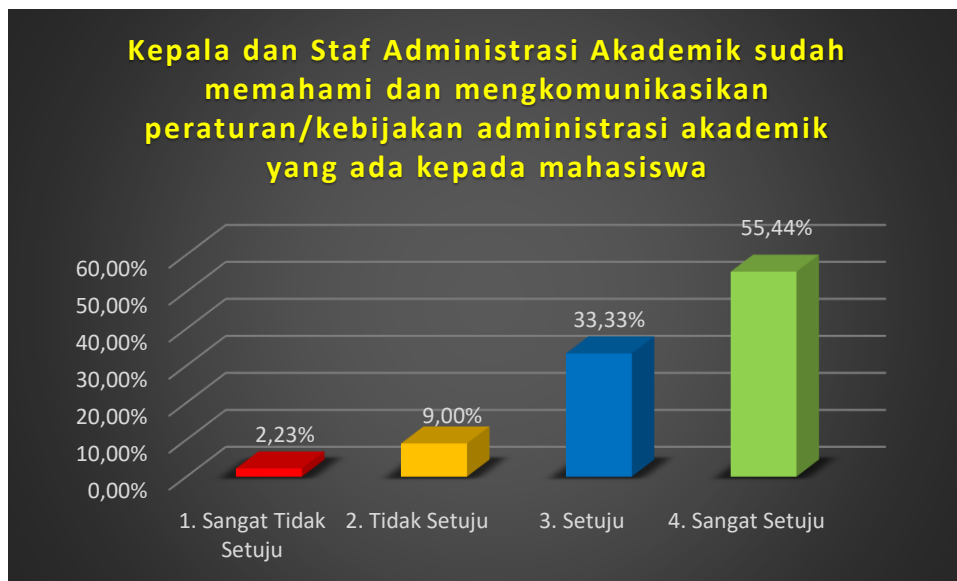


Diagram 47. Kepala dan Staf Administrasi Akademik sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik yang ada kepada mahasiswa

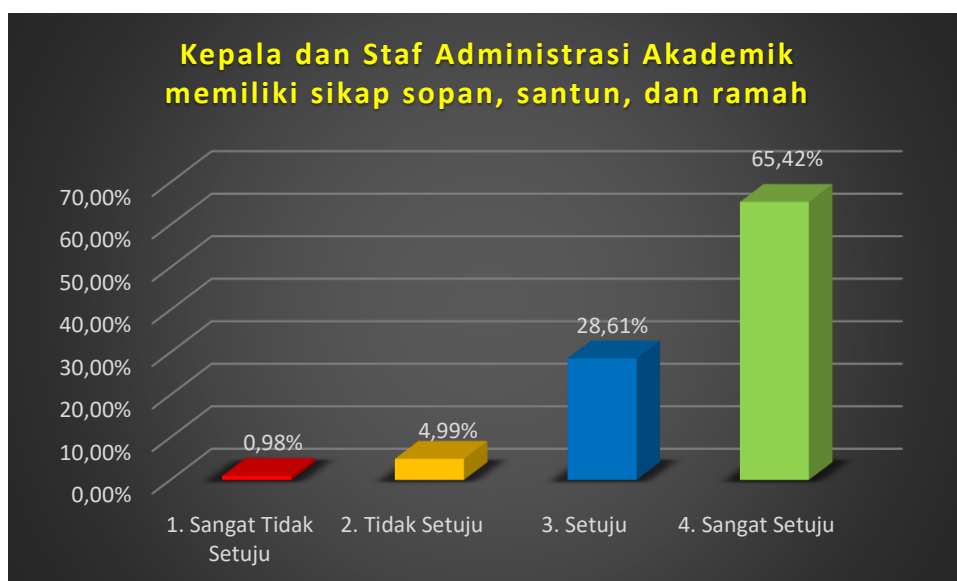


Diagram 48. Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki sikap sopan, santun, dan ramah

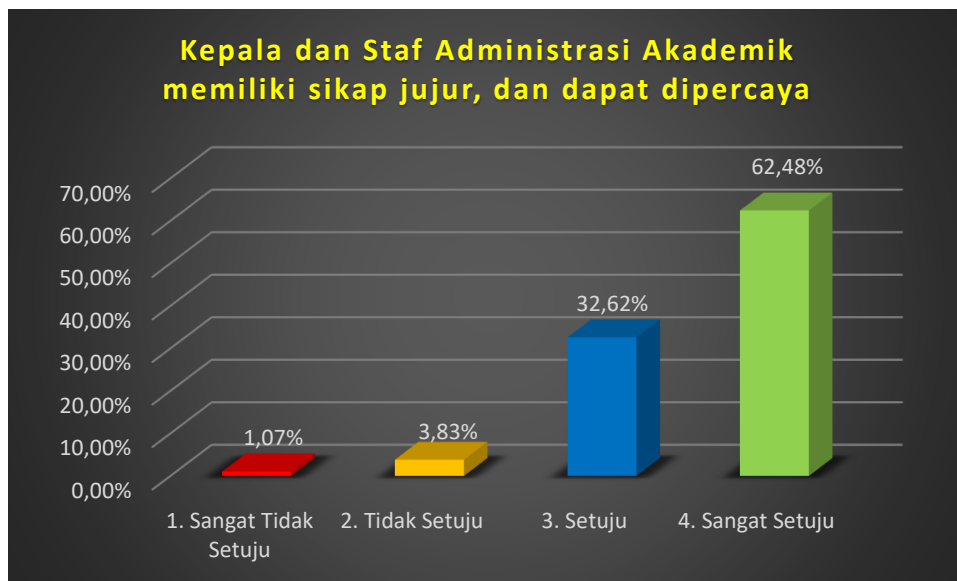


Diagram 49. Kepala dan Staf Administrasi Akademik memiliki sikap jujur, dan dapat dipercaya

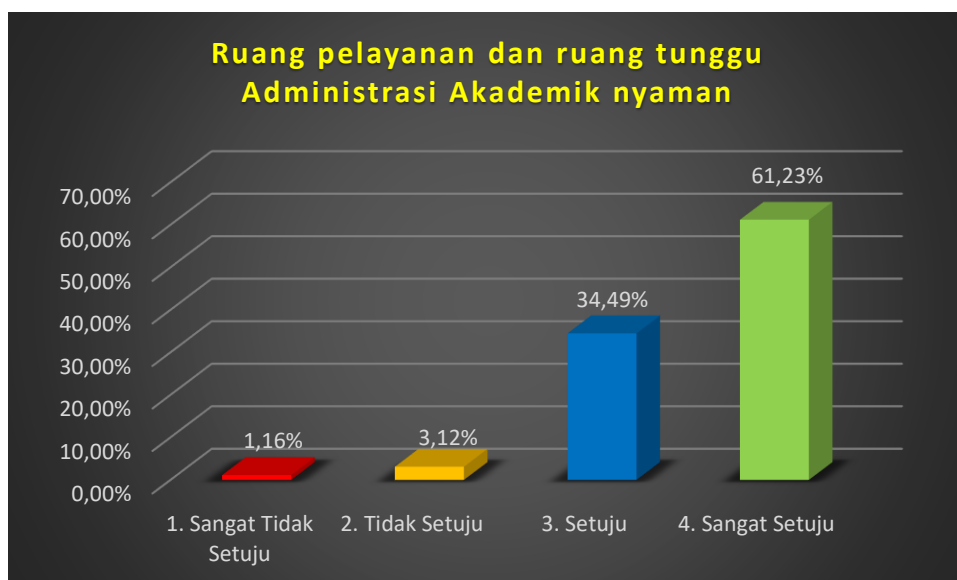


Diagram 50. Ruang pelayanan dan ruang tunggu Administrasi Akademik nyaman

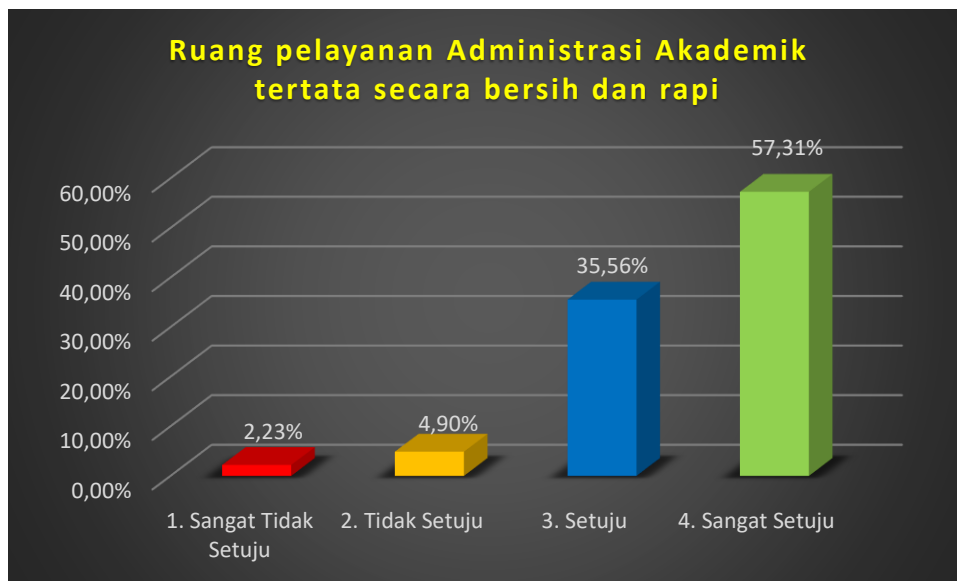


Diagram 51. Ruang pelayanan Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi

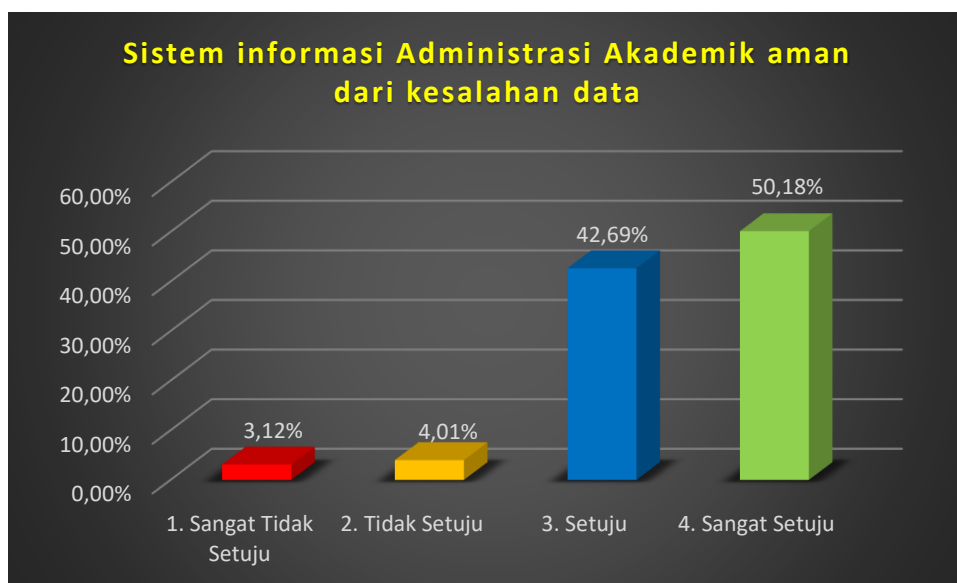


Diagram 52. Sistem informasi Administrasi Akademik aman dari kesalahan data

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

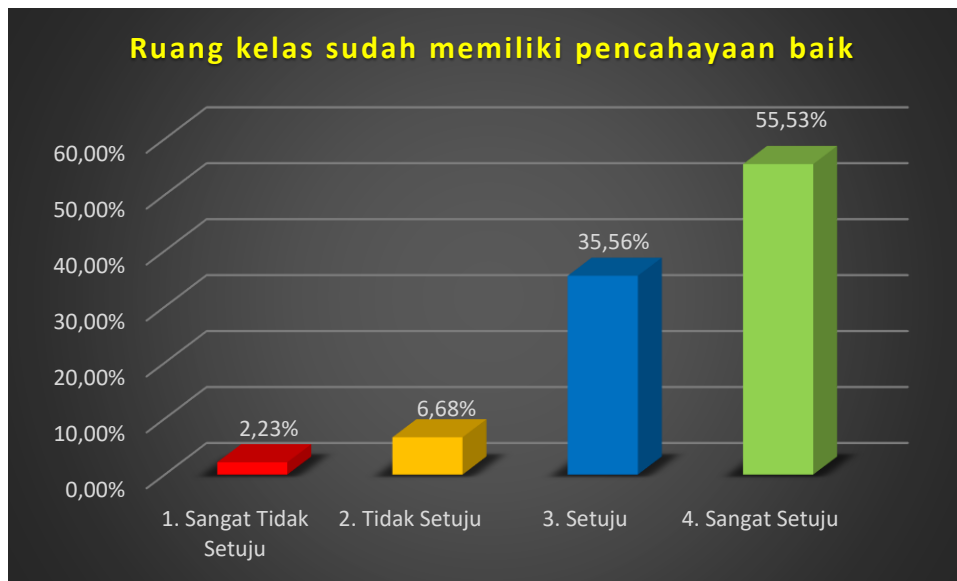


Diagram 53. Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik

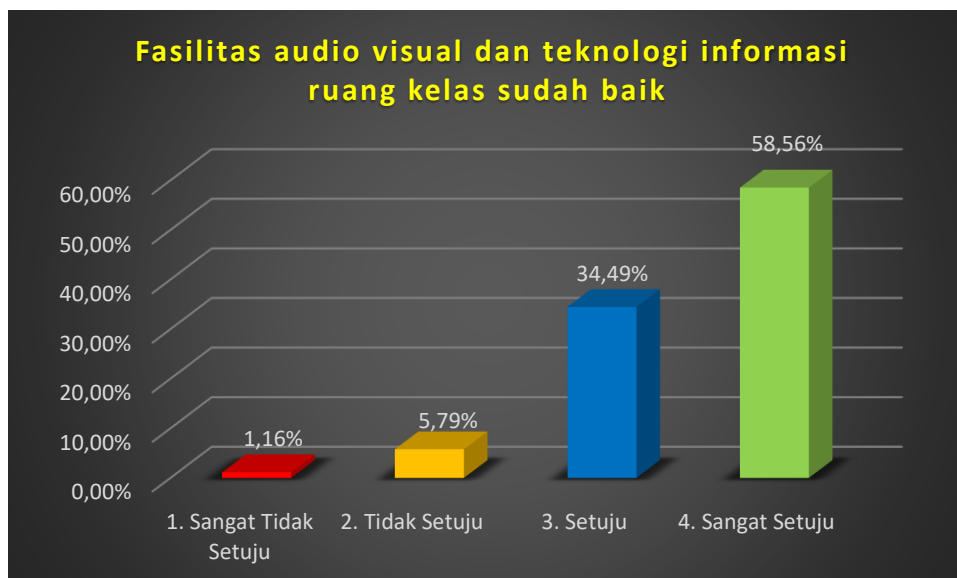


Diagram 54. Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik

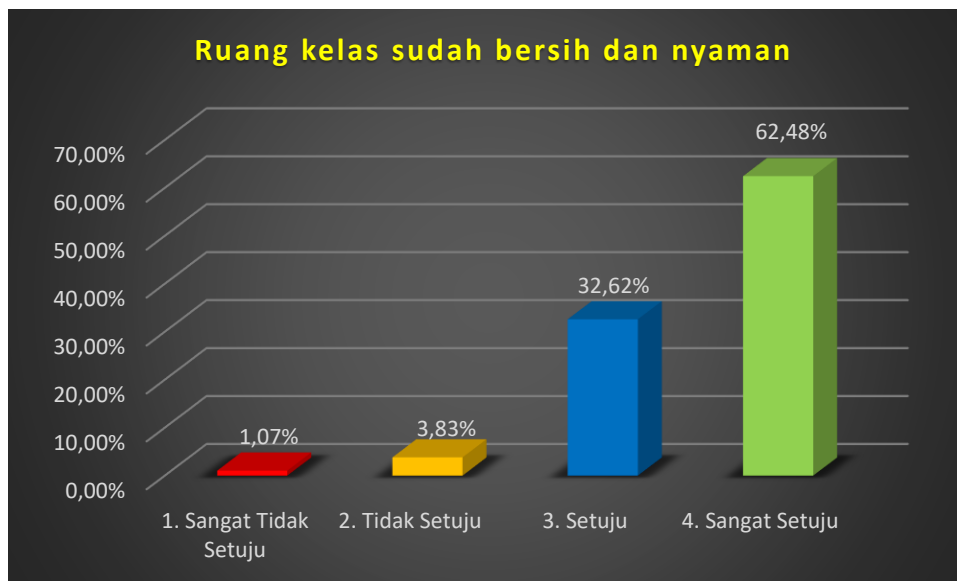


Diagram 55. Ruang kelas sudah bersih dan nyaman

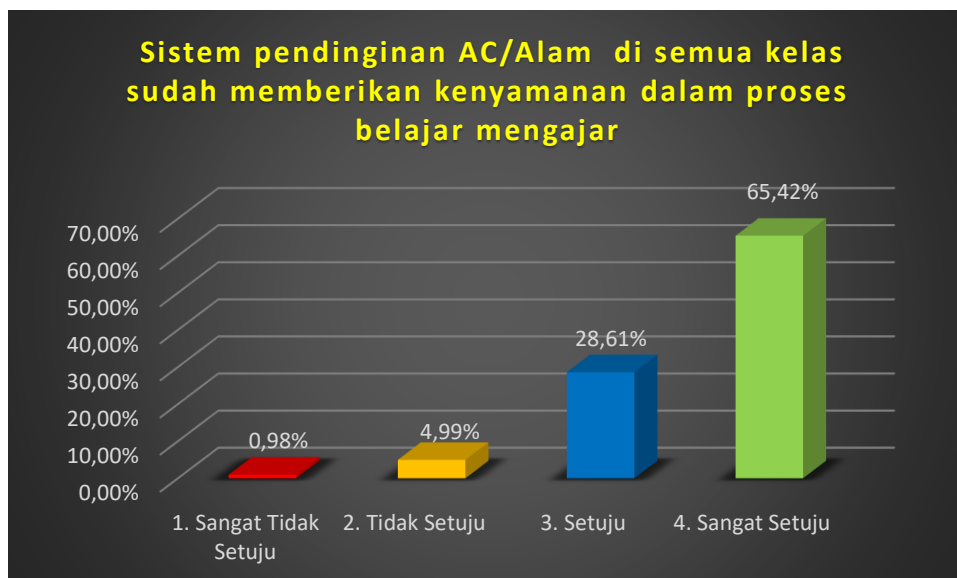


Diagram 56. Sistem pendinginan AC/Alam di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar

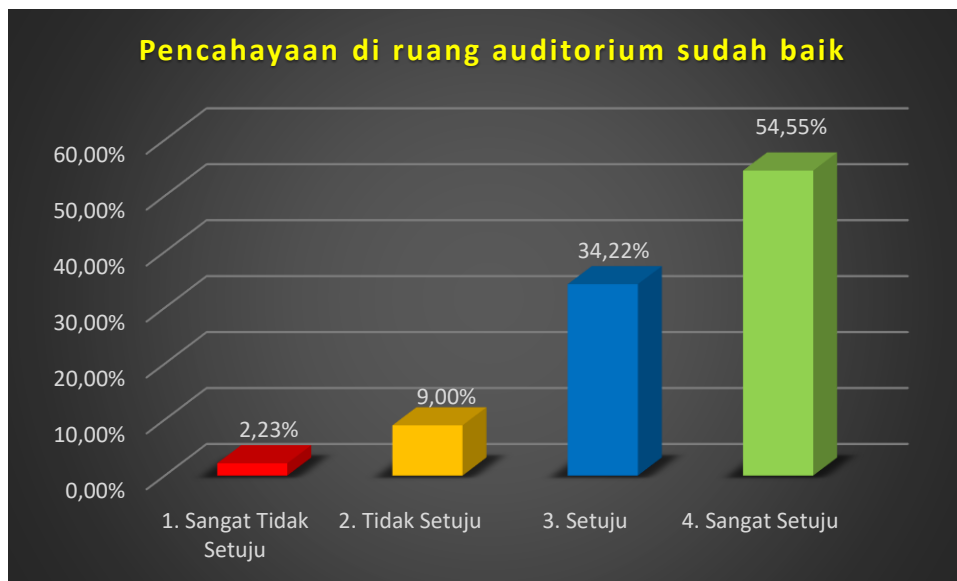


Diagram 57. Pencahayaan di ruang auditorium sudah baik

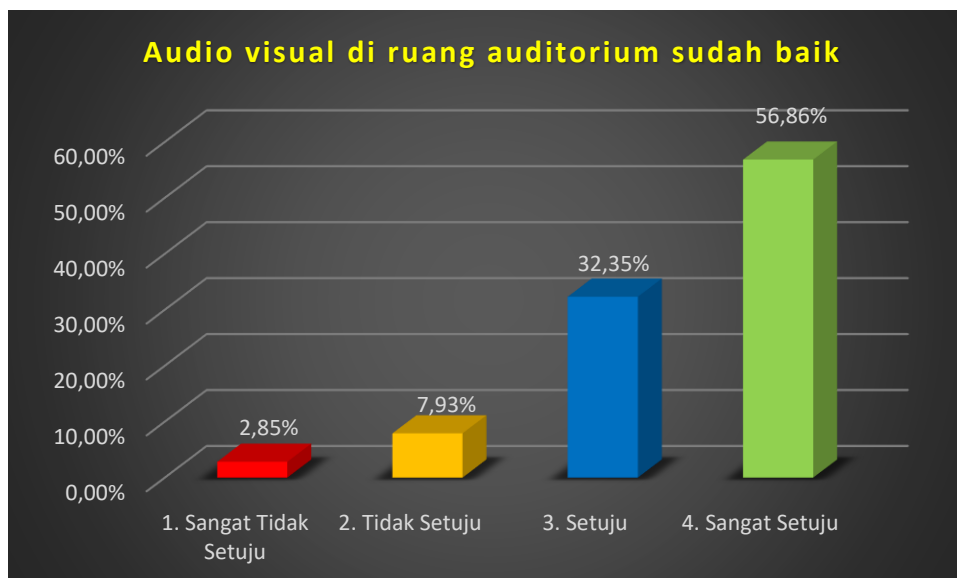


Diagram 58. Audio visual di ruang auditorium sudah baik

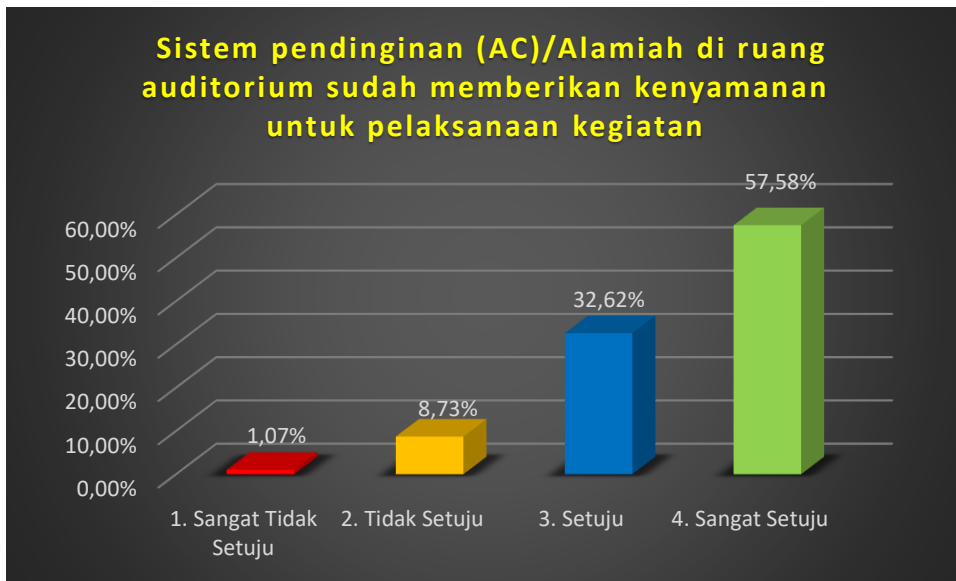


Diagram 59. Sistem pendinginan (AC)/Alamiah di ruang auditorium sudah memberikan kenyamanan untuk pelaksanaan kegiatan

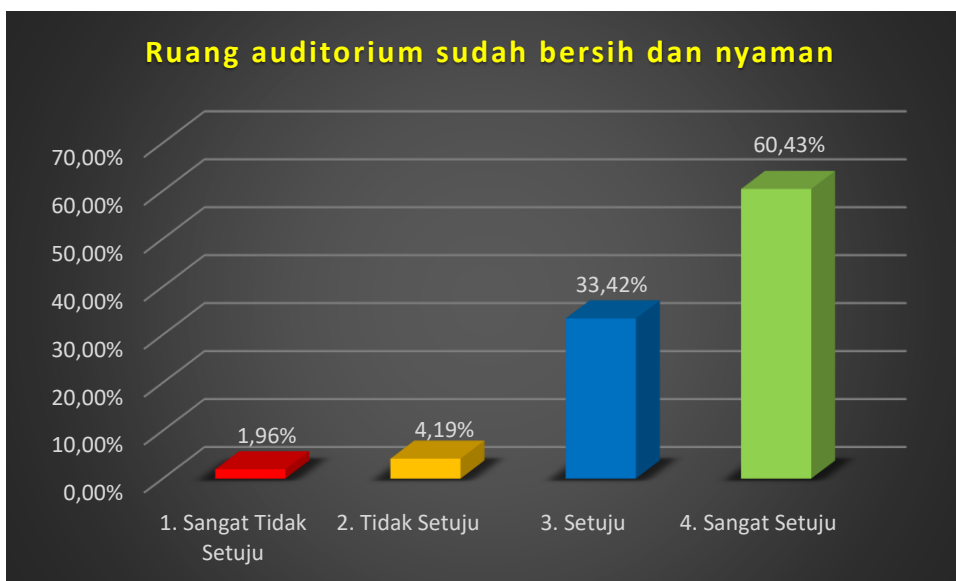


Diagram 60. Ruang auditorium sudah bersih dan nyaman



Diagram 61. Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik



Diagram 62. Ruang toilet sudah bersih dan nyaman



Diagram 63. Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari

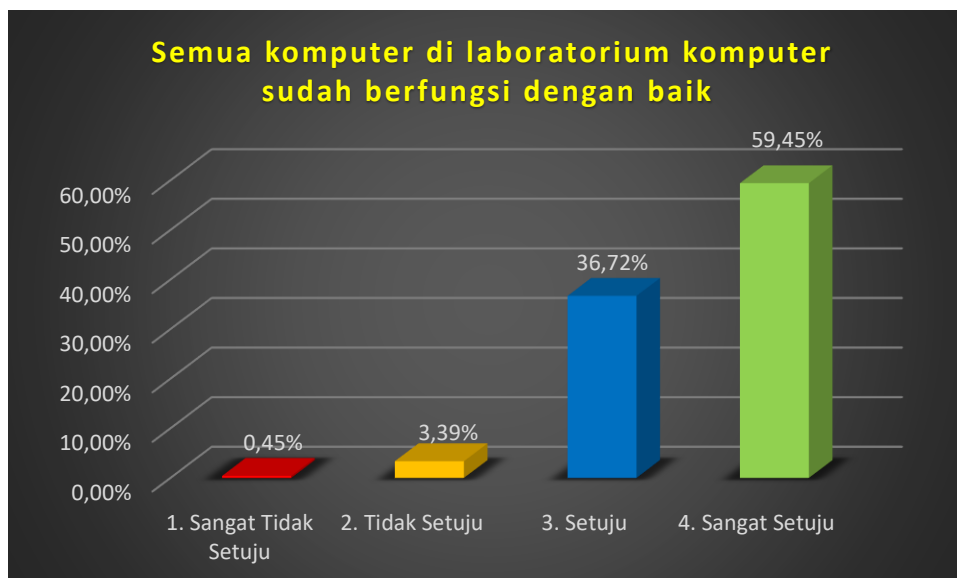


Diagram 64. Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik

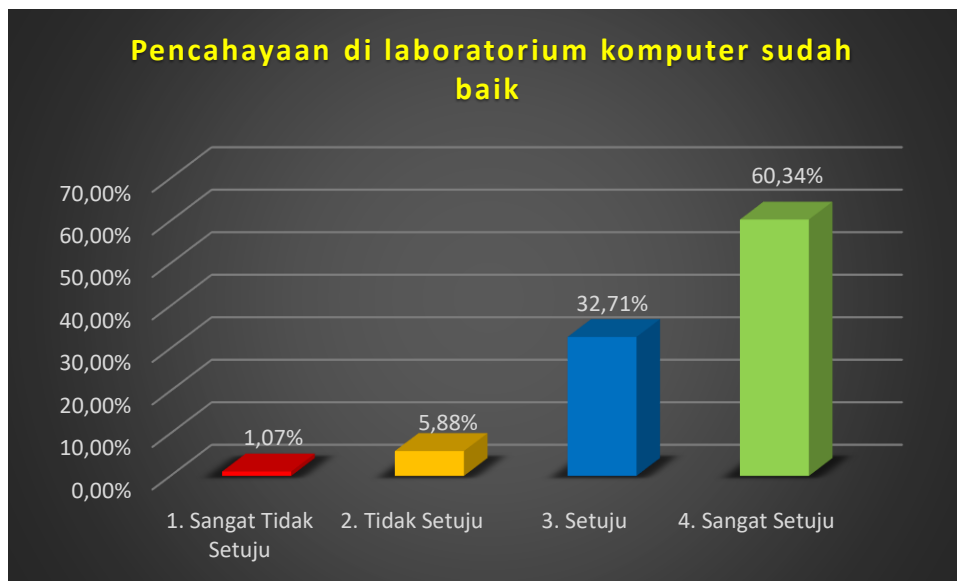


Diagram 65. Pencahayaan di laboratorium komputer sudah baik

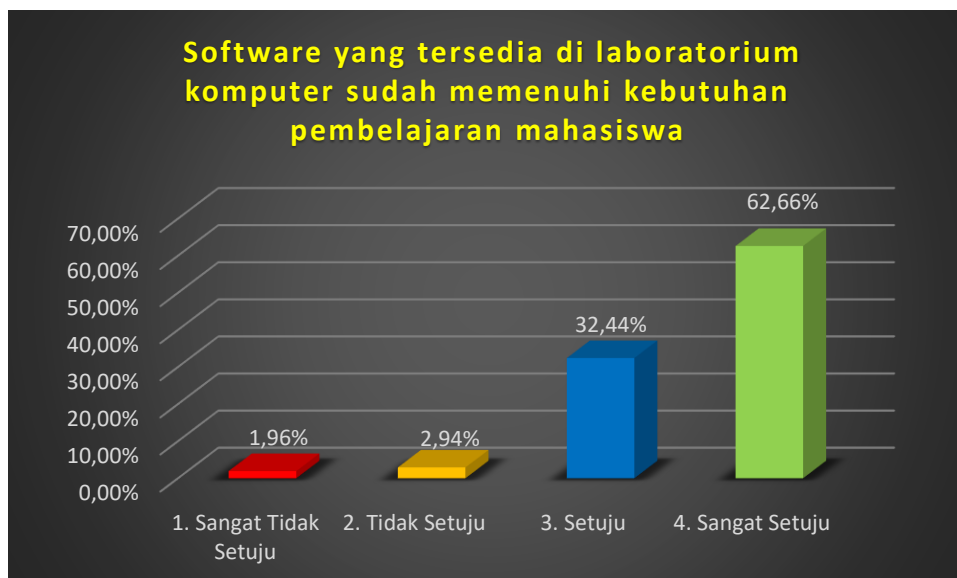


Diagram 66. Software yang tersedia di laboratorium komputer sudah memenuhi kebutuhan pembelajaran mahasiswa

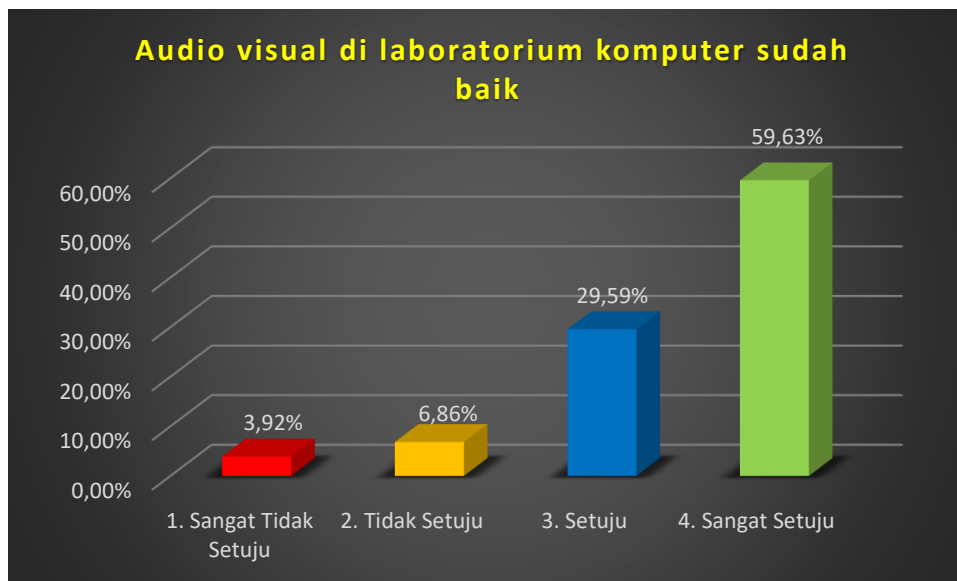


Diagram 67. Audio visual di laboratorium komputer sudah baik

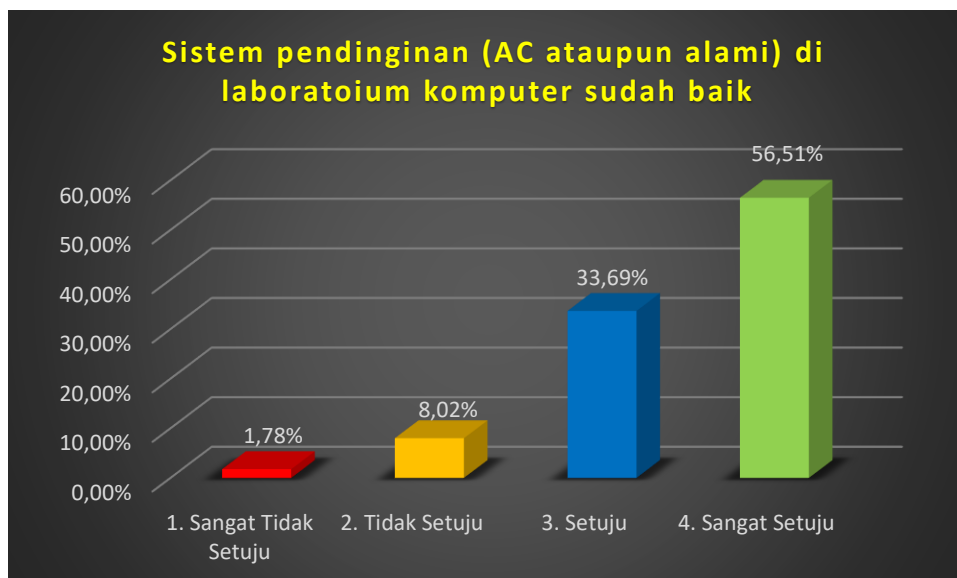


Diagram 68. Sistem pendinginan (AC ataupun alami) di laboratoium komputer sudah baik

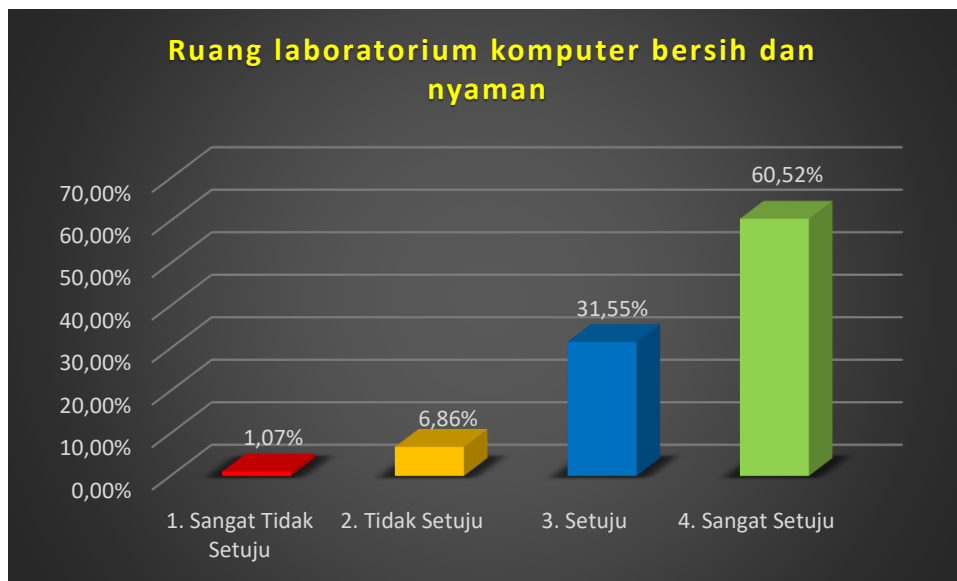


Diagram 69. Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman

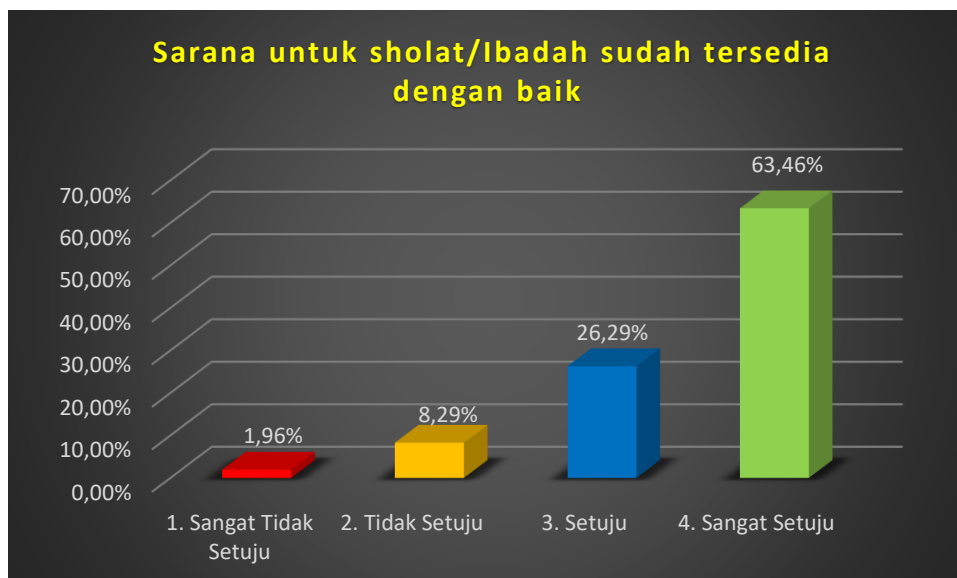


Diagram 70. Sarana untuk sholat/Ibadah sudah tersedia dengan baik

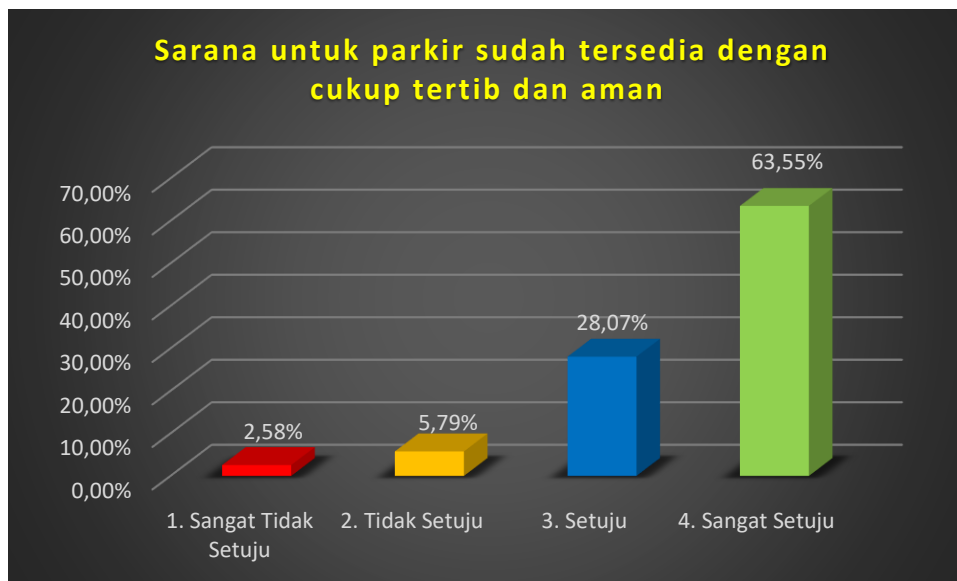


Diagram 71. Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup tertib dan aman

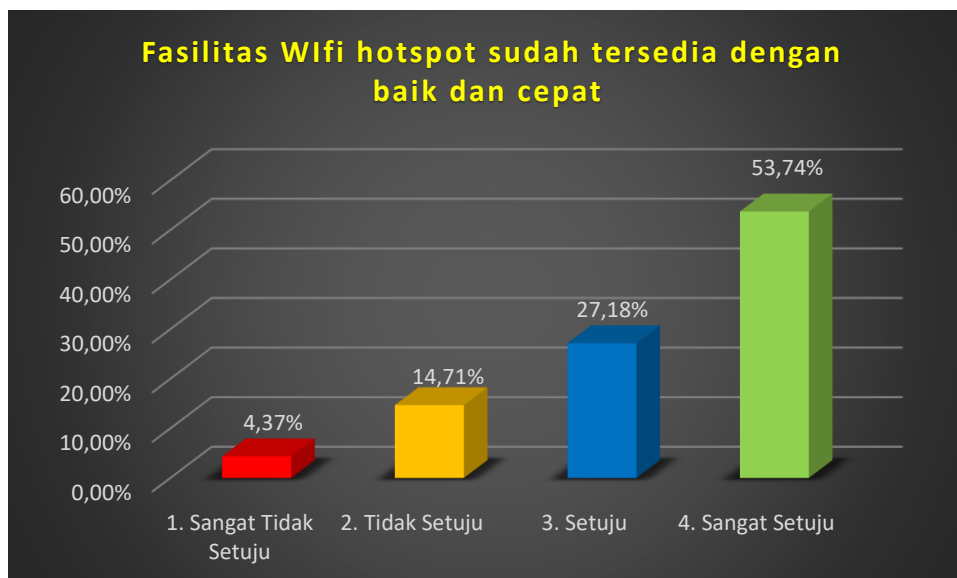


Diagram 72. Fasilitas Wifi hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat

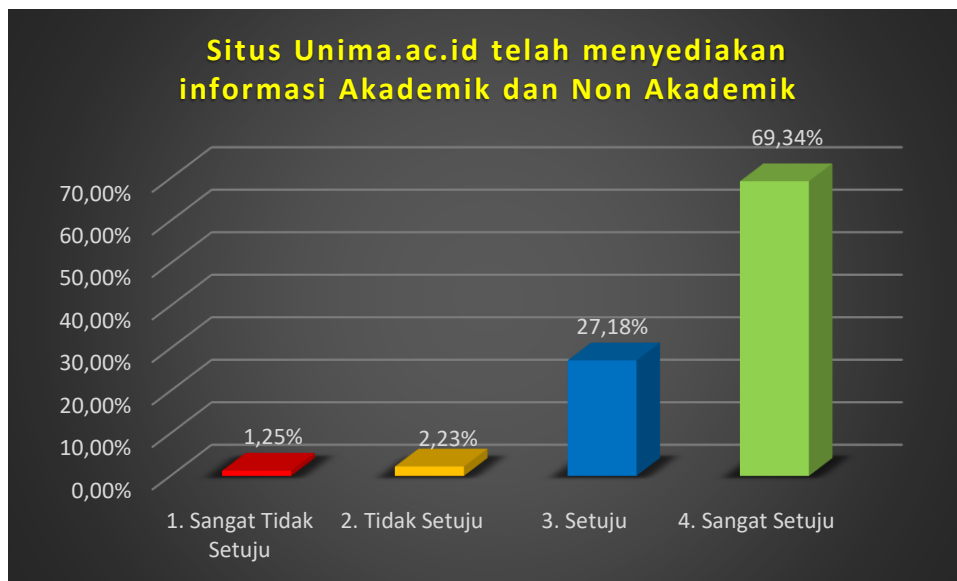


Diagram 73. Situs Unima.ac.id telah menyediakan informasi Akademik dan Non Akademik

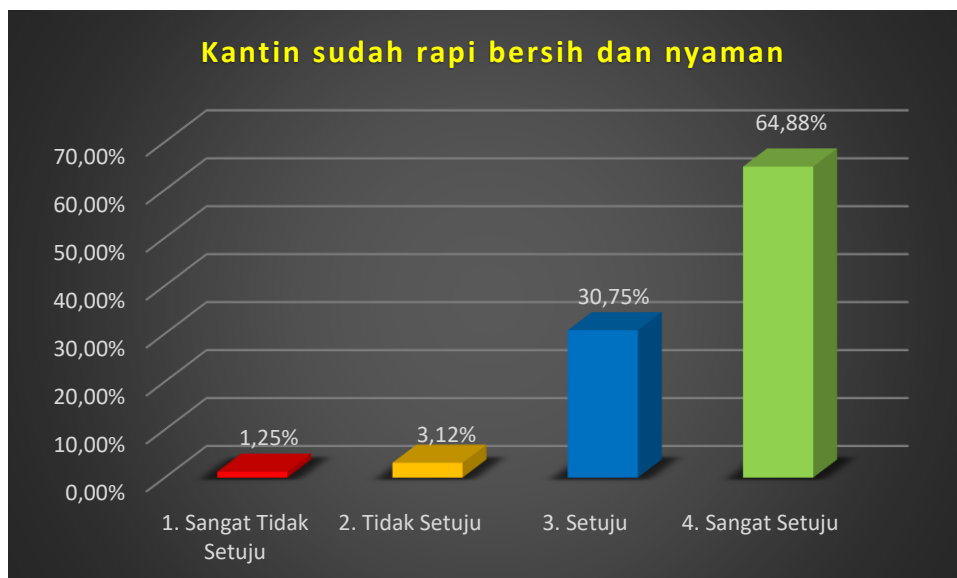


Diagram 74. Kantin sudah rapi bersih dan nyaman

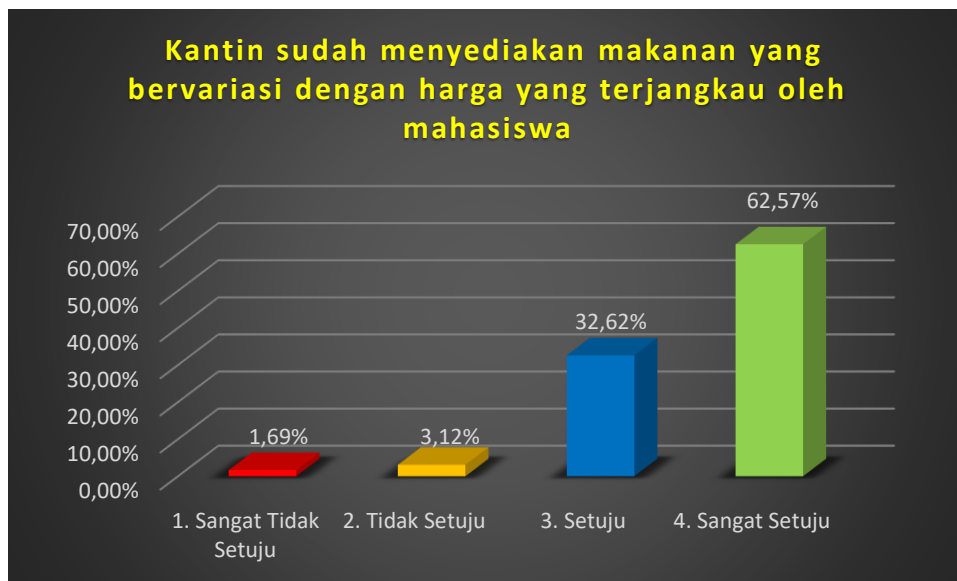


Diagram 75. Kantin sudah menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau oleh mahasiswa

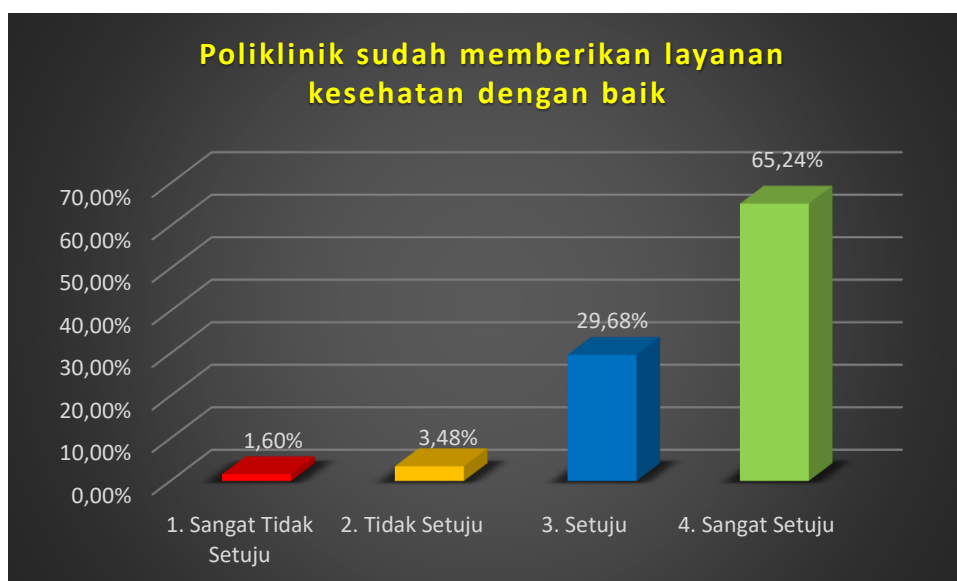


Diagram 76. Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik

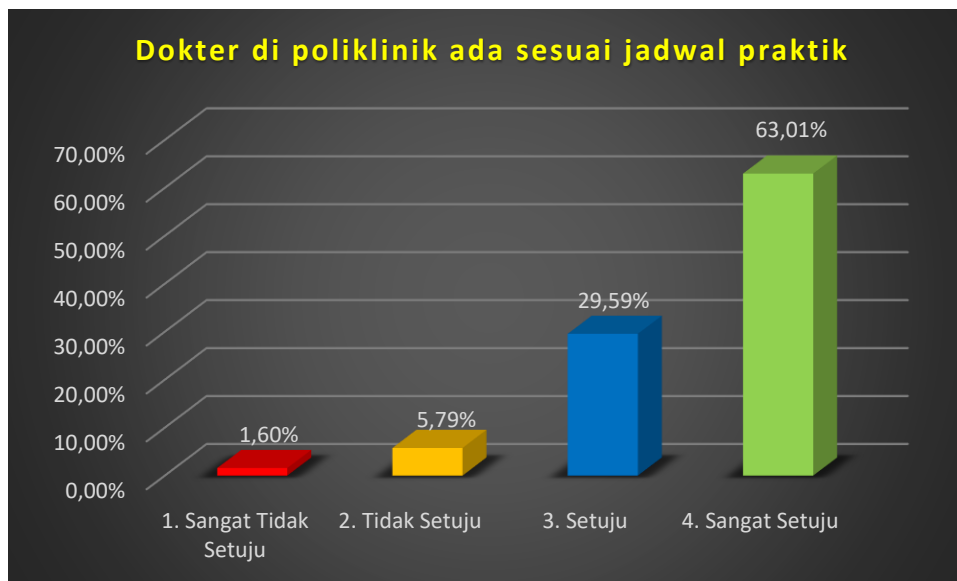


Diagram 77. Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik

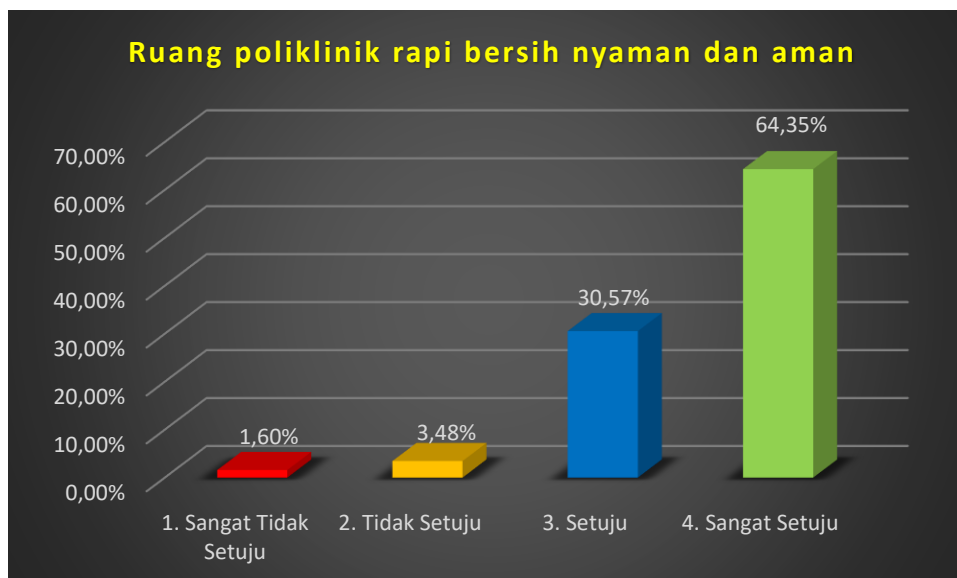


Diagram 78. Ruang poliklinik rapi bersih nyaman dan aman

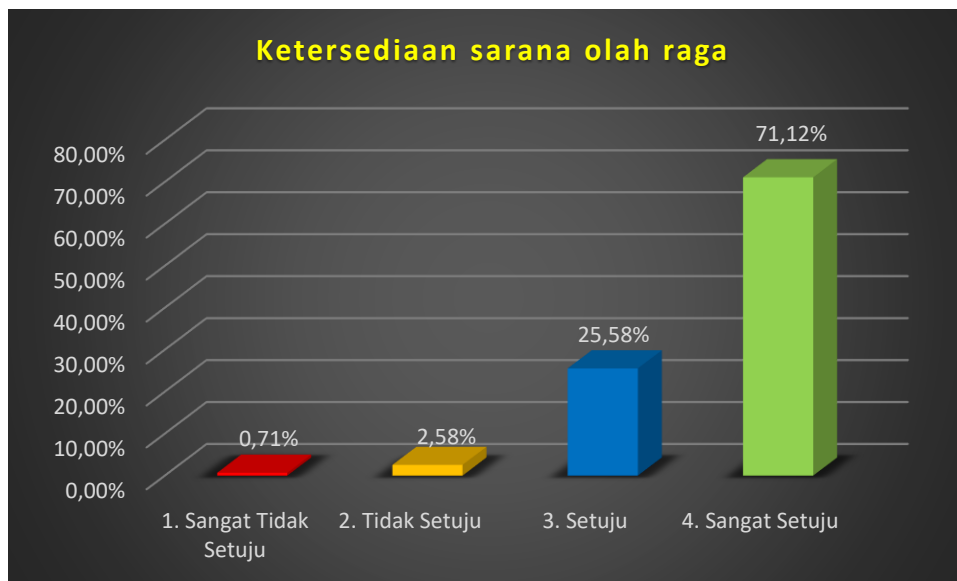


Diagram 79. Ketersediaan sarana olah raga

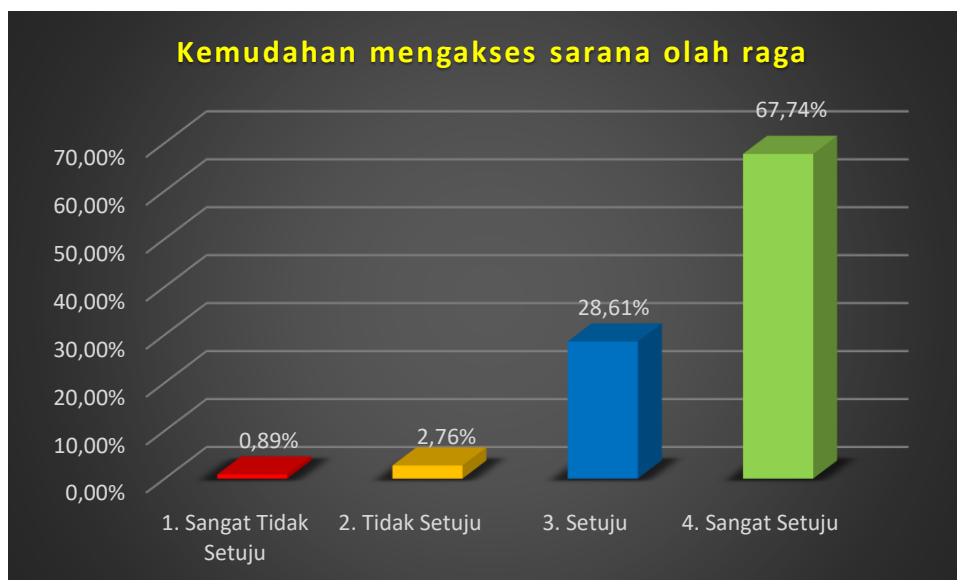


Diagram 80. Kemudahan mengakses sarana olah raga

6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan kepada mahasiswa

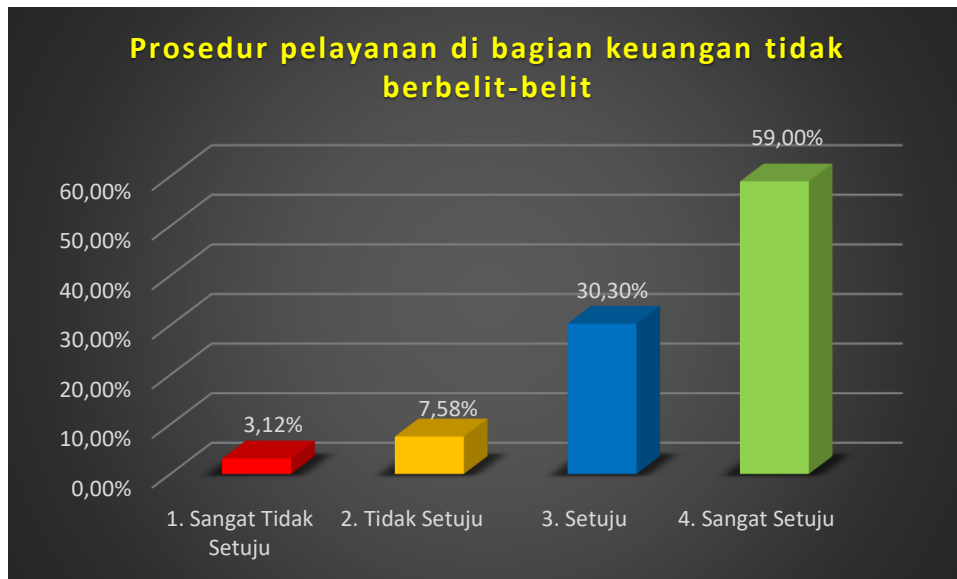


Diagram 81. Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit

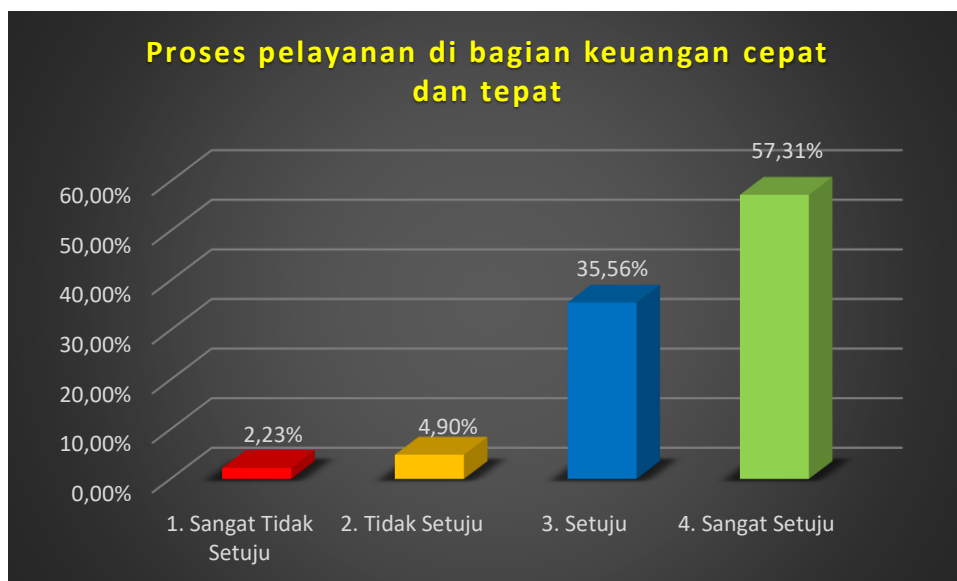


Diagram 82. Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat

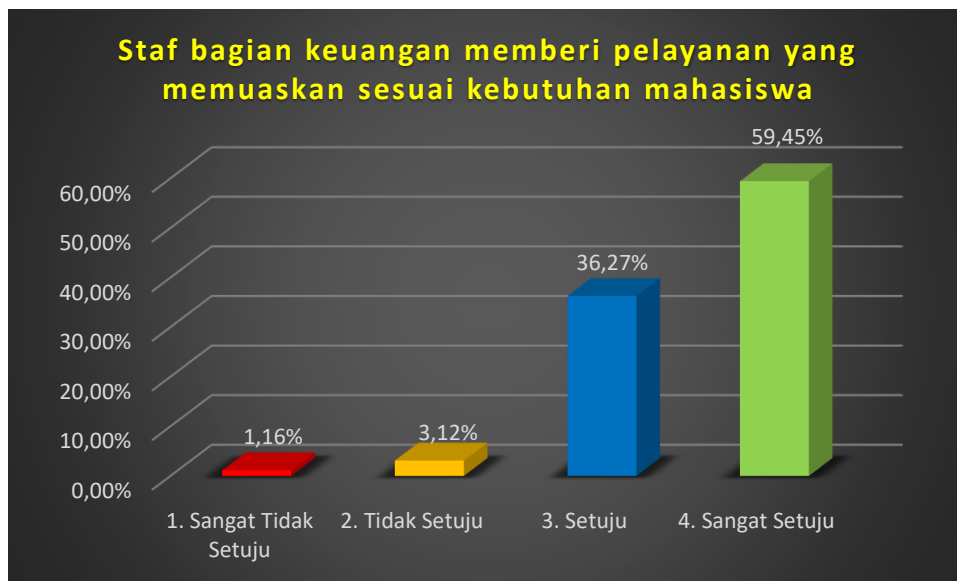


Diagram 83. Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa

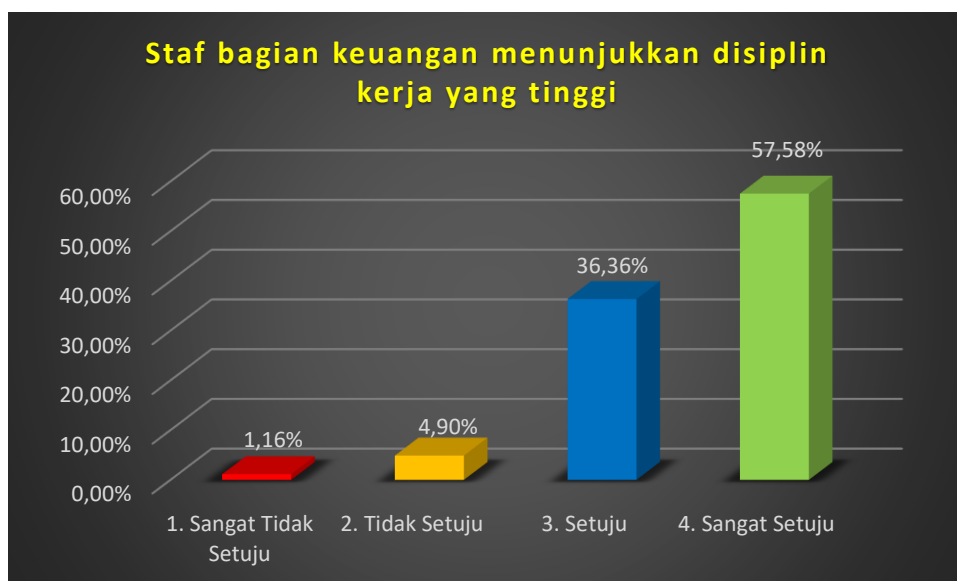


Diagram 84. Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi

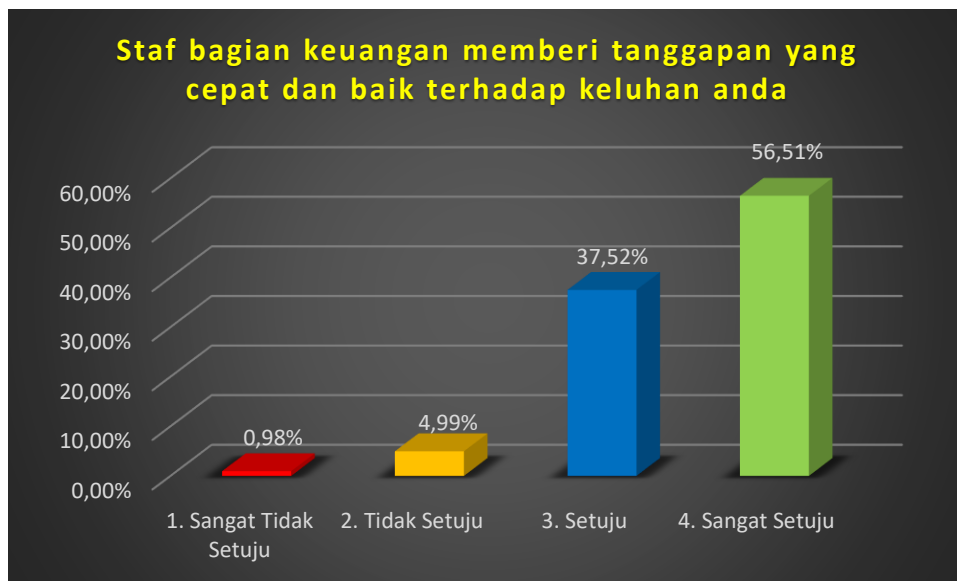


Diagram 85. Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda

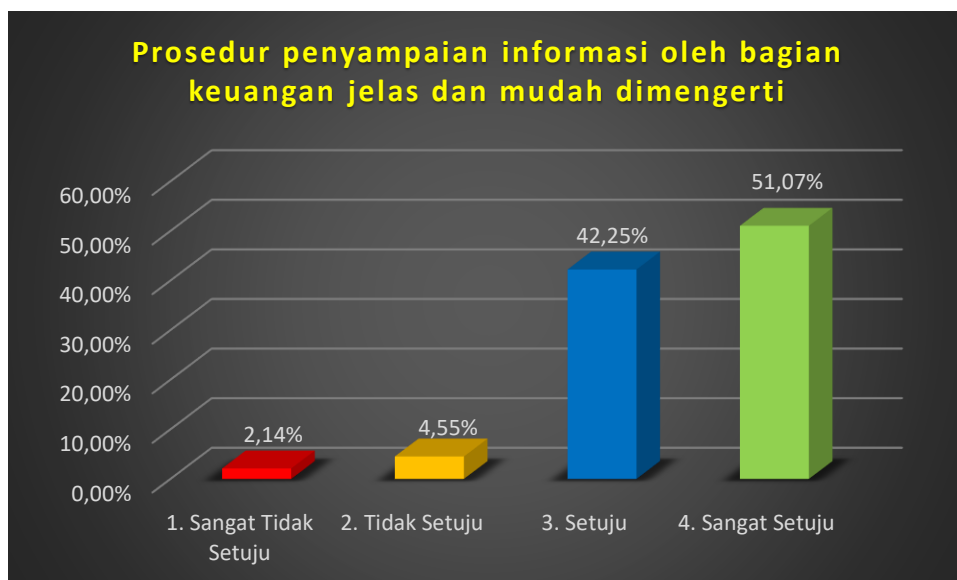


Diagram 86. Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti

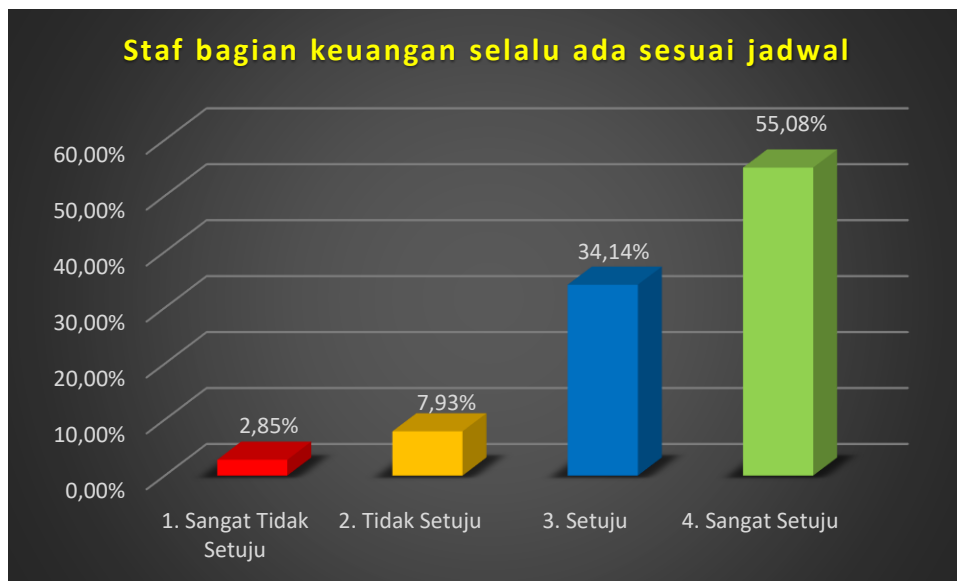


Diagram 87. Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal

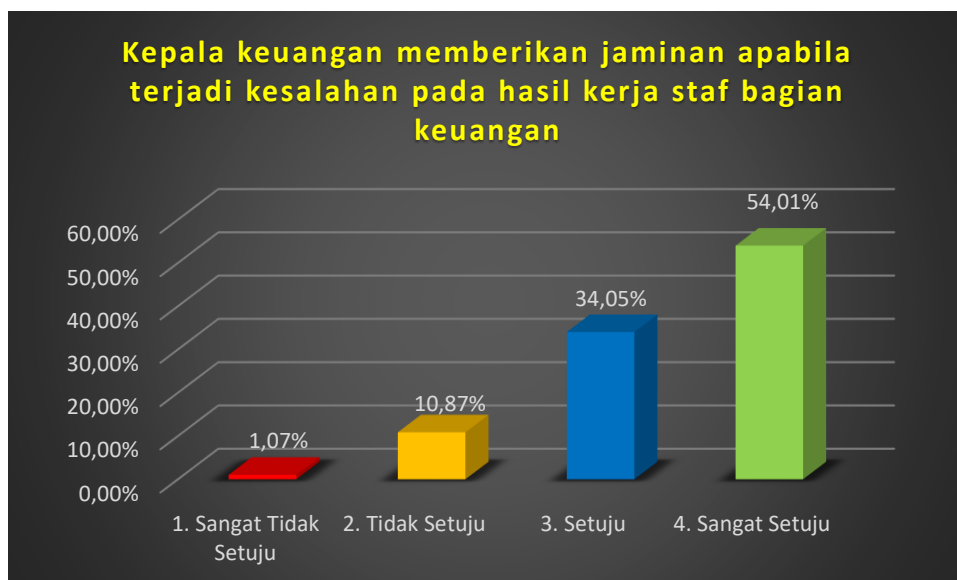


Diagram 88. Kepala keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf bagian keuangan

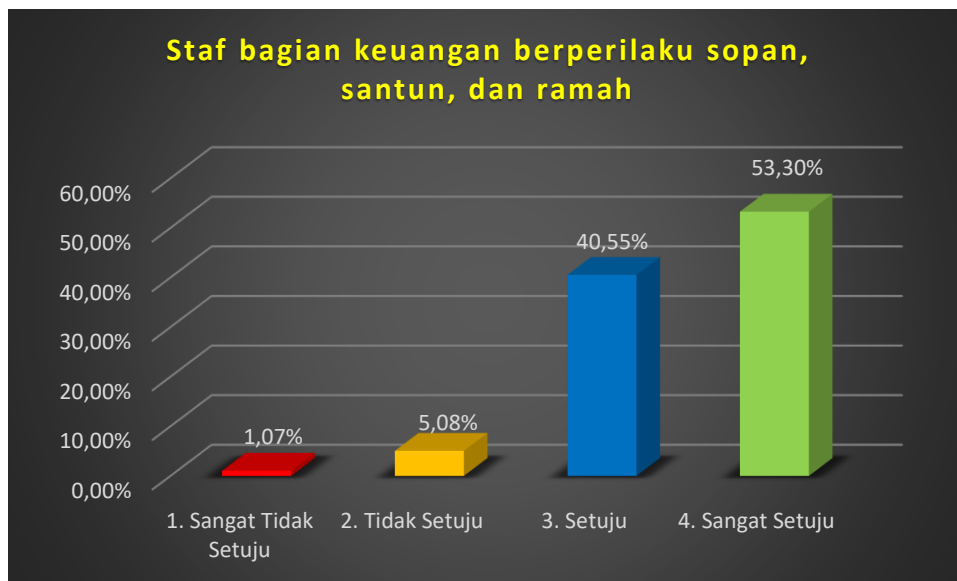


Diagram 89. Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah

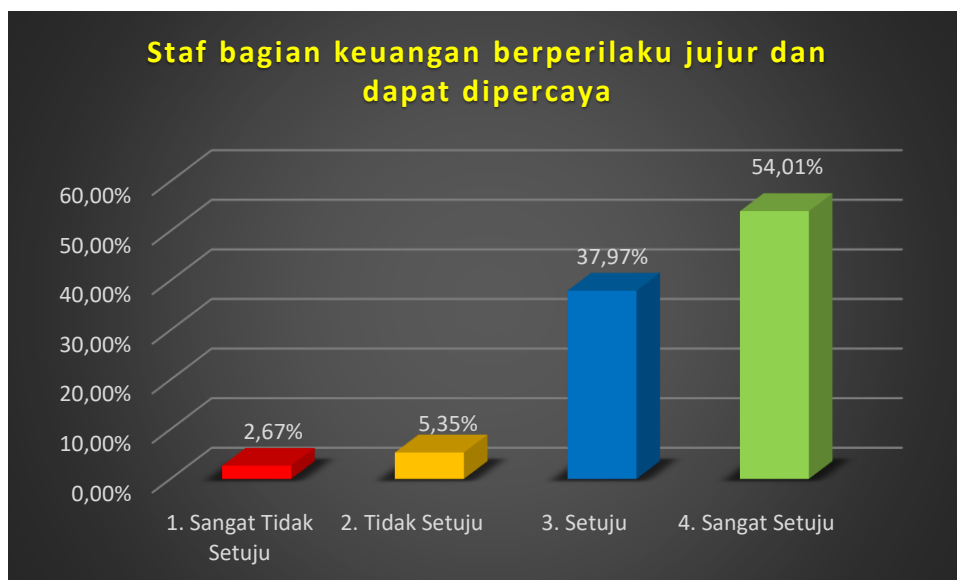


Diagram 90. Staf bagian keuangan berperilaku jujur dan dapat dipercaya

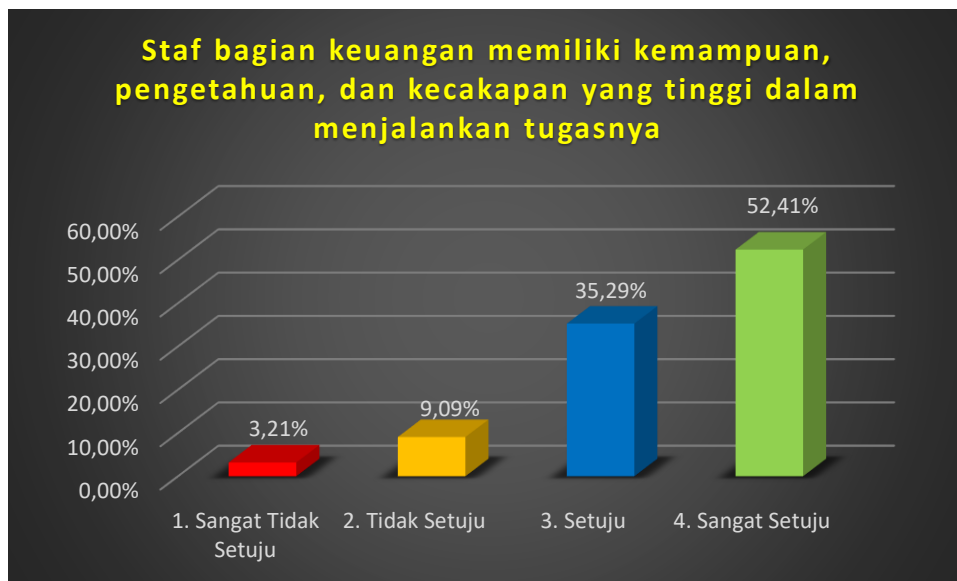


Diagram 91. Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya

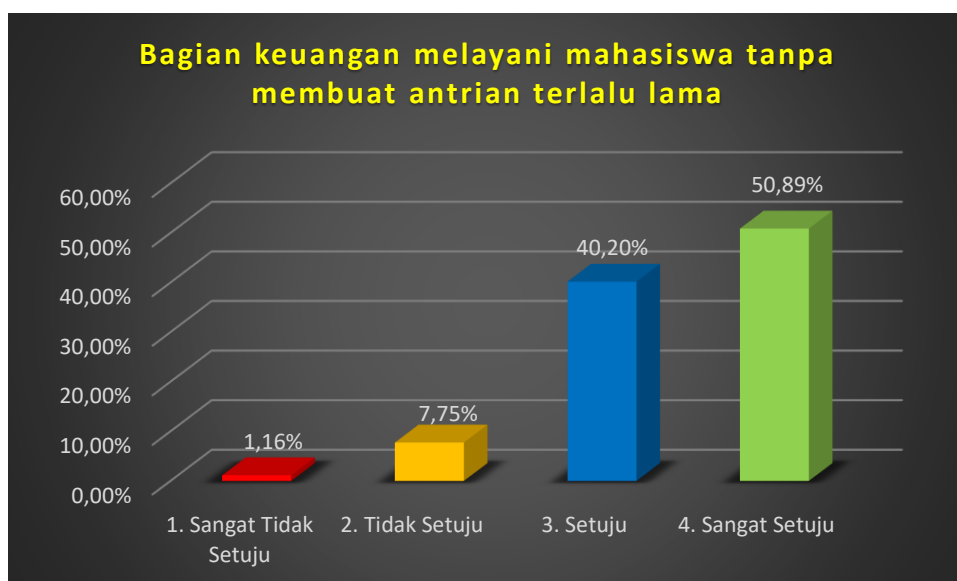


Diagram 92. Bagian keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama

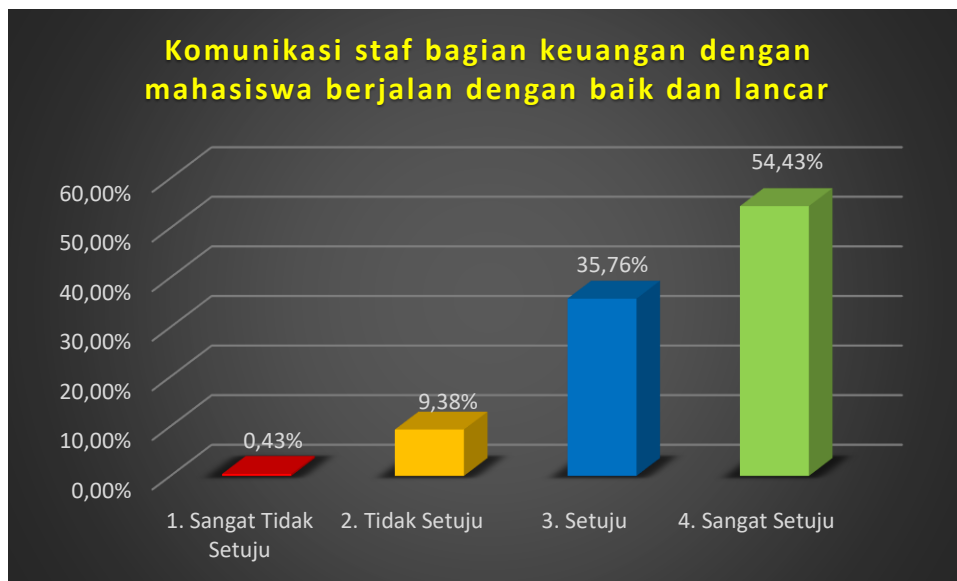


Diagram 93. Komunikasi staf bagian keuangan dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar

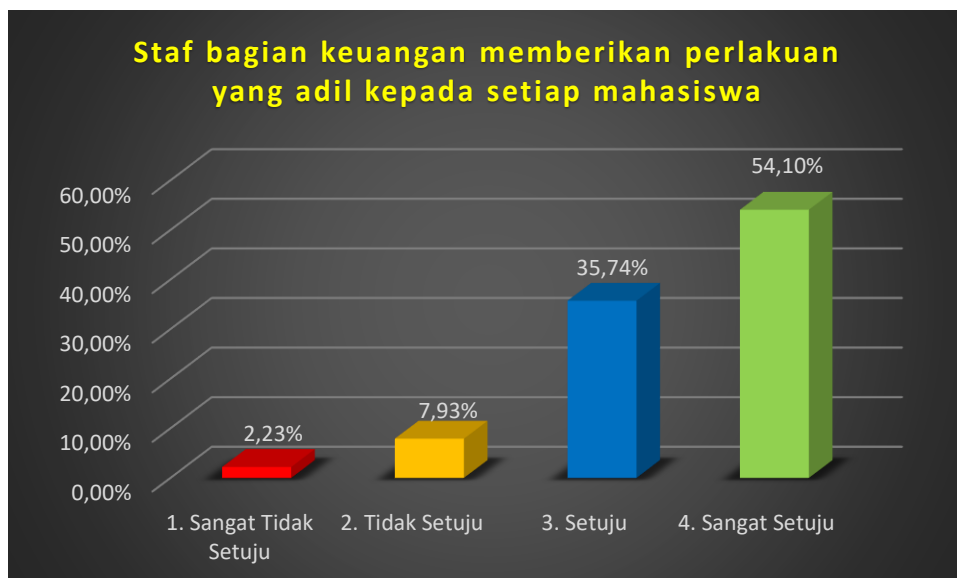


Diagram 94. Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa

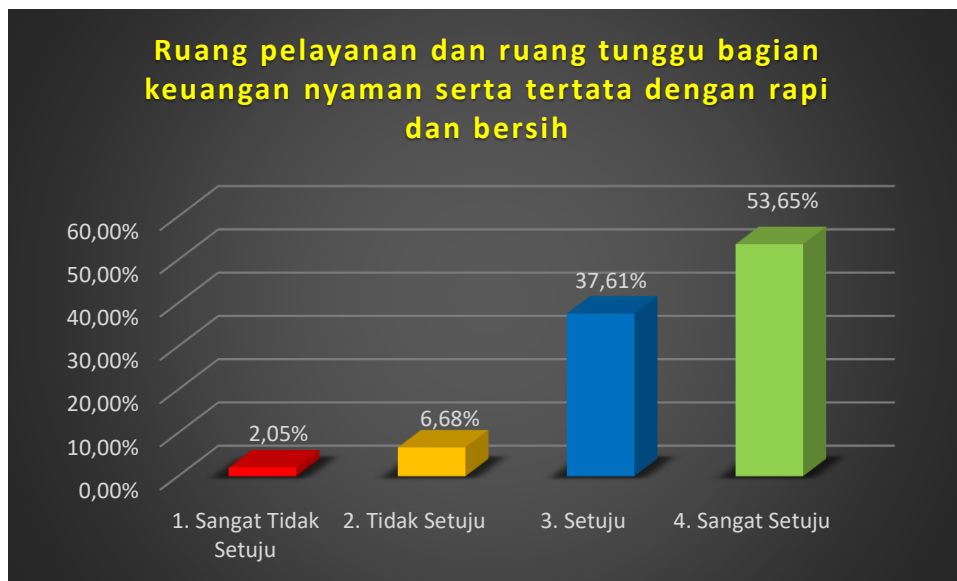


Diagram 95. Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih

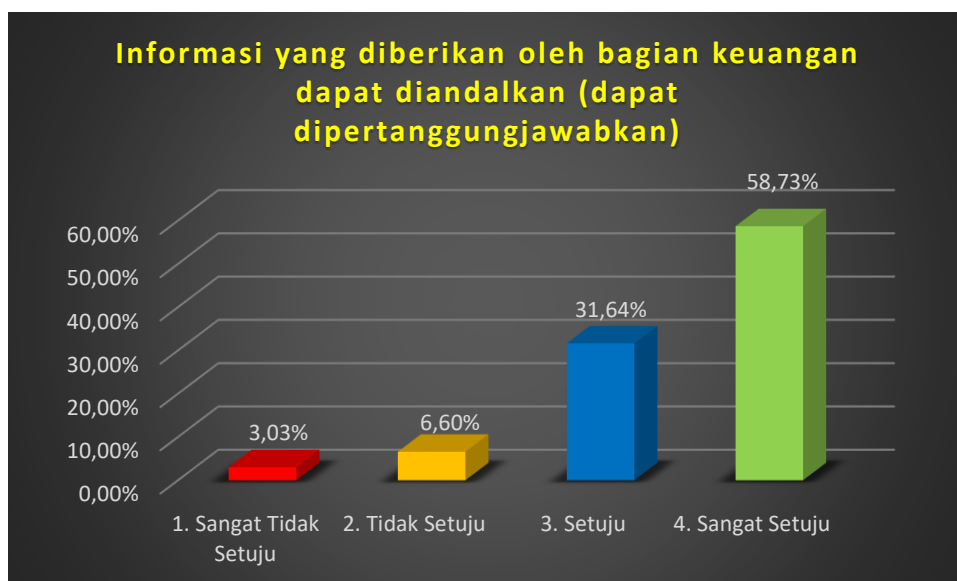


Diagram 96. Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan)

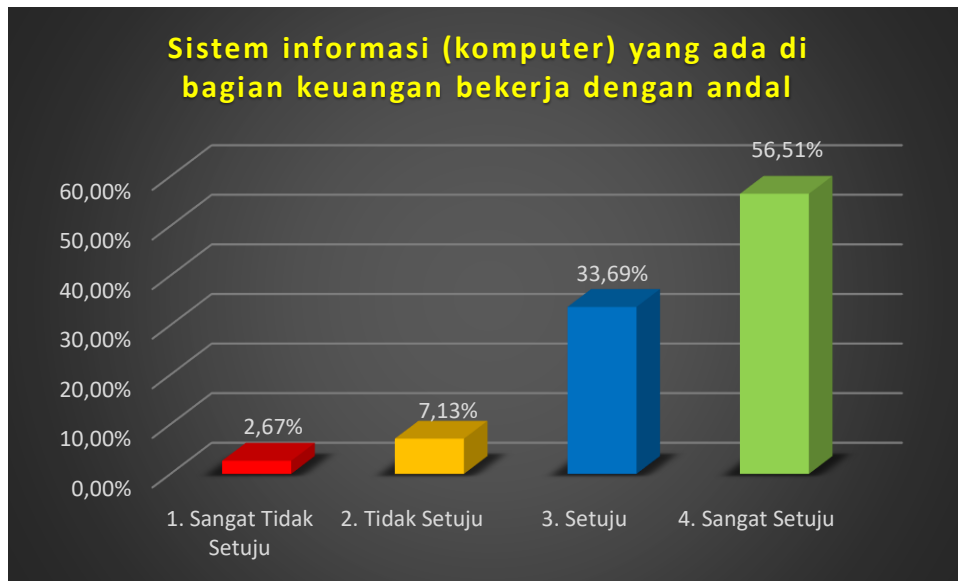


Diagram 97. Sistem informasi (komputer) yang ada di bagian keuangan bekerja dengan andal

7. Tambahan

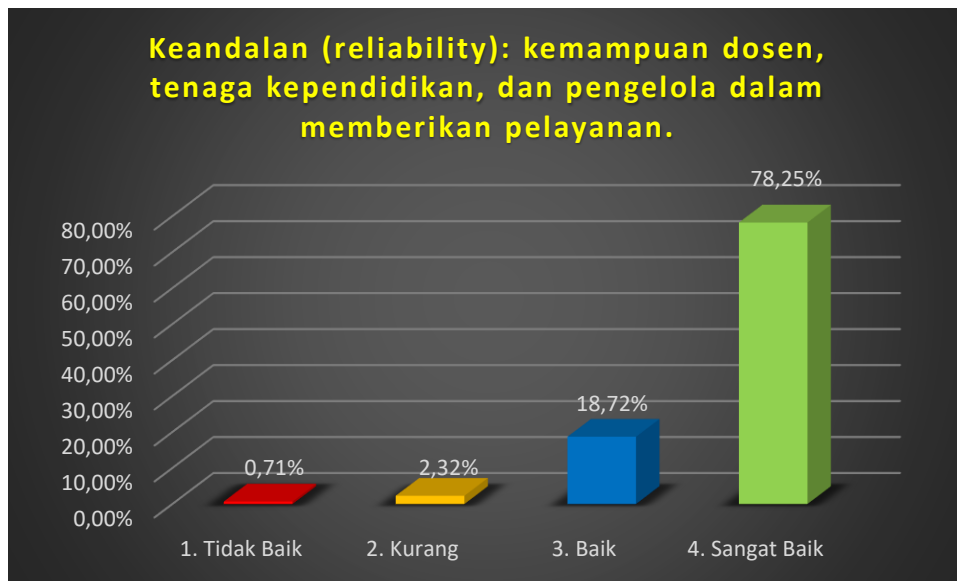


Diagram 98. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



Diagram 99. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

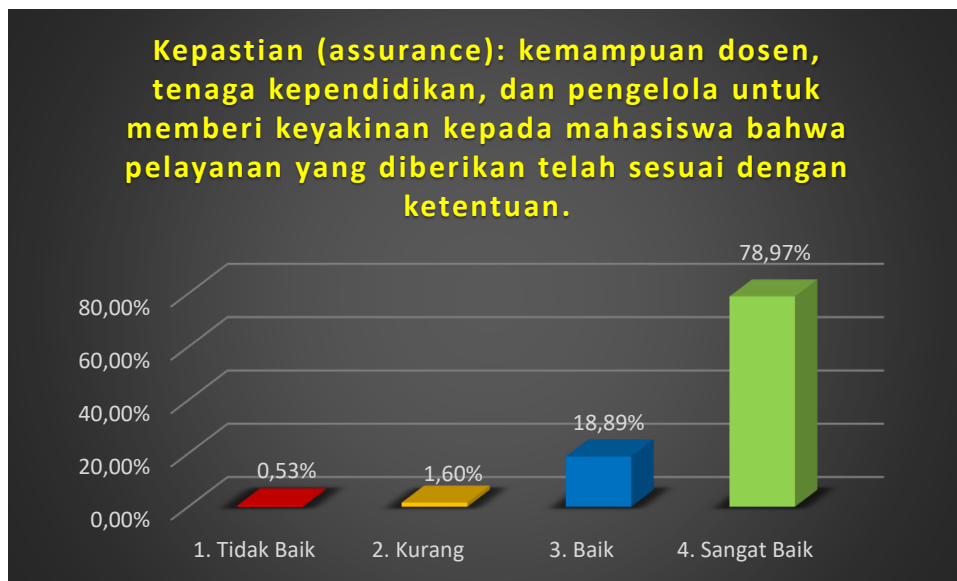


Diagram 100. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

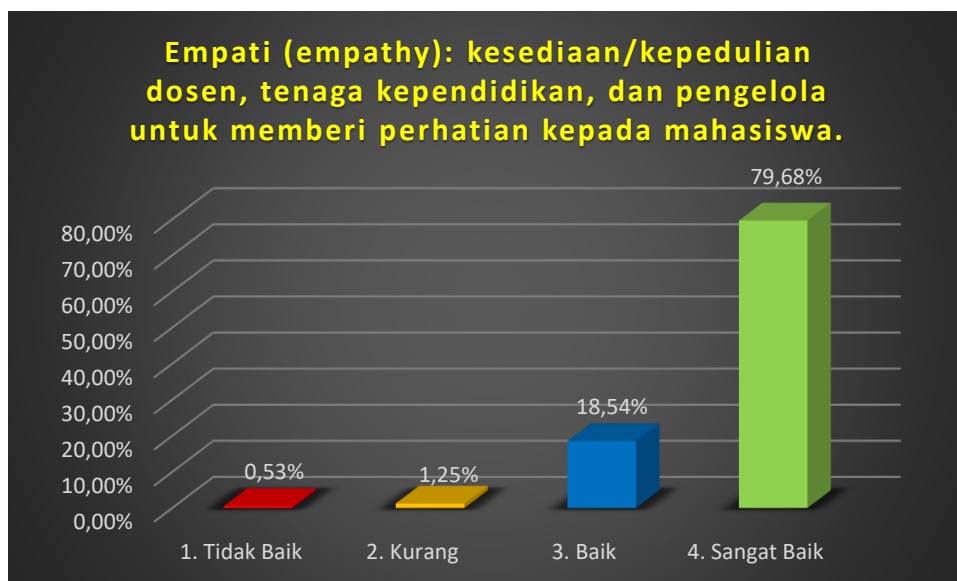


Diagram 101. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

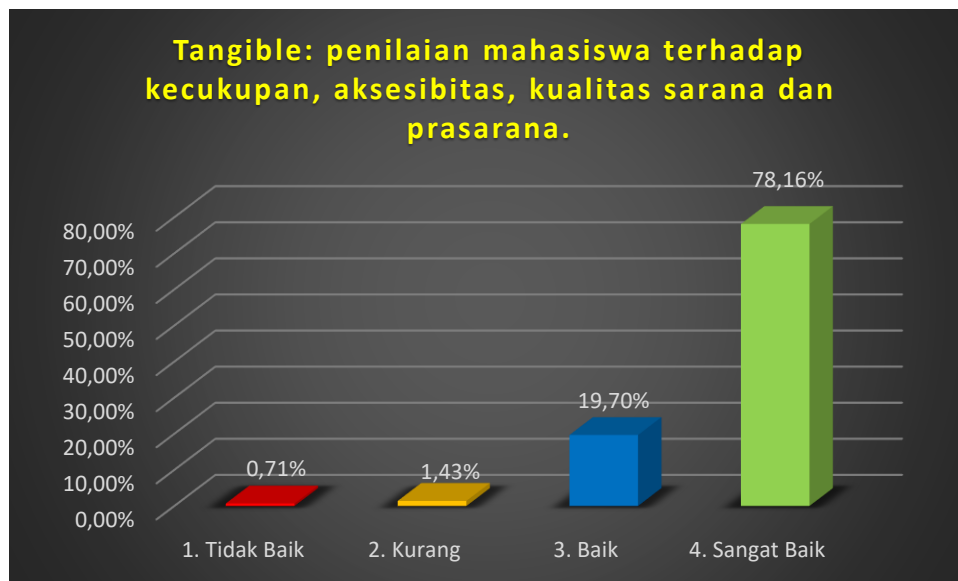


Diagram 102. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

BAB IV

PENUTUP

Masukan dan *feedback* yang diterima melalui survei ini sangat berharga bagi Universitas Negeri Manado dalam upaya terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya kualitas pendidikan pada umumnya. Hasil survei kepuasan layanan mahasiswa Universitas Negeri Manado untuk tahun akademik 2023/2024 menunjukkan gambaran yang sangat positif terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh universitas.

Mahasiswa secara umum merasa sangat puas dengan layanan pembelajaran yang diberikan. Kualitas pengajaran, dukungan dosen, dan fasilitas pembelajaran yang memadai menjadi faktor utama dalam kepuasan ini. Namun, beberapa mahasiswa mengusulkan peningkatan dalam hal teknologi pembelajaran dan pengayaan materi kuliah.

Layanan kemahasiswaan juga mendapatkan tanggapan positif dari mayoritas mahasiswa. Program-program pengembangan diri dan kegiatan ekstrakurikuler yang beragam dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan minat mahasiswa. Walaupun demikian, ada beberapa masukan mengenai perlunya peningkatan dalam hal aksesibilitas dan frekuensi kegiatan yang lebih rutin.

Pelayanan administrasi akademik di Universitas Negeri Manado berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Proses administrasi yang efisien, responsif, dan transparan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus berbagai keperluan akademik. Meski demikian, beberapa mahasiswa menyarankan peningkatan dalam hal digitalisasi layanan untuk mempercepat proses dan mengurangi birokrasi.

Layanan perpustakaan juga mendapat apresiasi dari mahasiswa dengan koleksi buku yang lengkap dan fasilitas yang nyaman untuk belajar. Akses yang mudah ke sumber informasi digital turut mendukung keberhasilan akademik mahasiswa. Namun, peningkatan dalam hal jam operasional dan penambahan ruang baca diusulkan oleh beberapa mahasiswa.

Sarana dan prasarana universitas secara umum dinilai memadai oleh mahasiswa. Fasilitas seperti laboratorium, ruang kuliah, dan area publik lainnya mendukung kegiatan akademik dan non-akademik dengan baik. Namun, ada usulan untuk meningkatkan pemeliharaan dan kebersihan fasilitas serta penambahan fasilitas olahraga dan rekreasi.

Terakhir, layanan keuangan universitas dinilai transparan dan informatif terkait dengan biaya pendidikan dan pelayanan administratif terkait keuangan. Mahasiswa merasa terbantu dengan sistem informasi yang jelas dan layanan yang cepat. Meski demikian, peningkatan

dalam hal kemudahan akses informasi keuangan dan fleksibilitas pembayaran diharapkan oleh beberapa mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Negeri Manado sangat puas dengan layanan yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di masa mendatang. Rekomendasi dan masukan dari mahasiswa akan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan demi mencapai layanan yang lebih baik lagi.